

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EN LA EMPRESA OPTICA INNOVALENS, TRUJILLO – 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. BOCANEGRA PÉREZ, SHARON YADIRA

Br. LEÓN ALVA, FERNANDA DEL ROSARIO

Jurado Evaluador:

Presidente : Dra. Uceda Dávila Lucero de los Remedios

Secretario : Mg. Vidalón Moreno Rosa Beatriz

Vocal : Mg. Fiorentini Candiotti Giovanni Fernando

ASESOR

Mg. FIESTAS DEJO, IRIS PAOLA

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7138-5062>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/12/13

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA empresa OPTICA INNOVALENS, TRUJILLO – 2021”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Bocanegra Pérez, Sharon Yadira



Br. León Alva, Fernanda del Rosario

DEDICATORIA

A Dios por tomar mi mano y no soltarme en ningún momento de mi vida, siendo mi principal guía en todas las carreras de mi vida y también en mi carrera universitaria.

A mis padres y abuelos, quienes han sido mi apoyo y motivo en todo momento, creyendo en mi capacidad de salir adelante, por todo su amor y cariño que nunca me faltó.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos vida y salud para poder cumplir con nuestros objetivos y metas.

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

Al docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A mi asesor Dr. Vilca Tamtapoma, Manuel, por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. El estudio fue de carácter no experimental, de diseño transversal, descriptivo correlacional. La población consideró a 25 empleados y 534 clientes de la empresa y la muestra estuvo constituida por 25 empleados y 224 clientes. La técnica aplicada fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos utilizados fueron escalas: la primera permitió recoger información relacionada a la variable gestión del talento humano y consta de 24 ítems. La segunda permitió recoger información de la variable calidad de servicio de los colaboradores y consta de 24 ítems. La confiabilidad se llevó a cabo a través del Alfa de Cronbach. Los resultados muestran que la calidad de servicio depende en un 91.7% de la gestión del talento humano. Es decir que, según la correlación de Spearman, si existe relación entre ambas variables. Esto significa que la gestión del talento humano si afecta a la calidad de servicio. Con respecto a la significancia los resultados indican una cifra que alcanza el 100%, lo cual quiere decir que ambas variables tienen un comportamiento positivo alto; en tal sentido, en la empresa Óptica Innovalens al llevar a cabo la gestión del talento humano de los colaboradores, éstos aumentan la calidad de servicio de manera significativa.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, Óptica Innovalens

ABSTRACT

The research proposed as general objective: To determine the relationship between the management of human talent and the quality of service in the company Óptica Innovalens, Trujillo - 2021. The study was non-experimental, of a cross-sectional, descriptive correlational design. The population considered 25 employees and 534 clients of the company and the sample consisted of 25 employees and 224 clients. The applied technique was simple random probability sampling. The instruments used were scales: the first made it possible to collect information related to the human talent management variable and consists of 24 items. The second made it possible to collect information on the variable quality of service from collaborators and consists of 24 items. Reliability was carried out through Cronbach's Alpha. The results show that the quality of service depends 91.7% on the management of human talent. In other words, according to Spearman's correlation, if there is a relationship between both variables. This means that the management of human talent does affect the quality of service. Regarding significance, the results indicate a figure that reaches 100%, which means that both variables have a high positive behavior; In this sense, in the company Óptica Innovalens when managing the human talent of the collaborators, they increase the quality of service significantly.

Keywords: Human talent management, quality of service, Óptica Innovalens

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Formulación del Problema.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica.....	13
1.2.2. Práctica.....	14
1.2.3. Metodológica.....	14
1.2.4. Social.....	14
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
II. MARCO DE REFERENCIA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. A nivel internacional.....	16
2.1.2. A nivel nacional.....	17
2.1.3. A nivel local.....	18
2.2. Marco teórico.....	19
2.2.1. Gestión del talento humano.....	19
2.2.2. Calidad de servicio.....	23
2.3. Marco conceptual.....	27
2.4. Hipótesis.....	29

2.5. Variables	30
2.5.1. Operacionalización de variables.....	30
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	31
3.1. Material	31
3.1.1. Población.....	31
3.1.2. Muestra	31
3.2. Métodos	32
3.2.1. Diseño de investigación	32
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	33
3.2.4. Procesamiento y análisis de datos	35
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
4.1. Presentación de resultados.....	36
4.2. Discusión de resultados	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalización de las variables 30
Tabla 2	Población de empleados de la empresa Óptica Innovalens 31
Tabla 3	Población de clientes de la empresa Óptica Innovalens 31
Tabla 4	Muestra de empleados de la empresa Óptica Innovalens 32
Tabla 5	Muestra de clientes de la empresa Óptica Innovalens 32
Tabla 6	Confiabilidad – Gestión del talento humano 35
Tabla 7	Confiabilidad – Calidad del servicio 35
Tabla 8	Nivel de gestión del talento humana de la empresa Óptica Innovalens 36
Tabla 9	Calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens 37
Tabla 10	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para una muestra de empleados de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo 38
Tabla 11	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para una muestra de clientes de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo 38
Tabla 12	Relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens 39
Tabla 13	Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens 40

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Porcentaje del nivel de gestión del talento humana de la empresa Óptica Innovalens.....	36
Figura 2 Porcentaje de calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens.....	37

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

El talento humano en un contexto internacional ha ido cobrando importancia a lo largo de los años, tanto para organizaciones privadas como públicas que buscan buenos resultados contando con las personas adecuadas para diferentes puestos y trabajos. El talento humano, al ser sometido a procesos administrativos de manera correcta y oportuna, puede mejorar y contribuir a la competitividad de los empleados dentro de las organizaciones y esto a su vez trae buenos resultados en beneficio de este último; puesto que el talento humano (colaboradores) de una organización aplica su capacidad, su compromiso y actúa, para lograr los objetivos y la consecución de las metas acordes a la realidad organizacional (Rue, 2017).

Las empresas peruanas no son ajenas a lo descrito anteriormente y por ello han surgido una gran cantidad de estudios respecto a la gestión del talento humano en los últimos años, las cuales hacen referencia a la capacidad de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo. Pues la importancia de estos estudios reside en reconocer el papel clave que desempeñan los colaboradores en la realización de las tareas esenciales para el éxito de la empresa. Después de todo, cuanto más competente sea el equipo humano, las tareas realizadas dentro de una organización serán más eficientes, logrando así los objetivos establecidos por la organización (Carrasquillo, 2018).

Por lo que, si más colaboradores estén alineados con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su desempeño. Es por ello por lo que la gestión de recursos humanos no debe limitarse a las tareas administrativas, sino que debe buscar crear un ambiente de trabajo agradable que genere un sentimiento de pertenencia y compromiso entre todos los colaboradores de la organización (Barreto, 2019).

Entre los problemas observados en la mayoría de las empresas peruanas, destacan el poco desarrollo del talento humano (inducción y desarrollo del personal) como medio para mejorar la gestión de las empresas, donde la

disciplina y la calidad del servicio también muestran su ausencia en determinadas áreas de la organización, generando quejas tanto de los empleados como de los clientes (Cardona, 2020).

Por lo que, el talento humano y los procesos de gestión del talento humano son necesarios para enfrentar los desafíos del mundo globalizado actual. Al respecto, algunos autores mencionan que la deficiencia de una empresa de servicios, como sostiene Carrasquillo (2018), se debe en gran medida al factor humano.

En la actualidad, la atención al cliente es una actividad desarrollada por organizaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes, aumentando así su eficiencia y competitividad. Por lo tanto, el cliente es el protagonista y el factor más importante en el juego empresarial (Rodríguez, 2016).

Ruíz (2019) examina los enfoques modernos que se dan en diferentes organizaciones, en la se puede apreciar que para tener éxito en el servicio al cliente existen varios elementos como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, cultura organizacional y el capital humano y este último es el que es el motivo de investigación, es un elemento decisivo para el éxito o fracaso de la organización, dado que es el talento humano el que permite a las empresas lograr mejores resultados y alcanzar todos sus objetivos de una manera más sencilla.

Por tanto, los elementos más esenciales para asegurar la competitividad son detectar fallas en el sistema de atención al cliente, mejorando continuamente los procesos y controlar su implementación de la manera más eficiente posible, así como evaluar la capacidad del capital humano. Por lo que una adecuada gestión del capital humano dará como resultado un excelente servicio al cliente para lograr los objetivos organizacionales (Castro, 2017).

De acuerdo con este orden de ideas, la empresa Innovalens debe estar preparada para adaptarse a los cambios en su sector en función del entorno económico, social y político del país y las crecientes necesidades de sus clientes. Para ello, el capital humano, que está en contacto directo con el

cliente, debe gestionarse a un nivel que pueda satisfacer las necesidades de estos y tomar buenas decisiones.

Está comprobado que más del 20% de quienes renuncian a comprar un producto o servicio lo hacen por errores de información o atención insuficiente a la hora de interactuar con el capital humano responsable de atender y motivar a los clientes o compradores (Rivas, 2015). La atención al cliente debe ser de la más alta calidad, con información veraz, concreta y precisa, con la atención suficiente para que los clientes que reciben la información tengan una idea no solo de un producto y/o servicio sino también de la calidad humana y el capital técnico con el que establecerá una relación comercial, pues el éxito de una organización depende básicamente de la demanda de sus clientes, y por tanto si la empresa no puede satisfacer las necesidades de sus clientes, tendrá un camino muy corto (Rodríguez, 2016). Todo el esfuerzo debe ser hacia el cliente, dado que es la verdadera motivación y motor de todas las actividades de la empresa. Los compradores hacen demandas todos los días y tienen un gran poder de decisión en el mercado, si no hay un buen servicio y un producto y/o servicio de excelente calidad, no volverán a comprar (León, 2018).

Sobre esta base, es necesario realizar una investigación para determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Esta investigación se fundamenta en las bases teóricas de Vallejo (2016) para la variable *gestión del talento* humano y Abadí (2004) para la variable *calidad de servicio*, las cuales sirven de base para sustentar futuros problemas de investigación en el sector de las empresas ópticas y destaca

la importancia de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en estas.

1.2.2. Práctica

En la práctica, la investigación se justifica, puesto que los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora en los diversos procesos de atención que afectan no solo la calidad de los servicios prestados, sino también la calidad en términos de expectativas relacionados a la atención.

1.2.3. Metodológica

Metodológicamente, este estudio se justifica por la aplicación de métodos y técnicas de investigación científica, así como por la herramienta adaptada al estudio de las variables de servicio, validada por expertos temáticos y metodólogos, el impacto de la aplicación en los clientes o usuarios vinculados a salud óptica de la ciudad de Trujillo. Para la variable gestión del talento humano, la investigación refuerza la aplicación de la herramienta de recopilación y análisis de información.

1.2.4. Social

El talento humano que presta y gestiona los servicios es uno de los determinantes fundamentales de la situación de salud óptica. Es necesario fortalecer las mejores prácticas de gestión, la organización adecuada y los servicios de salud óptica. Reenfocarse en la calidad del servicio, lo que contribuye a una sociedad más satisfecha con sus necesidades.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.
- Identificar la calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

- Determinar la relación entre el desarrollo personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Zelaya (2019) en la tesis titulada *“La gestión del talento humano y la prestación de un servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”*. Tulcán – Ecuador. En cuanto a la admisión de un nuevo miembro a las empresas de TV por cable, la carencia de un folleto con información relevante sobre la empresa, los deberes y responsabilidades de cada puesto y en particular el área de atención al cliente, en que los empleados deben tener presente técnicas de servicio, trato y relaciones con el cliente, para garantizar un servicio al cliente de alta calidad. A la hora de captar, seleccionar y socializar nuevos talentos humanos, se puede decir que las empresas de cable como Cable Unión tienen las bases de una selección ideal de sus empleados. En el caso de Cine Cable, esto no se hace porque no se tomaron en consideración las técnicas más adecuadas que hagan que la persona encargada de calificarlas y seleccionarlas a tomar la mejor decisión.

El antecedente antes mencionado aporta a nuestra investigación pues esta nos explica que gestionar adecuadamente al talento humano permite mantener y mejorar las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas, beneficiándose ambas partes de esta relación.

Escobedo (2020) en la tesis titulada *“La gestión del talento humano y sus efectos en la calidad de servicio al cliente en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato – Ecuador”*. Una de las conclusiones a las que llegó fue la siguiente: la cooperativa quiere ampliar su lista de socios activos en sus diferentes tipos de préstamos para clientes jóvenes para que puedan lograr sus metas a través del ahorro y la inversión. La calidad de los servicios que brinda la cooperativa es buena, la misma que requiere de ajustes en el área de recursos humanos para una muy buena calificación. El objetivo es proponer un nuevo sistema de gestión del talento humano que permita gestionar de forma más eficaz el trabajo de los empleados de la matriz y de las filiales de la cooperativa.

Este antecedente nos permite entender que una gestión eficaz del talento humano permite la obtención de mejores resultados en la empresa, puesto que esta permite un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

2.1.2. A nivel nacional

Para Gallardo (2017) en su investigación *“La nueva gestión de personas y su evaluación del desempeño de empresas privadas competitivas en Lima”*. Menciona la importancia de involucrarse en el análisis de las mejores prácticas empresariales y de revisar el desarrollo de los recursos humanos y el proceso de gestión en la evaluación de su desempeño, en particular en tres dimensiones: económica, social y tecnológica. En conclusión, hay que decir que las fuerzas en competencia para transformar la gestión de recursos humanos y su proceso de evaluación del desempeño de los recursos humanos están operando durante una revolución corporativa de igual tamaño e impacto que la revolución industrial.

El antecedente explica que un adecuado sistema de gestión de personas mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional.

Carvajal (2019) en su tesis *“Modelo de gestión del talento humano para el Hotel Rosim en la ciudad de Pasco, 2018”*. Los autores afirman que hoy en día, muchas empresas públicas y privadas de todo el mundo ven a los recursos humanos como un factor importante en el servicio y la productividad. Así, se ha propuesto una herramienta estratégica que permitió alcanzar los objetivos de la empresa mediante la optimización de tiempos y recursos, así como la optimización de los empleados según las competencias identificadas en el puesto. En uno de los capítulos se encontró el planteamiento de la propuesta, cuyo objetivo era proyectar el modelo de Gestión del Talento Humano en la empresa con el fin de crear el departamento de Gestión del Talento Humano, que facilita el desarrollo de procesos, actividades y tareas del Hotel Rosim, convirtiendo al capital humano en una fortaleza y una ventaja competitiva frente a otras

organizaciones del sector, lo que promueve el beneficio mutuo entre empleados y empresas.

Este antecedente aporta a nuestra investigación, debido a que explica que un modelo de gestión del talento humano garantiza contar con el personal ideal para hacer que la empresa tenga éxito constantemente. Puesto que contar con un equipo de empleados calificados y motivados es un elemento vital para el éxito de cualquier organización en la economía actual, ya que permite a las empresas retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad.

2.1.3. A nivel local

Cantú (2018) en su tesis *“La certificación de calidad de los servicios como herramienta para mejorar la rentabilidad de un restaurante en la ciudad de Trujillo”*. El objetivo es desarrollar y ofrecer un modelo de certificación de calidad para mejorar la rentabilidad de un restaurante en la ciudad de Trujillo; teniendo en cuenta que las empresas de este sector desarrollan su actividad de forma empírica sin recurrir a herramientas de gestión. El resultado demuestra que los restaurantes son bien percibidos por los clientes por la variedad de comida, el agradable ambiente y el buenservicio, así como los trabajadores realizan su trabajo diario en un ambiente agradable con todo el personal y eso significa a su vez seguridad y estabilidad laboral; sin embargo, también se asume que la empresa deberá implementar buenas prácticas administrativas y políticas de crédito para los clientes más comunes y configurar el sistema de tarjetas de crédito.

Se considera importante el aporte del antecedente para la presente investigación, debido a que esta explica que las empresas buscan ofrecer unos productos y servicios de gran calidad. De esta manera, se ganan la confianza y fidelización de sus clientes, gracias a la satisfacción plena de sus necesidades y superando, con creces, sus expectativas de consumo. Es por eso por lo que algo de gran valor para las empresas es la posición de los certificados de calidad, los cuales se convierten en un justificante de sus servicios cuentan con la calidad suficiente y un producto superior al de otras empresas de la competencia.

Montés (2020) en la tesis denominada *“Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de telefónica del Perú”*. Trujillo – Perú. Llegó a la siguiente conclusión: Con referencia al nivel de satisfacción de los clientes acerca del proceso de atención en telefónica se encontró que el 56% de los entrevistados manifestó encontrarse satisfecho, mientras que el 17% se encontraban insatisfechos señalando como principal motivo la demora en la atención.

El antecedente explica que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, puesto que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de estos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de estas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma óptima de llevarlo a cabo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión del talento humano

Vallejos (2016) afirma que la gestión del talento humano tiene como objetivo desarrollar e involucrar el capital humano y mejorar las habilidades de todos los que trabajan en la empresa. La gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización, involucrando a la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores para ayudarlos, apoyarlos y brindarles un desarrollo personal que refleje la personalidad y motivación de cada uno, puesto que son el capital más importante de la empresa.

Chiavenato (2009) expresa que la gestión de recursos humanos es un conjunto de lineamientos prácticos y necesarios para dirigir aspectos administrativos relacionados con las personas o los recursos humanos

como son el reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación del desempeño.

En este sentido, las personas son parte integral del capital intelectual de la organización. Entendiendo esto, las organizaciones exitosas ahora tratan a sus empleados como socios comerciales y proveedores de habilidades, no solo como empleados contratados.

- **Objetivos**

Según Vallejos (2016) los objetivos de la gestión del talento humano pretenden contribuir a la eficacia de la organización, estos son:

- ❖ Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y cumplir su misión.
- ❖ Brindar competitividad a la organización.
- ❖ Proporcionar a la organización empleados adecuados y motivados.
- ❖ Incrementar la satisfacción laboral.
- ❖ Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- ❖ Gestionar y generar cambio.
- ❖ Mantener la transparencia ética y política.
- ❖ Diseñar trabajo individual y en equipo.
- ❖ Recompensar talentos.
- ❖ Evalúe su desempeño.

- **Importancia**

Según Vallejos (2016) hay empleados que están insatisfechos con su trabajo actual o con el clima organizacional convirtiéndose en un problema para los gerentes. Si estos problemas no se resuelven en este momento, se convierten en emergencias que deben resolverse. En las empresas, existen innumerables problemas y conflictos que deben ser resueltos por los empleados de la organización; requiriendo trabajadores calificados que puedan reaccionar de inmediato y resolver conflictos.

Aun cuando los activos financieros y el equipamiento de la empresa son recursos necesarios para estas, las personas son de gran importancia, el talento humano tiene una chispa creativa en cualquier organización, los empleados son responsables del diseño y desarrollo, del control de calidad, de la distribución de los productos, de la asignación de recursos financieros,

de establecer metas y estrategias de la organización para lograr sus objetivos, (Dessler, 2001). El trabajo del Gestor de Talento Humano es influir en la relación entre la organización y el puesto.

- **Evolución**

Según Chiavenato (2009), la gestión del talento humano ha cambiado mucho debido al desarrollo económico y las tendencias administrativas en términos de diseño y valoración, con base en una visión altamente operativa de las actividades básicas para el sustento de un entorno social.

Autores como Bédard (2004) expresan que las primeras prácticas de gestión humana surgieron en Estados Unidos a mediados del siglo XIX con el desarrollo de las grandes empresas y el inicio de la consolidación del modelo capitalista. En ese momento, el departamento de personal estaba capacitado para atender la necesidad de contratar a miles de personas para trabajar con las nuevas máquinas; estaban dotados por necesidad de empleados jerárquicos y no había formación laboral específica para el personal, puesto que los sistemas de valores de los industriales del siglo XIX se centraban en nuevas formas de ingeniería y fabricación más que en el personal.

Posteriormente, la aprobación de los derechos civiles y la mejora de la tecnología llevó a las organizaciones a comenzar a generar un departamento de RRHH que comenzó a intervenir en el diseño de nuevos sistemas de compensación, organizando más acciones de capacitación y desarrollo y participando en programas de calidad (Dessler, 2005).

A partir de la década de 1980 se produjeron cambios significativos en las organizaciones en cuanto al diseño y desarrollo del talento humano que lograron contribuir a la gestión de las relaciones laborales, fortaleciendo y promoviendo una buena cultura en la organización. Es así como la concepción de la gestión humana se ha centrado fundamentalmente en las prácticas y sus efectos sobre los resultados de la organización y los diversos actores sociales involucrados en ella.

En esta línea, el campo de la gestión humana es visto como un recurso organizacional clasificado como un activo intangible (Beer, 2010),

importante en el logro de capacidades distintivas en la empresa. Sin embargo, Calderón (2008) agrega que la zona ha sido cuestionada porque entre quienes la lideran ha prevalecido una visión operativa centrada en actividades instrumentales, que la han convertido en un centro de costos, más que en un centro de inversiones. Por tanto, se ha convertido en un simple instrumento operativo que no integra las competencias distintivas de la empresa (Naranjo, 2011).

En línea con lo anterior, Calderón (2008) aboga por un modelo de gestión del talento humano que genere valor para la empresa. Este modelo propone la integración entre las dimensiones de proyección organizacional, gestión del cambio, infraestructura organizacional, calidad de atención, liderazgo de personas y responsabilidad social. Así, el campo de la gestión humana se convierte en un personal organizativo que conoce a fondo la organización y consigue ser reconocido.

- **Enfoques**

Según Valle & Schuler (2003) existen tres enfoques para la gestión del talento humano:

- ❖ *Enfoque del talento humano:* Los hombres y las mujeres son la piedra angular de la organización para lograr sus objetivos.
- ❖ *Enfoque administrativo:* La buena gestión del talento humano es una responsabilidad.
- ❖ *Enfoque proactivo:* Partiendo de una buena anticipación a los desafíos que enfrenta la empresa, la gestión del talento humano puede nutrir estrategias entre empleados y gerentes que les permitan estar al frente de las dificultades a todos los niveles.

- **Modelos**

Acosta (2003) propone tres modelos de gestión del talento humano:

- ❖ *Modelo de proyección organizacional:* Corresponde a la definición de lineamientos y objetivos organizacionales que brinden respuestas a los problemas identificados, las demandas del mercado y el desarrollo de capacidades internas basadas en el capital humano.

- ❖ *Modelo de gestión de cambios:* Se centra en la transformación organizacional y la mejora de la producción a través de la implementación de programas y procedimientos que permitan la mejora de procesos.
- ❖ *Modelo de gestión de calidad:* Contribuye a la creación de una cultura de calidad interiorizando prácticas de alto desempeño, mejorando procesos y promoviendo la creatividad y la innovación.

- **Dimensiones**

- ❖ *Inducción de personal:* es un proceso, mediante el cual, se familiariza al nuevo trabajador con la empresa. Así este puede conocer su filosofía, cultura, su historia, políticas, patrones de conducta, etc., (Chiavenato, 2009).
- ❖ *Desarrollo de personal:* dentro del proceso de organizar y colocar a las personas, es importante centrarse en la estructura organizativa del desempeño laboral y la respectiva evaluación del desempeño, (Vallejos, 2016).
- ❖ *Compensación del personal:* es fundamental motivar e incentivar a los empleados de la organización, siempre que se hayan alcanzado los objetivos organizacionales y se logren los objetivos individuales. Por esta razón, los procesos de oferta de recompensas son uno de los procesos de gestión de recursos humanos más importantes en las organizaciones. La palabra recompensa significa retribución, distinción o reconocimiento por el servicio de una persona. Una recompensa es una parte fundamental de las personas líderes en términos de compensación, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización, (Chiavenato, 2009).

2.2.2. Calidad de servicio

- **Calidad de un bien o servicio**

Abadí (2004) define la calidad de un bien o servicio como el conjunto de funciones o comportamientos característicos. No se puede medir la calidad evaluándolos o analizando los componentes de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace de forma integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Mientras que para Galviz (2011) la calidad lo define como la recopilación de multitud de elementos o características (cortesía, rapidez u oportunidad en la entrega de un producto, libre de errores en el momento de la entrega, precios justos, etc.) que son valorados por los clientes en función de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, un buen servicio no se trata solo de adaptarse a las especificaciones del cliente.

- **Objetivos**

De acuerdo con Méndez & Saldaña (2001), los objetivos que pueden surgir en relación con la calidad de servicio pueden ser:

- ❖ Satisfacción del cliente.
- ❖ Mejora continua del servicio.
- ❖ Eficiencia en la prestación del servicio.

- **Porqué calidad es importante**

Según Abadi (2004), la calidad es importante porque nos permite:

- ❖ **Diferenciarse de la competencia:** para establecer estrategias que garanticen la mejora continua de la calidad, las causales crean diferencias con la competencia.
- ❖ **Satisfacer a los clientes:** monitorear y evaluar las expectativas y necesidades de los clientes para cumplirlas y satisfacerlas adecuadamente.
- ❖ **Los empleados satisfechos han:** mejorado el clima organizacional y desarrollado sus fortalezas personales.
- ❖ **Aumentar la productividad:** reduciendo la variabilidad del proceso.
- ❖ **Innovador:** modificando constantemente los productos para cumplir con los nuevos requisitos de clientes cada vez más exigentes.

- **Tipos de calidad**

- ❖ *Calidad como prestigio / excelencia:* la connotación de que este primer concepto corresponde a la forma en que la calidad está sujeta al prestigio o al estatus empresarial y social de determinadas organizaciones que se distinguen entre sí. Dado que esta es una característica muy difícil que se puede evaluar objetivamente utilizando métodos estandarizados, la evaluación de expertos gana prominencia

en la evaluación y, por lo tanto, se convierte en juicios de valor subjetivos que justifican cuán engañosos en algunos casos son.

- ❖ *La calidad en función de los recursos:* Desde este punto de vista, se puede ver cómo la calidad se percibe como un producto simple que solo se puede ofrecer si, entre otras cosas, están presentes los recursos económicos, físicos y humanos, estableciendo así la diferenciación de un entorno empresarial. Por lo tanto, al evaluar la calidad, se evalúa en base a la mejora de su infraestructura y equipamiento, la calificación de la productividad de los empleados y el desempeño de estos.
- ❖ *Calidad como consecuencia:* El interés general que se persigue en esta perspectiva es que la calidad de las empresas pueda evaluarse en función del éxito de sus resultados. Sin embargo, la promoción de la función de los empleados a través de los resultados de estos sigue siendo una visión reduccionista.
- ❖ *Calidad como cambio (valor agregado):* Una de las principales características que se deben tener en cuenta para determinar el valor de las empresas en relación con la calidad se explica por la forma en que influyen positivamente en el cambio de comportamiento de sus empleados. Sin embargo, juzgar la calidad de los servicios desde este punto de vista es difícil porque existen fuerzas sociales fuera de las empresas que determinan el comportamiento de los empleados.
- ❖ *La calidad como adecuación de las metas:* A partir de este enfoque particular, la evaluación de la calidad de una empresa se define siempre desde el dominio legal y regulatorio, lo que permite evaluar objetivamente la calidad de los servicios a partir de la ley. Sin embargo, esto tiene un impacto negativo puesto que las empresas no se mantienen flexibles en la toma de decisiones que surge del mundo globalizado y competitivo de hoy.
- ❖ *Calidad como perfección o mérito:* Para entender la calidad de este enfoque, las empresas deben promover e implementar una cultura de la calidad que logre ser sostenible en el tiempo para lograr excelentes resultados con la perfección del proceso.

- Dimensiones

Según Galviz (2011) las dimensiones son las siguientes:

- ❖ **Valoración del servicio:** permite conocer la opinión de los clientes sobre los diferentes atributos del servicio que contribuyen a su satisfacción (p. ej.: la atención al cliente, la imagen corporativa, etc.).
- ❖ **Diseño del servicio:** El diseño de servicios es la actividad de planificar y organizar: personas, infraestructura, comunicación y materiales que componen un servicio, para mejorar su calidad, la interacción entre el proveedor y las personas usuarias y la experiencia de estas.
- ❖ **Prestación del servicio:** Se entiende tal disposición a ayudar y ofrecer un servicio rápido. Los consumidores son cada vez más exigentes en este sentido.
- ❖ **Satisfacción del servicio:** Los consumidores deben comprender que los servicios prestados son seguros y que no hay duda sobre los beneficios.

- Teoría de calidad de servicio

Según los autores Collings & Mellahi (2009), se enfocan en vender al cliente lo que realmente quiere comprar y su metodología se basa en 07 principios, a saber:

1. Reconocer al cliente.
2. Hablar cara a cara.
3. Gestiona las encuestas puntuales en el ¿Cuándo? ¿Por qué? y el ¿cómo?
4. Analizar la información
5. Hacer sugerencias
6. Cerrar ciclos

Collings & Mellahi (2009) presta el servicio con el modelo de triángulos internos y externos en el que se basa la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de servicios y su interdependencia. En la parte superior del triángulo se encuentra la estrategia de servicio, que está determinada por la especificación de estándares de servicio y cuya descripción del trabajo juega un papel muy importante en la evaluación del desempeño de los empleados. En el lado

derecho del triángulo están las personas que brindan los servicios. Esto incluye a los trabajadores de primera línea, los trabajadores secundarios que pueden o no estar en contacto con el cliente y el gerente que supervisa el funcionamiento general del servicio. El lado izquierdo del triángulo gráfico es el sistema que los empleados pueden usar para brindar servicio al cliente.” Oliver (2007), por su parte, contribuye a la teoría de los Momentos de la Verdad, y es el nombre de cada momento en que el cliente entra en contacto con la persona o sistema que presta el servicio. Este autor dijo que cada uno de estos momentos ofrecía una oportunidad para mejorar la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido o destruirlo.

2.3. Marco conceptual

- Gestión

Se refiere al acto y las consecuencias de gestionar o administrar algo, (Chiavenato, 2009).

- Talento humano

Se refiere a la persona adecuada para una profesión en particular, entonces el talento humano se entiende como la capacidad de la persona que comprende y entiende inteligentemente cómo los problemas de una profesión en particular pueden resolverse utilizando sus habilidades, destrezas, experiencia y aptitudes como personas talentosas, (Chiavenato, 2006).

- Talento

Un intelectual en particular o la capacidad de una persona para aprender cosas fácilmente o desarrollar una actividad con gran habilidad, (De Castro, 2001).

- Eficiencia

Es una virtud o una capacidad de producir un efecto. También es la acción con la que se consigue este efecto, (Chiavenato, 2007).

- Eficacia

Se refiere al uso racional de los medios para lograr un objetivo determinado (es decir, lograr un objetivo con un mínimo de recursos y tiempo disponibles), (Chiavenato, 2007).

- **Habilidad**

Significa usar y aplicar el conocimiento para resolver, crear e innovar problemas o situaciones. En otras palabras, las habilidades son la transformación del conocimiento en un resultado, (Chiavenato, 2007).

- **Conocimiento**

Es el resultado de un aprendizaje continuo porque el conocimiento es la pieza más preciosa del siglo, (Chiavenato, 2007).

- **Actitud**

Este es un comportamiento común que ocurre en una variedad de circunstancias, (Chiavenato, 2007).

- **Aptitud**

Es la capacidad o actitud de una persona para realizar una determinada actividad, o la capacidad y la competencia que uno posee para el desarrollo y el buen desempeño de una empresa, industria entre otros, (Reeves & Bednar, 2004).

- **Selección de personal**

Es un proceso que implica un diseño técnico eficaz en línea con la dirección estratégica de la empresa y los lineamientos de gestión de recursos humanos para encontrar al candidato que pueda ser mejorado y adaptado a las características presentes y futuras, (Pérez, 2006).

- **Calidad de servicio**

Como todas las funciones o comportamientos característicos de un producto o servicio, (Garvin, 2008).

- **Servicio**

Es una actividad que se realiza para obtener un beneficio o para satisfacer una necesidad, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2001).

- **Calidad**

Es el término que es sinónimo de garantía y seguridad a la hora de adquirir un producto o servicio. La calidad es vital para el consumidor porque da tranquilidad e incluso estatus a quienes compran un producto, (Angulo, 2013).

2.4. Hipótesis

H₀: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

H₁: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano es un conjunto de pautas prácticas necesarias para gestionar aspectos administrativos relacionados con las personas, tales como: B. Reclutamiento, selección, formación, retribución y evaluación del desempeño, (Chiavenato, 2009).	De acuerdo con Chiavenato (2009) para poder operacionalizar la gestión del talento humano estas deben medir: el nivel de inducción del personal, el nivel de compensación al personal y el nivel de desarrollo del personal.	Inducción de personal	Selección	01 al 10	Escala ordinal
				Socialización		
			Conocimiento	Asignación de funciones		
			Liderazgo			
Calidad del servicio	La calidad del servicio es una medida del grado en que el nivel de servicio desarrollado cumple consistentemente con las expectativas del cliente, (Varela, 2004).	De acuerdo con Varela (2004) para poder operacionalizar la calidad del servicio estas deben medir: la valoración, el diseño, la prestación y la satisfacción que el cliente percibe sobre el servicio brindado.	Compensación al personal	Comunicación	11 al 18	Escala ordinal
				Incentivos o remuneraciones		
			Desarrollo del personal	Motivación	19 al 24	
				Capacitación		
			Valoración del servicio	Desempeño	Quejas y opiniones	
				Supervisión		
Diseño del servicio	Ambiente	01 al 04				
	Confiabilidad					
Prestación del servicio	Comunicación	05 al 12				
	Cortesía					
Satisfacción del servicio	Agilidad	13 al 19				
	Capacidad de respuesta					
Empatía	Compresión al cliente	20 al 24				
	Seguridad					
Grado de satisfacción	Limpieza	20 al 24				
	Cientes frecuentes					

Escala ordinal

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Balza (2010) enfatiza que la población es el conjunto de elementos, individuos o cosas que son objeto de interés y de los cuales se pueden estudiar todos los elementos, y si esto no es posible, se pueden estudiar los elementos de una muestra haciendo inferencia de estos.

La primera población de estudio estuvo conformada por los 25 empleados de la empresa Óptica Innovalens de la ciudad de Trujillo, la cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Población de empleados de la empresa Óptica Innovalens

GÉNERO	Nº DE EMPLEADOS	%
Masculino	10	40.0
Femenino	15	60.0
TOTAL	25	100.0

Fuente: Investigación de campo

La población dos de estudio estuvo conformada por los 534 clientes que fueron atendidos durante el año 2020.

Tabla 3

Población de clientes de la empresa Óptica Innovalens

GÉNERO	Nº DE CLIENTES	%
Masculino	239	44.8
Femenino	295	55.2
TOTAL	534	100.0

Fuente: Registro anual de atención, 2020

3.1.2. Muestra

Balza (2010) afirma que una muestra es “un subconjunto de datos que pertenecen a una población de datos. Estadísticamente, debe consistir en una serie de observaciones que representen adecuadamente el conjunto de datos”.

Asimismo, el autor afirma, que cuando la población es muy pequeña, el total de esta se debe tomar como muestra, a la que denomina “muestra censal”.

Por lo anterior, la muestra conformada por los empleados se tomó en su totalidad para la presente investigación.

Tabla 4

Muestra de empleados de la empresa Óptica Innovalens

GÉNERO	Nº DE EMPLEADOS	%
Masculino	10	40.0
Femenino	15	60.0
TOTAL	25	100.0

Fuente: Investigación de campo

Para determinar la muestra de los clientes se utilizó la fórmula de poblaciones finitas, el cual es el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(e^2 * (N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 534 * 0.5 * 0.5}{(0.05^2 * (534 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 223.67 \approx 224 \text{ clientes}$$

Donde:

- n : Tamaño de muestra
- Z : Nivel de confianza (95% = 1.96)N
- : Población total de clientes (534)p : Probabilidad de éxito (50%)
- q : Probabilidad de fracaso (50%)e : Margen de error (5%)

Tabla 5

Muestra de clientes de la empresa Óptica Innovalens

GÉNERO	Nº DE CLIENTES	%
Masculino	100	44.6
Femenino	124	55.4
TOTAL	224	100.0

Fuente: Registro anual de atención, 2020

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

Para la presente investigación, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) considera conveniente por optar “un diseño de investigación no

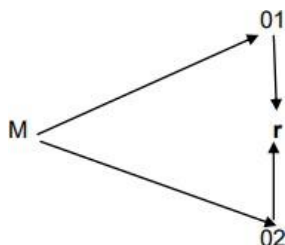
experimental, puesto que los estudios no experimentales son aquellos donde no se realizan manipulación intencional de las variables y en los que los fenómenos se encuentran solo en su entorno natural para luego ser analizados”.

Según su carácter Hernández et al. (2014) manifiestan que es correlativa, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables. La investigación de correlación es el tipo de investigación que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto dado.

Por su naturaleza: es cuantitativa. Porque los datos se han examinado de manera numérica, especialmente con la ayuda de pruebas estadísticas, (Hernández et al., (2014)).

Según el alcance temporal: es transversal, puesto que los datos son recolectados en un periodo determinado de tiempo, (Hernández et al., (2014)).

El esquema lógico se resume en el siguiente diagrama:



Donde:

- M : Es la muestra con la cual se realizó el estudio.
- O₁ : Indica la medición de la Gestión del Talento Humano.
- O₂ : Indica la medición de la Calidad de Servicio.
- R : Indica la posible relación entre las variables.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

El instrumento elegido para la recolección de datos en el presente trabajo es el cuestionario.

- **Técnicas de colecta de datos:** Zapata (2005) define la encuesta como “un conjunto de técnicas que recolectan sistemáticamente datos sobre un tema en particular o temas relacionados con una población, a través del contacto

directo o indirecto con individuos o grupos de personas que conforman la población estudiada”.

- **Instrumentos de colecta de datos:** El instrumento aplicado a los 25 colaboradores y los 224 clientes fue el cuestionario. En el caso de la variable “Gestión del talento humano”, se tomó en cuenta el cuestionario elaborado por Escobedo (2020), conformada por 24 interrogantes, divididas en 03 dimensiones (inducción de personal, compensación del personal y desarrollo del personal). Por otro lado, para la variable “Calidad de servicio”, se tomó en cuenta el cuestionario construido por Montés (2020), el cual estuvo constituido por 24 preguntas, divididas en 04 dimensiones (valoración, diseño, prestación y satisfacción del servicio). De igual manera, ambos cuestionarios tuvieron una escala de valorización de:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento

- **Validez del instrumento:** Según Hernández et al. (2014), la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. Dicho esto, el instrumento para la variable “Gestión del talento humano”, fue validado por Escobedo (2020) en su investigación titulada *“La gestión del talento humano y sus efectos en la calidad de servicio al cliente en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato – Ecuador”*. Para la variable “Calidad de servicio”, fue validado por Montés (2020) en su investigación titulada *“Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de telefónica del Perú”*.
- **Confiabilidad del instrumento:** Según Zorrilla (2003), se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

La confiabilidad de cada instrumento fue desarrollado mediante el programa estadístico SPSS, donde los rangos de confiabilidad de alfa de Cronbach son: Muy alta confiabilidad (0.81-1.00), Alta confiabilidad (0.61-0.80), Moderada confiabilidad (0,41-0,60), Baja confiabilidad (0.21-0.40),

Muy Baja confiabilidad (0.01-0.20). Por lo tanto, la confiabilidad para las variables son las siguientes:

Tabla 6

Confiabilidad – Gestión del talento humano

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Gestión del talento humano	0.878	12

Fuente: SPSS V.26

Tabla 7

Confiabilidad – Calidad del servicio

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Calidad del servicio	0.893	20

Fuente: SPSS V.26

Los resultados según las escalas muestran una confiabilidad buena, puesto que los índices (0.878 y 0.893) siendo estos aceptados estadísticamente para su aplicación.

3.2.4. Procesamiento y análisis de datos

Se aplicó las encuestas correspondientes para obtener la información necesaria, se analizó las respuestas para contrastar la hipótesis a través de estadísticas descriptivas que permitieron predecir qué respuestas suelen ser coincidentes entre los encuestados sobre la Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Óptica Innovalens de la ciudad de Trujillo. Así mismo, se procesó las respuestas obtenidas en las encuestas que se aplicó en la presente investigación, para luego consolidarlas en un informe que contendrá un diagnóstico sobre cómo la gestión del talento humano permite mejorar eficientemente la calidad del servicio en la Óptica Innovalens de la ciudad de Trujillo.

Las tablas y figuras estadísticas se obtuvieron utilizando la tabla de Microsoft Excel 2019, que mostró la relevancia de la información con comentarios que se agregan al final de cada tabla o gráfico. El análisis de la información recopilada permitió discutir los resultados y obtener las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico uno: Establecer el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Tabla 8

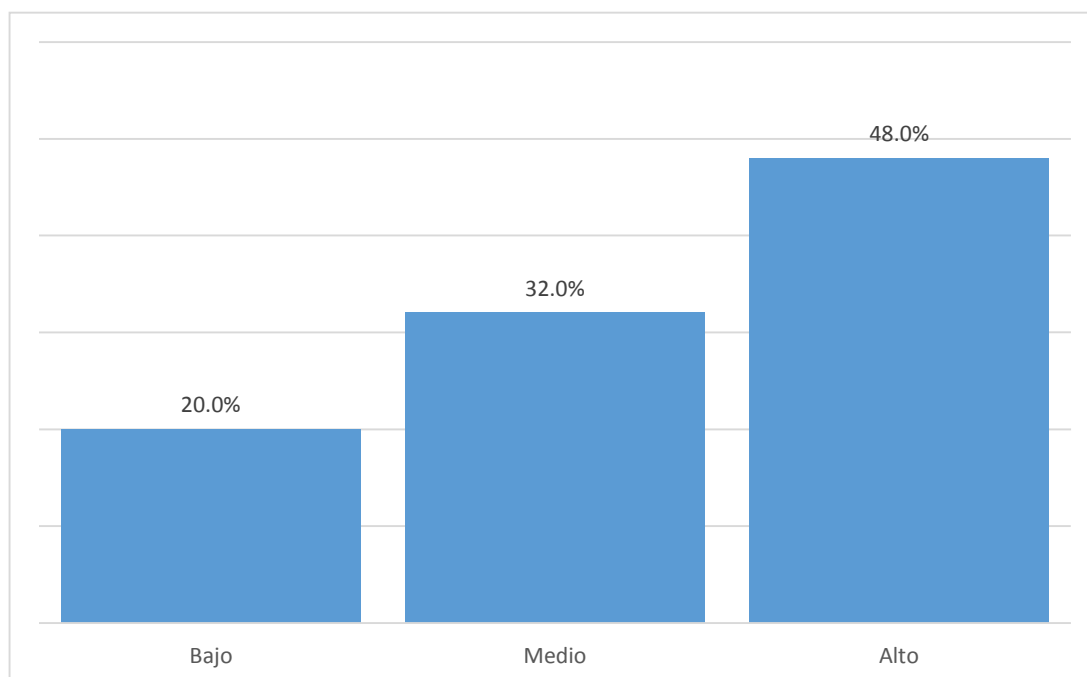
Nivel de gestión del talento humana de la empresa Óptica Innovalens

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	5	20.0%	20.0%	20.0%
	Medio	8	32.0%	32.0%	52.0%
	Alto	12	48.0%	48.0%	100.0%
TOTAL		25	100.0%	100.0%	

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 1

Porcentaje del nivel de gestión del talento humana de la empresa Óptica Innovalens



Fuente: Tabla 8

Interpretación: De acuerdo con la figura 1, se aprecia que, del total de empleados encuestados, el 48.0% de ellos manifestaron que la gestión del talento humano en la empresa óptica es alta, el 32.0% manifestaron que es media y el 20.0% manifestaron que es baja.

Objetivo específico dos: Identificar la calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Tabla 9

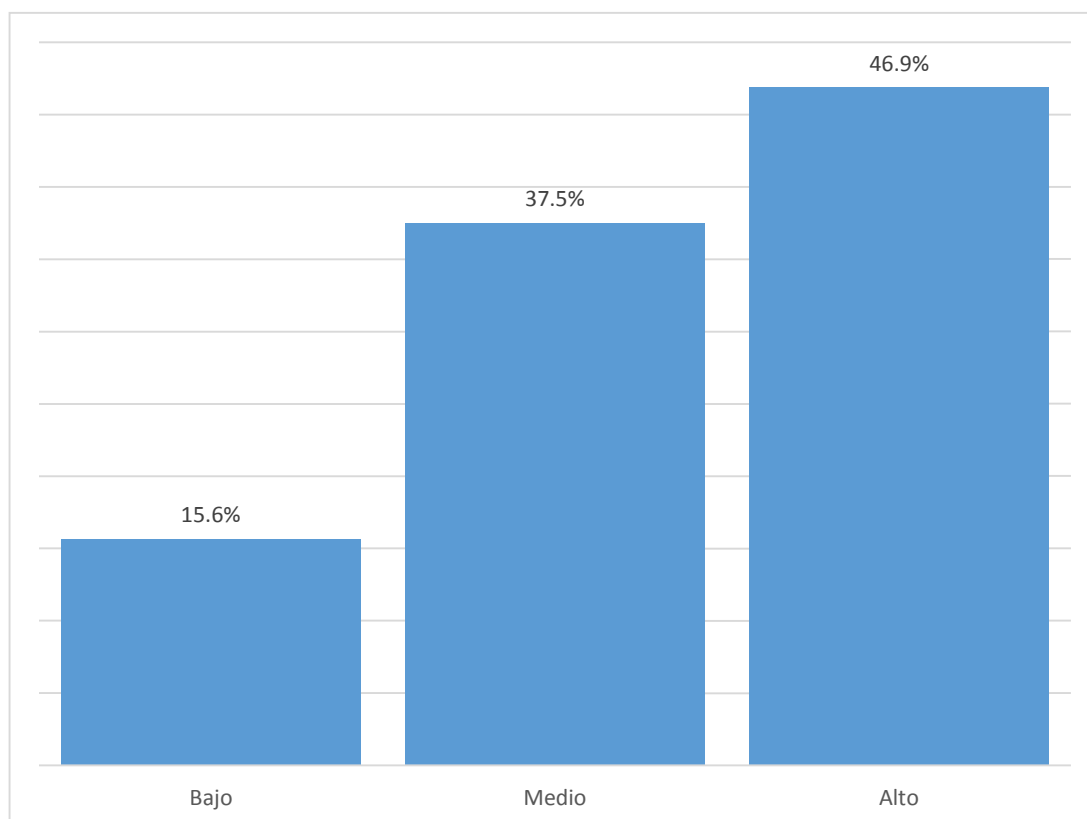
Calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	35	15.6%	15.6%	15.6%
	Medio	84	32.0%	32.0%	53.1%
	Alto	105	48.0%	48.0%	100.0%
TOTAL		224	100.0%	100.0%	

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 2

Porcentaje de calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens



Fuente: Tabla 9

Interpretación: De acuerdo con la figura 2, se aprecia que, del total de clientes encuestados, el 46.9% de ellos manifestaron que la calidad de servicio de la empresa óptica es alta, el 37.5% manifestaron que es media y el 15.6% manifestaron que es baja.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para una muestra de empleados de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo

	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión del talento humano	,257	25	,000

Fuente: SPSS 23

Interpretación:

Como se muestra, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 individuos, señala que la gestión del talento humano no poseen una distribución normal, debido a que el nivel de significancia es inferior a 0.05, siendo este 0.00, por ello, se procede a emplear el estadístico de Rho de Spearman para la asociación entre las variables tratadas.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para una muestra de clientes de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo

	Estadístico	gl.	Sig.
Calidad de servicio	,293	224	,000

Fuente: SPSS 23

Interpretación:

Como se muestra, la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores a 50 individuos, señala que la calidad de servicio no poseen una distribución normal, debido a que el nivel de significancia es inferior a 0.05, siendo este 0.00, por ello, se procede a emplear el estadístico de Rho de Spearman para la asociación entre las variables tratadas.

Objetivo específico tres: Determinar la relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Tabla 12

Relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens

			Desarrollo del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,879
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	224
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,879	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	224

Fuente: SPSS 23

Interpretación:

La tabla 12 muestra que el valor p(sig.) es menor al valor teórico, por lo cual, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens. Asimismo, el coeficiente de correlación es muy fuerte ($r=0,879$), entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens. Por lo cual, se puede afirmar que, a mejor desarrollo del personal, se tendrá una mejor calidad de servicio en la empresa.

Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Contrastación de hipótesis

H_0 : La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

H_i : La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Criterio de decisión

- P-valor encontrado < p-valor teórico ($p < 0.05$)

Tabla 13

Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,917
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	224
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,917	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	224

Fuente: SPSS 23

Interpretación:

La tabla 13 muestra que el valor p (sig.) es menor al valor teórico, por lo cual, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens. Asimismo, el coeficiente de correlación es muy fuerte ($r=0,917$), entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens. Por lo cual, se puede afirmar que, a mejor gestión del talento humano, se tendrá una mejor calidad de servicio en la empresa.

4.2. Discusión de resultados

La investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. Los resultados señalan que la gestión del talento humano si afectan la calidad de servicio, en tal sentido, la empresa Óptica Innovalens al llevar a cabo una adecuada gestión del talento humano, permite mejorar la calidad de servicio. Con respecto al coeficiente de Spearman ambas variables tienen un comportamiento positivo alto. En ese sentido, a mayor gestión del talento humano, entonces mayor calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Óptica Innovalens. Tales resultados concuerdan con lo que señala Escobedo (2020) quien plantea argumentos que mejorando la gestión del talento humano como una necesidad de desarrollo mejora la calidad de servicio que la organización requiere de sus colaboradores, con la finalidad de enfrentar las exigencias de sus clientes y lograr objetivos

exitosamente. Por último, los resultados encontrados también coinciden, en cierto modo, con los de Zelaya (2019) quien estudió más específicamente la relación de la gestión del talento humano con la prestación de un servicio de televisión por cable, el cual indica que entre ambas variables existe una relación positiva y significativa entre ambas variables estudiadas.

La investigación también estableció resultados con respecto al objetivo específico uno el cual fue: Establecer el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. El estudio muestra que el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens es alta, esto de acuerdo con el 48.0% de encuestados, este resultado es fundamentado, pues la empresa presenta al momento de la investigación una adecuada estrategia de inducción de personal, así como una adecuada política de compensación, que entre ambos permite el desarrollo de superpersonal en la empresa. En este apartado los resultados coinciden con el propuesto por Zelaya (2019) quien en su investigación destaca que gestionar adecuadamente al talento humano permite mantener y mejorar las relaciones personales entre los colaboradores y los clientes, por ende la relación entre los clientes y la empresa. Por lo que, la gestión del talento humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así como un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.

La investigación también planteó como objetivo específico dos: Identificar la calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. El resultado indica que la calidad de servicio de la empresa es alto, este resultado coincide con lo encontrado por Cantú (2018) quien en su estudio demuestra que las empresas buscan ofrecer servicios de calidad. De esta manera, se ganan la confianza y fidelización de sus clientes, gracias a la satisfacción plena de sus necesidades y superando, con creces, sus

expectativas. Es por eso por lo que algo de gran valor para las empresas es la posición de la calidad de servicio, los cuales se convierten en un justificante para mejorar la competitividad de la empresa.

Finalmente, el tercer objetivo específico de la investigación buscó: Determinar la relación entre el desarrollo personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. La investigación muestra que el desarrollo del personal afectan la calidad de servicio, en tal sentido, la empresa Óptica Innovalens al permitir el desarrollo del personal, permite mejorar la calidad de servicio. Con respecto al coeficiente de Spearman demuestra que tienen un comportamiento positivo alto. En ese sentido, a mayor desarrollo del personal, mayor calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Óptica Innovalens. Tales resultados concuerdan con lo que señala Montés (2020) en la que manifiesta que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, puesto que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de estos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de estas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma óptima de llevarlo a cabo.

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación positiva y alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021 (según lo establecido en la tabla 13).
- Se estableció que el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021 es alta esto debido a una adecuada estrategia de inducción de personal, así como una adecuada política de compensación, que entre ambos permite el desarrollo de su personal en la empresa (reflejado en la tabla 8).
- Se identificó que la calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021 es alta debido a la valoración, el diseño, la prestación y la satisfacción del servicio que brinda la empresa (reflejado en la tabla 9).
- Se determinó que existe una relación positiva y alta entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021 con un coeficiente de 0.879 y una significancia menor a 0.05, por lo tanto, se infiere que si aumenta en sentido positivo el desarrollo del personal aumentara la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021 (según lo apreciado en la tabla 12).

RECOMENDACIONES

- Realizado el análisis de la calidad del servicio que brinda la empresa, recomendamos que, para mantener y mejorar los niveles de aceptación que tiene frente a los clientes, se debe hacer de conocimiento a los colaboradores los resultados de la presente investigación con el propósito de fortalecer la calidad de servicio de la empresa.
- Considerar la realización de un plan de fortalecimiento que considere el control y seguimiento de las dimensiones poniendo mayor interés y énfasis en las dimensiones de diseño y prestación de servicios y sus indicadores observados en la presente investigación.
- Con relación al indicador de empatía, recomendamos mejorar el servicio de atención personalizada dado que a pesar de tener un nivel alto de calidad tiene un porcentaje bajo en comparación de los otros cuatro aspectos de la dimensión.
- Con relación al aspecto de agilidad, recomendamos mejorar el servicio de uso de tarjetas de crédito dado que a pesar de tener un nivel alto de calidad tiene también un porcentaje menor en comparación de los otros indicadores de la dimensión.
- A los estudiantes egresados en general deben reconocer la importancia de la gestión del talento humano, considerando que es uno mismo quien debe asumir su capacidad productiva en base a la calidad de formación y su experiencia de trabajo, mientras más compenetrados estén los trabajadores con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su rendimiento. A los empleadores también se les recomienda mantener y mejorar la gestión del talento humano, pues es el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral y que, además, retiene a un recurso humano existente.
- Finalmente, para profundizar más las variables de investigación, se recomienda la creación de instrumentos de medición de gestión del talento humano basado en la calidad del servicio, pues esta investigación solo se ha

limitado a determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *Calidad de servicio*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias Economicas.
- Acosta, T. (2003). *El capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Angulo, M. (2013). *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill.
- Balza, A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. San Juan de los Morros: Fondo Editorial Gremial.
- Barreto, J. (2019). *Gerencia del talento humano: Estrategia para el desarrollo empresarial*. Perú: Ediciones ACRIP.
- Bédard, R. (2004). *Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas*. Ad-Minister.
- Beer, M. (2010). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Boston: Harvard Business School.
- Calderón, G. (2008). *Aproximación a un modelo de gestión humana que agregue valor a la empresa colombiana*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Cantú, A. (2018). *La certificación de calidad de los servicios como herramienta para mejorar la rentabilidad de un restaurante en la ciudad de Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cardona, J. (2020). *El impacto del aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones*. Perú: Cuadernos de Administración.
- Carrasquillo, A. (2018). *Gestión de recursos humanos*. España: Nuevo Horizonte SA.
- Carvajal, N. (2019). *Modelo de gestión del talento humano para el hotel Rosim en la ciudad de Pasco, 2018*. Pasco, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, (8va Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Educación.

- Collings, D., & Mellahi, K. (2009). *Habilidades de servicio al cliente más valiosas*. Human Resource Management Review.
- De Castro, M. (2001). *Administración y dirección*. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2005). *Human resource management, (10ma. Ed.)*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Escobedo, C. (2020). *La gestión del talento humano y sus efectos en la calidad de servicio al cliente en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato – Ecuador*. Ambato, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Gallardo, J. (2017). *La nueva gestión de personas y su evaluación del desempeño de empresas privadas competitivas en Lima*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Galviz, I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Fondo Editorial de la Biblioteca de la Universidad Rafael Urdaneta.
- Garvin, D. (2008). *Competir en las ocho dimensiones de la calidad*. Harvard Deusto Business Review.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, (6ta Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Méndez, O., & Saldaña, V. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Síntesis.
- Montés, E. (2020). *Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de telefónica del Perú*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Naranjo, S. (2011). *Formar en administración*. Bogotá, Colombia: Siglo del Hombre Editores y Fondo Editorial EAFIT.
- Oliver, R. (2007). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2001). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos SA.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas Propias.
- Reeves, Y., & Bednar, D. (2004). *Defining quality: Alternative and implications*. Academy on management.
- Rue, L. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: Interamericana.

- Valle, C., & Schuler, C. (2003). *La gestión de los recursos humanos: Preparando profesionales para el siglo XXI*. España: McGraw-Hill.
- Vallejos, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Escuela Superior de Chimborazo.
- Varela, A. (2004). *Calidad de servicio: un reto latente para las empresas*. Granada, España: Editorial Universidad de Granada.
- Zapata, R. (2005). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*.
- Zelaya, M. (2019). *La gestión del talento humano y la prestación de un servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán*. Tulcán, Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Zorrilla, S. (2003). *Guía para elaborar la tesis*.

ANEXOS

ANEXO 01: Cuestionario de Gestión del talento humano

Objetivo: Establecer el nivel de gestión del talento humano en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo - 2021.

Instrucciones:

Tenga un buen día. Estamos realizando una encuesta con la finalidad de conocer su opinión de cómo la empresa Óptica Innovalens maneja la gestión del talento humano.

La información proporcionada es completamente anónima. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se le hará a continuación:

1. Datos generales del empleado

Género

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Estimado participante, considere la siguiente escala para dar su respuesta.

En total desacuerdo	TD	1
En desacuerdo	D	2
Indiferente	I	3
De acuerdo	A	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

Dimensión uno: Inducción al personal	TD	D	I	A	TA
1. En la empresa se realiza el proceso de selección de personal.					
2. Usted ha sido contratado bajo algún parámetro de selección.					
3. La empresa realiza actividades para integrar al nuevo potencial humano con los demás trabajadores.					
4. La empresa recibe a los nuevos empleados y los integra a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten con las expectativas de la organización.					
5. Conoce usted sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la empresa.					
6. Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo.					
7. Existe un manual de perfil y descripción de funciones.					

8. La empresa le dio a conocer cuáles son los procedimientos o funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado.					
9. Seguidamente se rota al personal a diferentes áreas.					
10. En este periodo la empresa ha despedido a trabajadores.					
Dimensión dos: Compensación al personal	TD	D	I	A	TA
11. La empresa posee un instrumento o parámetro que mide el liderazgo.					
12. Usted se siente preparado para liderar en su centro de trabajo.					
13. Se realiza reuniones periódicas para evaluar si los objetivos y acciones establecidas se cumplen.					
14. El personal se reúne para dar a conocer sus actividades y dificultades.					
15. Maneja la empresa programas de incentivos para el personal que cumpla con las metas establecidas o las superen.					
16. Se reconoce el esfuerzo del personal, con incentivos y/o ascensos.					
17. La empresa motiva al personal con reconocimientos por el esfuerzo que realiza en su centro de trabajo.					
18. Los estímulos que recibe por parte de la empresa, lo motiva a atender a los clientes de mejor manera.					
Dimensión tres: Desarrollo del personal	TD	D	I	A	TA
19. Dentro de la empresa se promueve y planifica programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal.					
20. La capacitación es planeada en base a los perfiles de puesto misión, visión y valores de la empresa.					
21. Se realiza al personal evaluaciones periódicas que permitan medir el nivel de desempeño en cada puesto o función.					
22. Usted desempeña sus funciones correctamente.					
23. La empresa posee un registro del personal y de puestos.					
24. La empresa posee una base de datos para la supervisión del personal.					

Escobedo, C. (2020). *La gestión del talento humano y sus efectos en la calidad de servicio al cliente en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Ambato – Ecuador*. Ambato, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

ANEXO 02: Cuestionario de Calidad de servicio

Objetivo: Identificar la calidad de servicio de la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021.

Instrucciones:

Tenga un buen día. Estamos realizando una encuesta con la finalidad de conocer su opinión de cómo la empresa Óptica Innovalens cumple con sus expectativas respecto a la calidad de sus servicios.

La información proporcionada es completamente anónima. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se le hará a continuación:

1. Datos generales del cliente

Género

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Estimado participante, considere la siguiente escala para dar su respuesta.

En total desacuerdo	TD	1
En desacuerdo	D	2
Indiferente	I	3
De acuerdo	A	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

Dimensión uno: Valoración del servicio	TD	D	I	A	TA
1. El espacio y mobiliario que posee la empresa es el adecuado para ser atendido.					
2. La ambientación en cuanto a color e iluminación que posee la empresa, lo hace sentir cómodo.					
3. El Conocimiento que posee el personal, le transmite confianza.					
4. Cuando tiene un problema el personal muestra un verdadero interés en solucionártelo.					
Dimensión dos: Diseño del servicio	TD	D	I	A	TA
5. Recibe información por parte de los trabajadores sobre ofertas, promociones.					
6. La persona que lo atendió se expresaba de una forma clara y fácil de entender.					
7. El personal de la empresa es amable con usted.					
8. El personal de atención al cliente se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios y brindarle un trato considerado.					
9. La atención prestada por el personal se realiza de forma rápida.					

10. Considera usted que debería de contratarse más personal, para agilizar la atención al cliente.					
11. El personal de la empresa está capacitado para responder cualquier inquietud.					
12. Considera usted que el personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para atenderlo.					
Dimensión tres: Prestación del servicio	TD	D	I	A	TA
13. El personal se muestra siempre comprensivo con los clientes.					
14. El personal de la empresa escucha con atención cualquier duda.					
15. La atención y seguridad que recibe por parte del personal hace que usted se convenza cuán importante es para la empresa.					
16. Usted se siente seguro con los servicios que brinda la empresa.					
17. La ubicación de los productos le transmite limpieza y orden.					
18. El personal de la empresa tiene apariencia pulcra.					
19. El personal de la empresa lo atiende correctamente, lo que conlleva a que usted repita su compra.					
Dimensión cuatro: Satisfacción del servicio	TD	D	I	A	TA
20. El personal manifiesta su empatía (ponerse en lugar del otro) ante cualquier situación difícil.					
21. El personal de la empresa comprende las necesidades específicas de los clientes.					
22. Usted se encuentra plenamente satisfecho con la atención que recibe por parte de los trabajadores de la empresa.					
23. El personal toma en consideración cualquier opinión o queja acerca del servicio.					
24. Considera usted que ha recibido solución a alguna queja.					

Montés, E. (2020). *Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de telefónica del Perú*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo