



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S
COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S
COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA


TESIS PRESENTADA POR:


Bach. CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PAREZ

ASESOR DE TESIS : 
Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Ingeniería de Sistemas, para la nominación de jurados mediante sorteo del mismo modo programar la fecha y hora de sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR Jurados para la Sustentación de Tesis del tema titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA** presentado por el (la) bachiller: **APAZA RAMOS, CYNTHIA LESLY**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- 2do. Miembro : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
- Asesor de Tesis : MGTR. JACKELINE FLORES APAZA

SEGUNDO.- PROGRAMAR la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis para el día **VIERNES, 10 DE NOVIEMBRE DEL 2023**, a horas **03:00 p.m.** hora exacta.

TERCERO.- El acto académico de sustentación se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

CUARTO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

QUINTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch. 2023
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 714-2023-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 09 de noviembre del 2023

VISTOS; El expediente N° **2023-CU-15047** (fecha y hora de sustentación) y el expediente N° **2023-CU-15044** (Titulo), la RESOLUCIÓN N° 187-2023-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis y el DICTAMEN N° 1030-2023-OI-VRI DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **APAZA RAMOS, CYNTHIA LESLY** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,



CONSIDERANDO:

Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud califico el brote del coronavirus (COVID-19) como una pandemia al haberse extendido en varios países del mundo de manera simultánea;

Que, a través del Decreto Supremo N° 44-2020-PCM, el poder Ejecutivo declaro estado de emergencia nacional ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 162-2020-PCM, N° 165-2020-PCM, N° 170-2020-PCM, N° 174-2020-PCM, N° 184-2020-PCM y finalmente con el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM se prorroga el estado de emergencia nacional por el plazo de treinta y un (31) días calendario a partir del viernes 01 de enero del 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19. Todo dentro del marco de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional con el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decreto Supremo N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, finalmente con el Decreto Supremo N° 031-2020-SA, a partir del 07 de diciembre de 2020 por un plazo de noventa (90) días de calendario;

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de

C.c.
Arch. 2023
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 412-2021-D-FIS-UANCV

Juliaca, 09 de septiembre del 2021

VISTOS; el Expediente N° 10608, y la copia del Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 12 de julio del 2021, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS** con el tema titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- 2do. Miembro : Mgtr. Nélida Rivera Enriquez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, procediendo con el levantamiento de Acta y firma de Aprobación correspondiente.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS**, con el tema titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

DECANO

M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c.
Arch 2021
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 187-2023-D-FIS-UANCV

Juliaca, 09 de mayo del 2023

VISTOS; el Expediente N° 2023-CU-03591 de fecha 09 de mayo del 2023, presentado por el (la) Bachiller **APAZA RAMOS, CYNTHIA LESLY** quien ha solicitado CAMBIO DEL PRIMER Y SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN DECANAL N° 414-2021-D-FIS-UANCV de fecha .

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **APAZA RAMOS, CYNTHIA LESLY**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, con RESOLUCIÓN DECANAL N° 414-2021-D-FIS-UANCV de fecha se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Mgtr. Raúl Simeón Ninasvincha Gárate
- 2do. Miembro : Mgtr. Nélida Rivera Enriquez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Jackeline Flores Apaza

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL PRIMER Y SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: **APAZA RAMOS, CYNTHIA LESLY**, del tema de tesis titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- **Presidente** : **M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda**
- **1er. Miembro** : **Dr. Richard Condori Cruz**
- **2do. Miembro** : **Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez**
- Asesor de Tesis** : **Mgtr. Jackeline Flores Apaza**

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch. 2023
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



GESTION DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

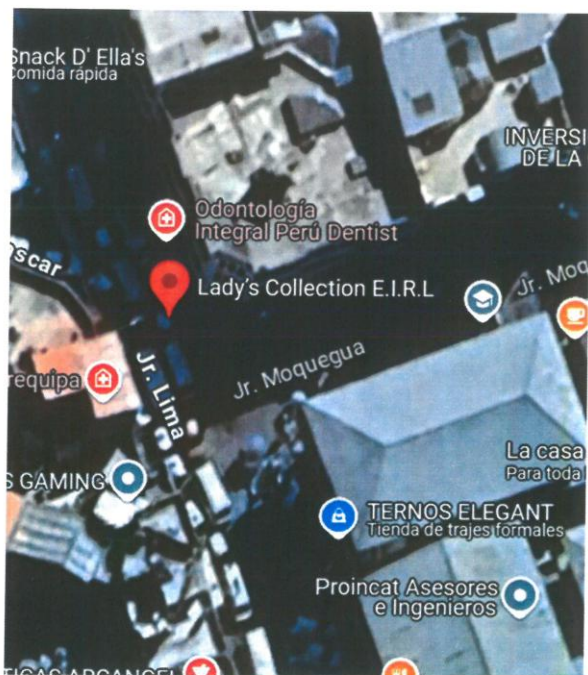
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.e-publicacoes.uerj.br Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV



Título de la Tesis	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70375196
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-1299-9681
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JACKELINE FLORES APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41369602
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9003-333X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PAREZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42431259

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -16.408910733069206, Latitud sur: -71.53758543923885</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/txoVcxC5pVdCt26w5</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 – Marzo 2023
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Otras ingenierías, Otras tecnologías https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00</p> <p>Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>


 UNIVERSIDAD ANDINA
 "NÉSTOR CERDAS VELASQUEZ"
 M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
 DIRECTOR(e)
 Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS, identificado con DNI Nro. 70375196, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Asesorado por: Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca __13__ de noviembre del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por todo lo que me regala en la vida y las fuerzas que hacen posible este logro tan importante.



AGRADECIMIENTO

A los gerentes de la Escuela de Profesional de Ingeniería Asociación empresarial e Informática, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS / FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	1
1.2. Formulación del planteamiento del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la exploración científica	3
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Marco teórico	8
2.2.1. Dirección de talentos humanos.....	8
2.2.2. Eficacia de servicio	12
2.3. Marco conceptual.....	13



2.4. Variables e Itinerarios 15

 2.4.1. Conceptualización 15

2.5. Operación de las variables 17

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de la investigación 18

3.2. Diseño de la investigación 18

3.3. Nivel de la exploración científica 19

3.4. Tipología de la investigación 20

3.5. Población y muestra 21

 3.5.1. Población 21

 3.5.2. Muestra 22

3.6. Técnicas e instrumentos de la exploración científica 25

 3.6.1. Técnica de recolección de datos 25

 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos 25

 3.6.3. Característica del instrumento 26

 3.6.4. Descripción de los instrumentos 27

3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos 29

 3.7.1. Validación de los instrumentos 29

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Efectos de la variable: Gestión de la destreza humano 30

 Tabla 1 30

4.2. Interpretación para la implementación de la metodología Kahoot 36

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA KAHOOT

5.1. Propuesta metodológica de Kahoot 37



5.2. Utilidades de la metodología Kahoot	38
5.3. Aplicación de la metodología Kahoot.....	39
5.4. Para qué sirve la metodología Kahoot.....	42
5.5. Función de la metodología Kahoot.	43
5.6. Tipos de cuenta de la metodología Kahoot.....	45
CONCLUSIONES	47
SUGERENCIAS	49
Referencias Bibliográficas.....	51
ANEXOS	59



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operación de las variables.	16
Cuadro 2: Tipo de la exploración científica.	20
Cuadro 3: Población.	21
Cuadro 4: Muestra.	23
Cuadro 5: Resumen de la muestra.	23
Cuadro 6: Características del instrumento.	25
Cuadro 7: variable independiente.	26
Cuadro 8: Dimensiones de la variable.	26
Cuadro 9: Resumen de las dimensiones.	27



ÍNDICE DE GRÁFICOS / FIGURAS

Gráfico 1: Dimensión: (N° 1).	29
Gráfico 2: Dimensión (N° 2).	31
Gráfico 3: Dimensión (N° 3).	33
Figura 1: Creación de un nuevo Kahoot.	38
Figura 2: Aplicación de la metodología Kahoot.	39
Figura 3: Respuesta de la metodología Kahoot.	38
Figura 4: Detalles de la cuenta de la metodología Kahoot.	41



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión: (N° 1).	29
Tabla 2: Dimensión (N° 2).	30
Tabla 3: Dimensión (N° 3).	32



RESUMEN

Esta la exploración científica fue llevada a cabo con el fin de perfeccionar la excelencia en la asistencia de servicios respecto a la administración del personal en la Asociación empresarial Lady's Collection. La información recopilada se destina a funcionar como una herramienta con el objeto de perfeccionar la dirección del personal y, en consecuencia, perfeccionar la atención brindada. El rumbo de este trabajo investigativo es descriptivo y explicativo, de naturaleza aplicada, orientado a abordar un problema interno de la asociación empresarial. Se empleó un diseño transeccional y se realizó una reflexión mediante la toma de un cuestionario a 30 empleados de Lady'S Collection. Este cuestionario, aplicado a la dirección de la idoneidad humana como a la eficacia del servicio, constaba de 12 interrogantes predefinida con 3 alternativas de respuesta. Las respuestas a los cuestionarios fueron procesadas utilizando el software Excel.

Los efectos revelan que el 43.33% de los colaboradores de la Asociación Empresarial Lady's Collection Individual de Responsabilidad Limitada indicaron que el cumplimiento de las metas en la dirección de la idoneidad humana es insatisfactorio. Además, 56.67% de los interrogados señalaron que la aplicación de los rumbos es deficiente, y el 44.67% expresó que la práctica de los tipos de dirección de la idoneidad humana en la Asociación Empresarial Lady's Collection Individual de Responsabilidad Limitada es inadecuada. Estos hallazgos sugieren la urgente necesidad de implementar la metodología propuesta por Kahoot para elevar el nivel de servicio.

La metodología Kahoot es comparativamente nueva en el mercado y no es muy distinguida. Por esta razón, se está planteando una propuesta de estrategias adecuadas que faciliten una marca positiva en la eficacia de servicio de la Asociación Empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada. Este trabajo investigativo no solo busca optimizar el nivel de servicio, sino que también busca establecer los fundamentos para investigaciones futuras, con el fin de sensibilizar y, en última instancia, proponer estrategias que beneficien a los usuarios de la asociación empresarial.

Los hallazgos indicaron la necesidad de dar mayor énfasis al desarrollo de la habilidad de trato directo por parte de los empleados de la asociación empresarial, utilizando la metodología Kahoot. Perfeccionar esta relación entre el trabajador y el usuario es crucial. Por lo tanto, se sugiere implementar la metodología Kahoot como una forma de elevar la eficacia del servicio. Este trabajo investigativo concluye que es imperativo aplicar esta metodología para destacarse en un mercado altamente competitivo.

Palabras clave: Dirección, talento, eficacia, servicio.



ABSTRACT

The purpose of improving the quality of service in relation to the management of human talent of the Lady'S Collection Company, information that aims to become an instrument to improve personnel administration and improve the service it offers. The study is of an explanatory descriptive type of applied type that seeks to solve a problem within the company, with a transectional design, a diagnosis was made applying a questionnaire to 30 workers of the Lady'S Collection, both for the variable management of human talent and quality. of the service, both questionnaires consisted of 12 closed questions, 3 response options, the surveys were processed in the Excel program.

Finding the following results, the workers of the Lady'S Collection Company represented by 43.33%, stated that the achievement of the objectives of human talent management is Deficient, in the Lady'S Collection company, also 56.67%, stated that it is Deficient , the application of the approaches and finally 44.67%, stated that the practice of the human talent management models of the Lady'S Collection company is deficient, for which the urgent need to implement the proposed Kahoot methodology for improvement is suggested. the quality of service.

The Kahoot methodology is little known because it is new in the market, which is why a proposal of appropriate strategies is made to help improve the quality of service of the Lady'S Collection company, this research will serve for future research in order to raise awareness, having as a general objective to propose strategies for the improvement of the quality of service for the benefit of the users of the company.

The results found showed that greater importance should be given to the knowledge of the ability of direct treatment of the company's workers through the Kahoot methodology and to improve this relationship of worker to user, for this purpose the application of the Kahoot methodology is recommended, which allows to improve the quality of service, according to the investigation it is concluded the imperative need of the application of this methodology to face a competitive market.

Keywords: Management, talent, quality, service.



INTRODUCCIÓN

La jerarquía de una estructura de dirección de la idoneidad humana en una asociación empresarial radica en su habilidad para inspeccionar el rendimiento y desarrollo de los empleados, lo que a su vez facilita una comprensión precisa de las pericias requeridas por la asociación. Este rumbo contribuye a alcanzar los objetivos tanto individuales como corporativos del personal y la asociación empresarial en su conjunto.

Aquellas compañías que gestionan eficazmente las pericias de sus empleados disfrutan de numerosos beneficios, como el fomento del progreso constante, el fortalecimiento de las pericias, el progreso de una sapiencia organizacional sólida y la mejora de la satisfacción del personal, entre otros aspectos positivos. Sin embargo, en el caso de la asociación empresarial Lady's Collection, esta situación es menos favorable debido a la carencia de ilustraciones y pericias necesarias para que los colaboradores sean idóneos de ofrecer una asistencia de eficacia al cliente, por lo que su destreza para exhibir sus competencias y destrezas se encuentra limitada.

La falta de formación en las pericias y competencias relacionadas con el nivel del servicio está teniendo un efecto directo en la ocupación, la productividad y la habilidad de asociación, liderazgo y esfuerzo colectivo de los empleados. Este problema está afectando negativamente el nivel del servicio que la asociación empresarial proporciona. El nivel del servicio es una prioridad fundamental para las compañías, sin importar su tamaño, ya que los clientes



son quienes determinan la viabilidad de la asociación empresarial. En la actualidad, los clientes tienen expectativas elevadas, como recibir un trato cortés, actitudes positivas y una atención que refleje la importancia de su compra. Estos son requisitos esenciales para fomentar la fidelidad del cliente y asegurar que continúen optando por utilizar los servicios de la asociación empresarial, y para abordar esta cuestión se está implementando la metodología Kahoot.

Con el objetivo de abordar esta temática, se llevó a cabo el trabajo investigativo actual, considerando se ha organizado en V capítulos o etapas.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

La dirección de la destreza humana, anteriormente conocida como administración del personal, se origina con el surgimiento de la asociación empresarial durante la Revolución Industrial. Por lo tanto, aunque no puede considerarse un concepto reciente, su definición teórica se introduce con el término "Recurso Humano", el cual adquiere relevancia gracias a diversas obras de autores de Estados Unidos durante los años 70 y el comienzo de los 80.

La dirección de la idoneidad humana en las corporaciones ha estado evolucionando constantemente, ganando cada vez más importancia y atención. Esto es debido al apremio por seguir un protocolo de dirección de la idoneidad humana con el fin de asegurarse de tener empleados capacitados que puedan ofrecer un servicio de alta eficacia y eficiencia. Aunque aún no se ha implementado de forma efectiva la dirección de la destreza humano, coexiste un desafío para encontrar profesionales adecuados que puedan proporcionar servicios de eficacia. Para tomar



este problema, se plantea la ejecución de una metodología o sistema de capacitación del personal conocido como Kahoot. Kahoot es una aplicación que involucra al usuario e incluye cuestionarios preexistentes creados por gerentes para realizar una evaluación de temas específicos. Esta herramienta brinda la posibilidad de desarrollar instrumentos personalizados para evaluar la ocupación del personal y elevar la eficacia del servicio en la asociación empresarial Lady's Collection.

Actualmente, las compañías dedicadas a la fabricación de prendas publicitarias, así como a la adquisición, comercio y alquiler de vestimenta elegante y disfraces de fantasía, enfrentan un desafío en lo que concierne a la dirección de la destreza humana. Esto a que los directivos no están promoviendo el desarrollo de las pericias y perfiles específicos necesarios para los roles de sus empleados, lo que resulta en una baja eficacia en la ayuda de servicios y una atención deficiente al consumidor.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿De qué modo la implementación de la dirección de la idoneidad humana contribuirá a elevar el nivel de eficacia de los servicios ofrecidos por Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada?



1.2.2. Problemas específicos

- PE₁.** ¿Cómo la aplicación de los objetivos de la dirección de talento humano impactará positivamente en el nivel de servicio de la Asociación empresarial Lady's Collection?
- PE₂.** ¿De qué forma afectará la ejecución de las estrategias de dirección de la idoneidad humana a la mejora del nivel de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection?
- PE₃.** ¿Cómo el control de los modelos de la dirección de talento humano contribuirá al perfeccionamiento del nivel de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection?

1.3. Justificación de la exploración científica

El objeto de esta la búsqueda científica es la introducción de la dirección de la idoneidad humana para potenciar el nivel de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection. En tiempos recientes, el contexto de la experiencia humana ha experimentado transformaciones significativas y ha adquirido un papel cada tiempo más influyente en nuestro medio. La totalidad de las organizaciones empresariales están ajustando sus operaciones a esta propensión, reconociendo la importancia de valorar y fomentar el talento humano como un mecanismo esencial para el triunfo de la asociación empresarial, ya que esto aporta múltiples beneficios.



Hay varios constituyentes que resguardan la jerarquía de investigar este argumento, y entre estos aspectos fundamentales se incluyen las demandas asociación empresarial, la necesidad de la asociación de optimizar sus protocolos, la búsqueda de juicio científico y la técnica de utilizar una inventiva que produzca efectos beneficiosos para la asociación empresarial.

Desde el punto de vista metodológico, este compromiso investigativo proporcionará valiosas contribuciones que aprovecharán como punto de referencia o precedente para futuras indagaciones. Estas contribuciones se basarán en el espécimen y croquis de la exploración científica propuestos, así como en los sistemas e instrumentales practicados durante el protocolo de la exploración científica.

Desde el punto de vista práctico, la intención es implementar los efectos en primera instancia en la asociación empresarial Lady's Collection y luego extenderlos a otras organizaciones empresariales como un proyecto piloto en la ciudad de Juliaca. Esta aplicación podría ampliarse al sector empresarial en general, dado que las variables analizadas abordan desafíos actuales que enfrentan las organizaciones en su búsqueda por alcanzar sus metas.

Desde el punto de vista teórico, la exploración científica promoverá una reflexión y una disputa en torno a los saberes relacionados con la dirección de la idoneidad humana y la eficacia del servicio. Estos son temas ampliamente analizados en el ámbito de las



ciencias corporativas y administrativas. El trabajo investigativo se centrará en la interacción entre la teoría del recurso humano propuesta por Gary Becker.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Implementar la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.

1.4.2. Objetivos específicos

- OE₁.** Aplicar los objetivos de la dirección de talento humano para potenciar la eficacia de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection.
- OE₂.** Ejecutar los rumbos de la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio en la asociación empresarial Lady's Collection.
- OE₃.** Controlar los modelos de la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Según un informe de *(Grupo Castilla, 2017)*, la búsqueda de talento se ha vuelto una tarea ardua globalmente, y en España, el escenario es igualmente desafiante. De hecho, un 26% de los directores españoles interrogados, que suman un total de mil, afirman que enfrentan dificultades para encontrar postulantes que posean los requerimientos determinados para los puestos disponibles. Entonces, ¿cuál es el motivo de que sea tan complicado encontrar talento en España? De acuerdo con la exploración científica realizada por ManPower, la escasa experiencia es identificada, por el 29% de los directivos españoles, como la principal causante del desbalance de talento. En efecto, consideran a esta carencia de experiencia como la principal barrera que les impide hallar a los profesionales ideales para sus organizaciones.



Además, tienen la impresión de que escasean los candidatos con una calificación profesional relevante destinada a su industria (25%) y las destrezas técnicas o "hard" (22%). La ausencia de destrezas "soft", la falta de adaptación al empleo y la expectativa de un salario superior al ofrecido, ambas con un 7%, constituyen los otros tres motivos principales por los cuales es desafiante hallar el talento idóneo en España.

Por otra parte, en Colombia, de acuerdo con **(Lora, 2017)**, las compañías enfrentan dificultades en la dirección del talento, donde se tiende a tolerar el bajo rendimiento, se otorga una importancia excesiva a la antigüedad y la alta dirección no asume la responsabilidad por las equivocaciones en la administración del capital humano. Los colaboradores que presentan un rendimiento deficiente rara vez reciben capacitación adicional, se les asignan nuevas responsabilidades dentro de la asociación empresarial o son despedidos en caso de que las medidas correctivas no surtan efecto. En lugar de tomar decisiones inmediatas, estas acciones se posponen repetidamente. Solamente el 7% de las compañías en Colombia logran obtener una puntuación de 4 sobre 5 en este aspecto, y ninguna logra llegar a la calificación máxima de 5.

Los ascensos se basan principalmente en la antigüedad, sin embargo, solo un 11% de la asociación empresarial en Colombia identifican, fomentan y promueven activamente a sus empleados más destacados. Los directivos carecen de un conjunto sólido de motivos y ofertas para retener a su personal más talentoso, lo que resulta en la



pérdida de estos empleados cuando reciben ofertas de los competidores. Apenas un 3% de las compañías en Colombia toma medidas enérgicas para evitar la fuga de su talento más valioso. Además, la alta dirección no se somete a evaluaciones ni asume responsabilidades respecto a su destreza para ganar el interés, mantener y fomentar el crecimiento del capital humano de la compañía.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Dirección de talentos humanos

(Vallejos Chavez, 2016) El objeto es fomentar el crecimiento y la participación de los recursos humanos, mejorando las pericias de cada individuo dentro de la asociación. La dirección de la idoneidad humana facilita el diálogo entre los empleados y la asociación empresarial, conectando a la compañía con las obligaciones y aspiraciones de su personal. La meta es proporcionar apoyo y oportunidades para el perfeccionamiento personal, lo que engrandece la personalidad y la motivación de cada trabajador. Estos empleados representan el máspreciado activo de la compañía, es decir, su capital humano.

2.2.1.1. Objetivos de la dirección de la destreza humano

Conforme a (Vallejos Chavez, 2016) los objetos de la dirección del capital humano deben contribuir al rendimiento efectivo de la entidad; estos comprenden:



1. Contribuir al alcance del fin y la misión de la asociación empresarial: Hace alusión a la ejecución de dichos aspectos.
2. Aportar ventaja competitiva a la asociación empresarial: En otras palabras, implica la destreza de generar, cultivar y emplear las destrezas y destrezas del personal para aumentar el rendimiento.
3. Proveer a la asociación empresarial personas idóneas y motivadas: El protocolo de reclutamiento y selección busca encontrar y contratar a los candidatos más adecuados con el objeto de retenerlos y mantenerlos motivados.
4. Incrementar la satisfacción en el trabajo: Individuos que experimentan satisfacción tienden a ser más eficientes, mientras que aquellos que no están contentos tienden a desvincularse de la asociación y a faltar con regularidad, lo que conduce a un índice de descontento. En contraste, empleados felices son un factor clave para alcanzar las metas de la compañía.
5. Fomentar y preservar el nivel de vida laboral: Significa transformar la entidad en un entorno atractivo y anhelado con el fin de retener a los profesionales con pericias destacadas.
6. Gestionar y propiciar cambios: Consiste en ajustarse a las transformaciones sociales, tecnológicas, económicas, culturales y políticas.



- 7.** Preservar la integridad y la claridad en las políticas éticas.:
Rendición de cuentas que demuestre una transparencia justa, confiable y ética.

- 8.** Sinergia: Se refiere a colaborar todos hacia un objeto común, ya sea relacionado con los objetivos de la asociación empresarial o con metas personales. Esto implica buscar relaciones en las que todos salgan beneficiados, lo denominado como cultura organizacional o rumbo de dirección.

- 9.** Crear las tareas tanto individuales como en grupo: El bosquejo de las tareas individuales y en equipo debe tener relevancia y ser atractivo al mismo tiempo, generando motivación y proporcionando un entorno de trabajo excelente para perfeccionar el bienestar en el entorno organizacional.

- 10.** Reconocer a las personas talentosas: Reconocer los logros de los empleados y fomentar su ocupación en la asociación empresarial es esencial.

- 11.** Evaluar su ocupación: La evaluación facilita la mejora constante de los elementos vinculados al conocimiento y pericias del personal de la compañía.



2.2.1.2. Rumbos de la destreza humano

a. Rumbo de la destreza humano:

Tanto hombres como mujeres son el componente esencial con el fin de que la compañía logre sus objetivos.

b. Rumbo administrativo:

La dirección efectiva del capital humano es una responsabilidad.

c. Rumbo proactivo:

A partir de una previsión acertada de los desafíos que la asociación enfrentará, la dirección de la idoneidad humana puede promover entre empleados y directivos.

2.2.1.3. Modelos de la destreza humano

a. Modelo de proyección organizacional:

Implica la formulación de directrices y metas a nivel organizacional que respondan a las necesidades identificadas, a las demandas del mercado y al fortalecimiento de las pericias internas.

b. Modelo de dirección de cambios:

Enfoca sus esfuerzos en la reestructuración de la asociación y la optimización de la producción utilizando planes y técnicas para permitir la optimización de los protocolos.

c. Modelo de dirección de eficacia:



Ayuda a fomentar una cultura orientada hacia la excelencia al promover la adopción de métodos de gran rendimiento, la mejora de procedimientos y alentar la originalidad e invención.

2.2.2. Eficacia de servicio

(Abadi, 2004, pág. 4) La excelencia de un bien o asistencia se relaciona a todas sus características, funciones o comportamientos en su conjunto, y no puede ser evaluada únicamente a través de la calificación o la reflexión de sus componentes individuales. Por lo tanto, la valoración de la excelencia se efectúa de forma integral, considerando todas las características, funciones y comportamientos en conjunto.

(Israel Galviz, 2011, pág. 44) se trata de un conjunto de muchos componentes o atributos de excelencia, como cordialidad, puntualidad en el suministro de productos libres de fallos, costos razonables, entre otros, que la clientela evalúa referente a una asistencia dependiendo de si esta ha satisfecho sus requerimientos y deseos.

2.2.2.1. Rumbos de la eficacia de servicio

De convenio con (Abadi, 2004, pág. 6) los rumbos se identifican:

1. **Confiabilidad:** Implica la habilidad de brindar la asistencia inequívoca, minuciosa y uniformemente, garantizando que sea realizado de forma correcta desde el inicio.



2. **Disponibilidad:** Las compañías de asistencia de servicios, en particular, tienen la responsabilidad de asegurar que su clientela pueda comunicarse con ellas fácilmente y beneficiarse de sus servicios de forma ágil.

3. **Agilidad:** Se cuenta a la disposición de brindar atención y brindar una asistencia rauda, ya que los clientes son cada tiempo más solicitantes en este aspecto.

4. **Seguridad:** Los consumidores deben tener la impresión de que los servicios que se les proporcionan son libres de riesgos y no generan incertidumbre en cuanto a su eficacia.

5. **Empatía:** Simboliza acoger la representación del cliente y alcanzar sus sentimientos y prácticas desde su punto de vista.

6. **Tangibles:** Los locales y el equipamiento de la asociación empresarial deben estar en óptimas condiciones, y los empleados deben presentar una imagen adecuada, de acuerdo con los capitales accesibles tanto de la asociación como de sus colaboradores.

2.3. Marco conceptual

a. Dirección

Se refiere a la ejecución y las consecuencias de la dirección o gerencia de algo.



b. Talento humano

Se refiere al personal idóneo para una ocupación específica. Por lo tanto, el talento humano puede ser definido como la destreza de una persona para entender de manera inteligente cómo abordar problemas en un campo de trabajo particular, aprovechando su destreza es, idoneidades e ilustraciones propios de individuos talentosos.

c. Talento

Habilidad intelectual especial o idoneidad que una persona posee para interiorizar rápidamente o llevar a cabo una actividad de manera muy competente.

d. Eficiencia

Es la destreza o habilidad para producir un resultado deseado, y también es el acto mediante el cual se logra ese resultado.

e. Eficacia

Significa manejar eficazmente los bienes accesibles con la conclusión de alcanzar un objetivo concreto, es decir, alcanzar dicho objetivo trayendo la pequeña cantidad de bienes y en el mínimo plazo viable.

f. Habilidad

Implica la aplicación y utilización del conocimiento, sea dirigido a para encontrar soluciones, abordar desafíos o generar innovación. En



resumen, habilidad se traduce en la conversión del conocimiento en efectos concretos.

g. Conocimiento

Es el fruto de adquirir pericias para aprender de manera constante, dado que el conocimiento se considera el recurso máspreciado en la era actual.

h. Eficacia de servicios

Se refiere al conjunto completo de atributos, propiedades o conductas de una mercancía o servicio.

i. Eficacia

Es una noción que engloba un sinónimo de confianza y certeza al comprar una mercancía o servicio. La eficacia es esencial para los consumidores, ya que les proporciona tranquilidad y, en algunos casos, prestigio a quienes adquieren un producto.

2.4. Variables e Itinerarios

2.4.1. Conceptualización

2.4.1.1. Gestión de talento humano

Es el elemento que impulsa cada una de las operaciones y procedimientos dentro de una asociación, y por ende, necesita la implementación de 21 políticas y normativas que promuevan el



bienestar social en favor de la comunidad y el entorno asociación empresarial.

2.4.1.2. Eficacia de servicio

Según (Pizzo, 2013), se trata de la rutina que una asociación cultiva y pone en práctica para comprender las demandas y anticipar las expectativas de su clientela, con el objeto de proporcionarles un servicio que sea fácil de acceder, apropiado, rápido, adaptable, valioso, conveniente, puntual, seguro y digno de confianza (d), aún bajo escenarios no previstos o ante fallos (e), de forma que el usuario experimente una atención personalizada, donde sienta que sus necesidades son comprendidas y que se le brinda un servicio de manera dedicada y efectiva (f), y sorprendido con mayor valor al esperado (g), lo cual resulta en una alza de las entradas y un descenso de los gastos para la asociación.



2.5. Operación de las variables

Cuadro 1

Operación de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES
Dirección de talento humano Variable independiente X (1)	1.1. Objetivos de la dirección de la destreza humano. 1.2 Rumbos de la destreza humano. 1.3 Modelos de la destreza humano.
Eficacia de servicio Variable independiente Y (2)	2.1.1. Rumbos de la eficacia de servicio.

Fuente: Tesista



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de la investigación

En el trabajo de la búsqueda científica se utilizará el procedimiento razonado y expositivo, ya que el objeto es inspeccionar el vínculo de origen y consecuencia entre las variables X e Y sin transformar ninguna de ellas. A través de este procedimiento de la búsqueda científica, se busca igualar la conexión origen consecuencia entre dos o más versátiles.

De acuerdo con Beauregar (2019) se refiere al régimen a modo un conjunto de intentos o estrategias que se utilizan como útil para conseguir las intenciones de la exploración científica. Este régimen es una técnica general que se establece en manuales lógicos que pueden emplear a desemejantes órdenes científicas.

3.2. Diseño de la investigación

El bosquejo de la búsqueda científica seleccionado es la indagación científica en procesos físicos, que implica la dirección hacia la creación,

mejora y desarrollo de dispositivos, materiales, sistemas, protocolos y sistemáticas en el ámbito de la procesos para diversas disciplinas de ingeniería, como civil, agraria, ambiental, pesquera, industrial, asociación empresarial, de minas, geotécnica, petrolera, entre otras.

Imagen 4

Bosquejo del diseño

$$pt = Vx (Vy)$$

Significado de requisitos:

- Vx = Dirección de la destreza humano
- pt = Perfeccionar
- Vy = Eficacia de servicio

3.3. Nivel de la exploración científica

Este Reflexión tiene un rumbo explicativo, ya que su fin es establecer los efectos que surgen después de llevar a cabo el experimento a través del ensayo de hipótesis. Arias (2012), sostiene que la búsqueda científica de tipo aclaratorio tiene como tarea descubrir las cogniciones detrás de los hechos al instituir conexiones.

Además, la exploración científica explicativa se adaptó de manera más apropiada a lo que se realizó en este trabajo investigativo de la exploración científica, donde se examinaron y analizaron los problemas que afectan a los sujetos de trabajo investigativo. Esto permitió una agudeza más



profunda del ambiente actual y la elaboración de un conjunto de acciones destinadas a abordar el problema general. Estas acciones se basaron en la propuesta técnica de mejora y ayudaron a explicar el fenómeno estudiado. Esto permitió llevar a cabo la etapa de reflexión, codificación y evaluación de las acciones (Hernández, 2021).

3.4. Tipología de la investigación

Este artículo investigativo de la exploración científica se caracteriza por su rumbo aplicado o especializado. Este tipo de la exploración científica se dirige hacia solucionar objetivamente dificultades relacionadas con los procedimientos de fabricación, comercialización, y disposición de bienes y productos en diversas actividades humanas, primordialmente en contornos técnicos, comerciales, de comunicación, etc.

Según Baena (2017), la exploración científica aprovechada se orienta en convertir las teorías generales en acciones concretas y se dedica a abordar los desafíos planteados por la comunidad.

Por lo tanto, este encargo investigativo de la exploración científica se cataloga como aplicado, ya que al evaluar, aplicar y poner en práctica la dirección de la habilidad humana, se logró perfeccionar la eficacia de servicio de la Asociación empresarial Lady's Collection, lo que resolvió satisfactoriamente el problema investigado.

Cuadro 2

Científica aplicada.

N°	Características	Datos
1	Con su objeto	Aplicada
2	Con la consecuencia transitoria	Transversal
3	Con su correspondencia	Explicativa compuesta
4	Con el objeto	Descriptiva
5	Con la carácter del régimen	Cuantitativa

Fuente: Tesista

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La comunidad es la suma de un todo de sujetos de trabajo investigativo, contiene la integridad de componentes que componen dicho fenómeno y que debe medirse para un definitivo trabajo investigativo”.

La comunidad está concertada por todos los colaboradores de la Asociación Empresarial LADY’S COLLECTION Individual de Responsabilidad Limitada.



Cuadro 3

Población / Objeto de trabajo investigativo

Asociación empresarial	Objeto de la búsqueda científica	Cantidad Población
1	Asociación empresarial LADY'S COLLECTION Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada	32
Total		32

Fuente: Creado por el tesista

Interpretación

Cuerpo de la comunidad 32 colaboradores al 100% (individuos de la exploración científica) de la asociación empresarial LADY'S COLLECTION Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada **Fuente:** Registro general de la asociación empresarial.

3.5.2. Muestra

Es el grupo de todos los compendios que corresponden al contorno espacial en el cual se despliega el encargo de la indagación científica.

Determinar la magnitud de la muestra que será elegida constituye un paso concluyente en cualquier la búsqueda científica, y debe ser adecuadamente respaldado en función de la enunciación de la dificultad, la población, los fines y la intención del trabajo investigativo.



La ecuación empleada con el fin de establecer la magnitud de la muestra si se instala de indagación sobre el cuerpo de la población es la consecutiva:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde

- **N** = dimensión de la población
- **Z** = paralelismo de autonomía
- **P** = contingencia de palma
- **Q** = contingencia de frustración
- **D** = precisión.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(32)}{(0.05)^2(32) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(32)}{(0.0025)(32) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(32)}{(0.0025)(32) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 32}{0.05^2 * (32 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 30$$



Cálculo:

Al emplear un borde de falta del 5%, se estimó que la muestra requerida sería de alrededor de 30 colaboradores (colaboradores en la exploración científica).

Cuadro 4

Muestra: Colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada

Asociación empresarial	Objeto de la exploración científica	Cantidad Muestra / Objeto de trabajo investigativo
1	Asociación empresarial LADY'S COLLECTION Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada	30
Total		30

Fuente: Tesista

Interpretación

Volumen de la muestra 30 personales al 100% de la de la Asociación empresarial Lady's Collection **Fuente:** Efectos del régimen por muestreo ejecutado por el tesista.

Cuadro 5

Resumen de la muestra.

N°	Sujetos de la exploración científica Población	Sujetos de la exploración científica Muestra
TOTAL	32 colaboradores	30 colaboradores

Fuente: Tesista.



3.6. Técnicas e instrumentos de la exploración científica

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Los métodos empleados para compilar datos serán la observación e instrumentales determinados bosquejados para calcular las variables.

Con el objeto de lograr todos los objetivos específicos, es fundamental adquirir los datos que sujeten la indagación requerida para la ejecución de esta la exploración científica.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

- a. Se realizó a cabo una reflexión documental en el ambiente de la oficina, que incluyó la revisión de todos los informes admitidos durante las distintas tareas laborales. Estas documentaciones de dirección estuvieron asentados en una base de datos con el fin de ser luego analizados estadísticamente, considerando la variable "Y" como la dispositivo de medida.
- b. La reflexión se llevó a cabo mediante la inspección en la zona de trabajo de las programaciones y las operaciones de contestación ante diversos acontecimientos que puedan ocurrir durante las acciones profesionales en las diferentes áreas de trabajo. Esta diligencia tendrá un impacto inmediato en la creación de la inventiva para perfeccionar la Dirección de la idoneidad humana y, por ende, la Eficacia de Servicio en relación a la variable "X".

3.6.3. Característica del instrumento

Cuadro 6

Características del instrumento

N°	Componentes	Datos
1	Autor (a)	Cynthia Lesly Apaza Ramos
2	Período	2023
3	Carácter de disponer	Individual
4	Firmeza	De 10 a 15 minutos
5	Dígito de sujetos	30 sujetos investigativos
6	Variable x.	Dirección de la destreza humano
7	Variable y.	Eficacia de servicio
8	Cédula pericia	Instrumento
9	Zona	Asociación empresarial LADY'S COLLECTION Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada



		Variable X
		Está compuesto por 03 ítems
		▪ Dirección de la destreza humano
10	Dimensiones de las variables	Variable Y
		Está compuesto por 04 ítems
		▪ Curso 1: Aplicación
		▪ Curso 2: Ejecución
		▪ Curso 3: Práctica
		▪ Curso 4: Desarrollo
11	Temporalidad	Corte transversal
12	Grado de apreciación	Con las singularidades del área de ejecución

Fuente: Tesista

3.6.4. Descripción de los instrumentos

a. Instrumento: Dirección de la destreza humano

Cuadro 7

Dirección de la destreza humano

Dimensión	Ítems
1.1. Dirección de la destreza humano	3
Total	3

Fuente: Tesista.



b. Instrumento: Variable Y / Eficacia de servicio

Cuadro 8

Eficacia de servicio

Dimensión	Ítems
2.1. Curso 1: Aplicación	2
2.2. Curso 2: Ejecución	2
2.3. Curso 3: Práctica	2
2.4. Curso 4: Desarrollo	2
Total	8

Fuente: Tesista.

c. Resumen del instrumento

Cuadro 9

Resumen: Dimensiones

VARIABLES	Ítems
Dirección de la destreza humano	3
Eficacia de servicio	8
Total	11

Fuente: Tesista.



3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.7.1. Validación de los instrumentos

La revalidación de los instrumentales se realizó a cabo mediante la aplicación de la pericia de reflexión de peritos, pidiendo su valoración.

Validación: La valía de comprendido de los instrumentales se establece mediante el uso de la pericia de cálculo de peritos. En este contexto, el valor se describe a la medida en que una afirmación, terminación o deducción se acerca a la realidad. Esto involucra que se utilizó el valor para determinar la legalidad de los ítems presentes en los instrumentales.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Efectos de la variable: Gestión de la destreza humano

Tabla 1

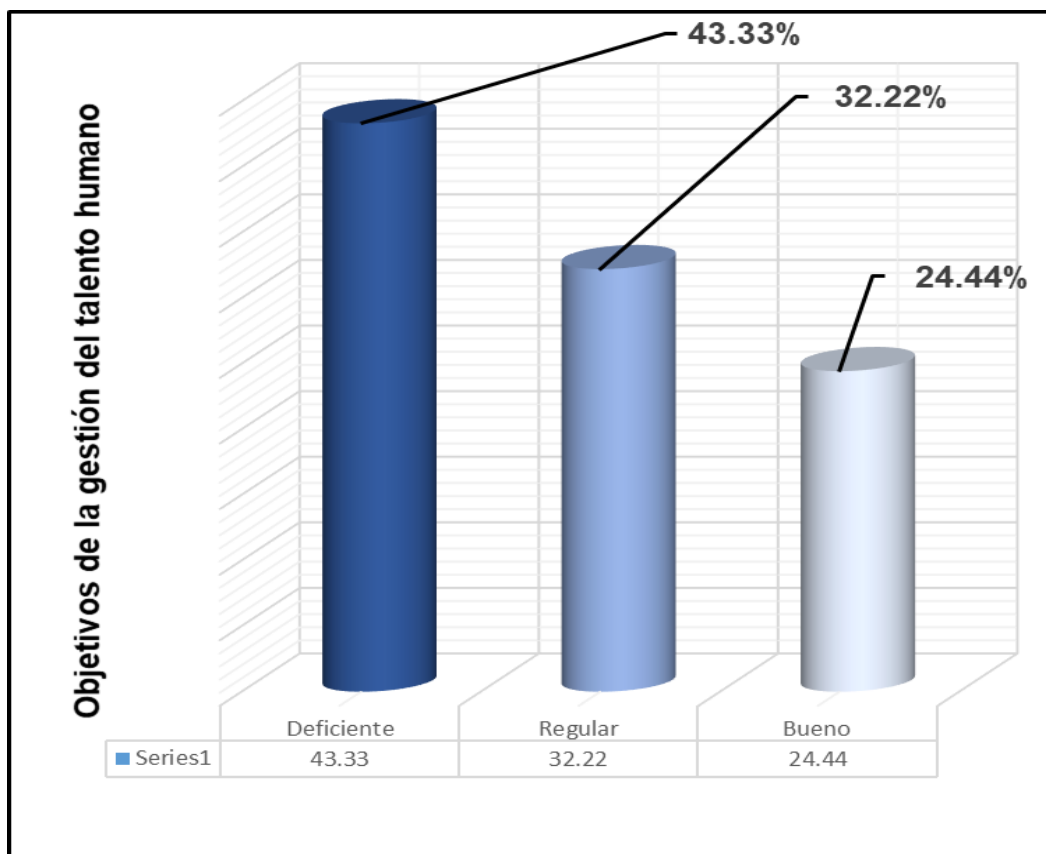
Dimensión: Objetivos de la dirección de la idoneidad humana de la Asociación empresarial LADY'S COLLECTION Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.

Itinerarios	Grado de Apreciación						Muestra de Colaboradores
	Deficiente		Regular		Bueno		
	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	
1	013 fo	43.32%	009 fo	30.01%	008 fo	26.77%	30
2	014 fo	46.67%	009 fo	30.01%	007 fo	23.33%	30
3.	012 fo	40.00%	011 fo	36.77%	007 fo	23.33%	30
Ciclo Promedio	013 fo		010 fo		007 fo		30
Tasa Promedio	43.33%		32.22%		24.44%		

FUENTE: Instrumento aplicado a los colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection Individual de Responsabilidad Limitada.

Gráfico 1

Dimensión: Objetivos de la dirección de la idoneidad humana de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.



FUENTE: Tabla 01

ELABORADO: Tesista

Reflexión e interpretación:

De acuerdo a la reflexión de los efectos en razón a la dimensión de Objetivos de la dirección de la idoneidad humana de la Asociación empresarial Lady's Collection, se puede notar que:

En la tabla y el gráfico N° 1, según la repartimiento de ciclos promedio muestran que: 13 fo veces los colaboradores de la asociación empresarial Lady's Collection, figurados por el 43.33%, expresaron que es

Deficiente, el alcance de las metas de la dirección de la destreza humano, sucesivo por 10 fo veces las colaboradores de la Asociación empresarial, con el 32.22% tienen una impresión de **Regular**, de la misma forma 07 fo veces dichos colaboradores, con el 24.44% aluden que es **Bueno**, puesto que las colaboradores interrogados en su calificación, han observado que sean correctos el logro de las metas de la dirección de la idoneidad humana de Lady's Collection

Tabla 2

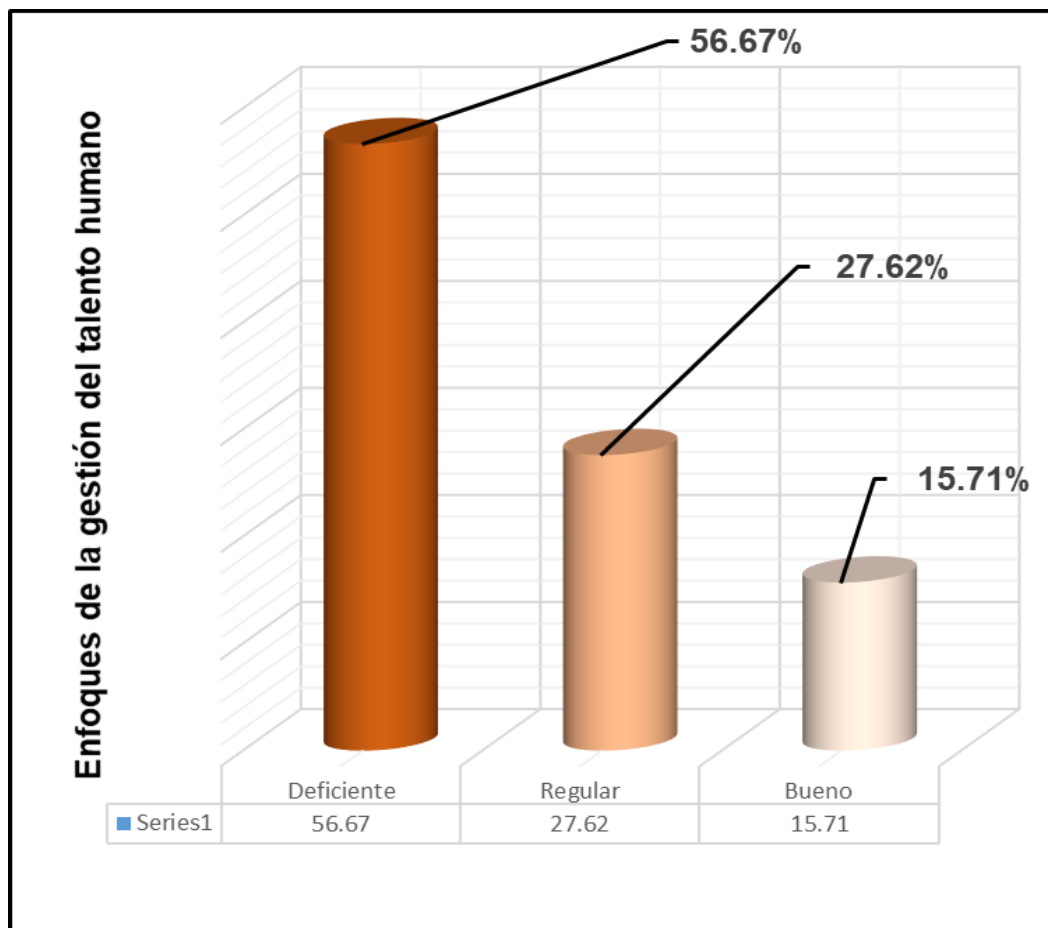
Dimensión: Rumbos de la dirección de la idoneidad humana de la Asociación empresarial Lady's Collection

Itinerarios	Grado de Apreciación						Muestra de colaboradores
	Deficiente		Regular		Bueno		
	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	
1	017 fo	56.77%	008 fo	26.57%	005 fo	16.37%	30
2	014 fo	46.77%	013 fo	43.43%	003 fo	10.50%	30
3	016 fo	53.32%	009 fo	30.30%	005 fo	16.77%	30
4	021 fo	70.04%	005 fo	16.57%	004 fo	13.23%	30
5	015 fo	50.03%	009 fo	30.20%	006 fo	20.80%	30
6	019 fo	63.35%	007 fo	23.53%	004 fo	13.43%	30
7	017 fo	56.64%	007 fo	23.73%	006 fo	20.60%	30
Ciclo Promedio	017 fo		008 fo		005 fo		30
Tasa Promedio	56.67%		27.62%		15.71%		

FUENTE: Instrumento aplicado a los colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.

Gráfico 2

Dimensión: Rumbos de la dirección de la idoneidad humana de la Asociación empresarial Lady's Collection



FUENTE: Tabla 2

Reflexión e interpretación:

Según la reflexión de los efectos, en lo que respecta a la dimensión: Rumbos de la dirección de la idoneidad humana de la asociación empresarial Lady's Collection, se observa que:

En la tabla y el gráfico N° 2, según la repartimiento de Ciclos promedio muestran que: 17 fo veces las colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection Individual de Responsabilidad Limitada,

figurados por el 56.67%, expresaron que es **Deficiente**, sucesivo por 08 fo veces las colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection, con el 27.62% tienen una impresión de **Regular**, de la misma forma 05 fo veces dichos colaboradores, con el 15.71% aluden que es **Bueno**, puesto que los colaboradores interrogados en su calificación, no han observado que sean correcto la ejecución de los rumbos del dirección de la idoneidad humana de la asociación empresarial Lady's Collection.

Tabla 3

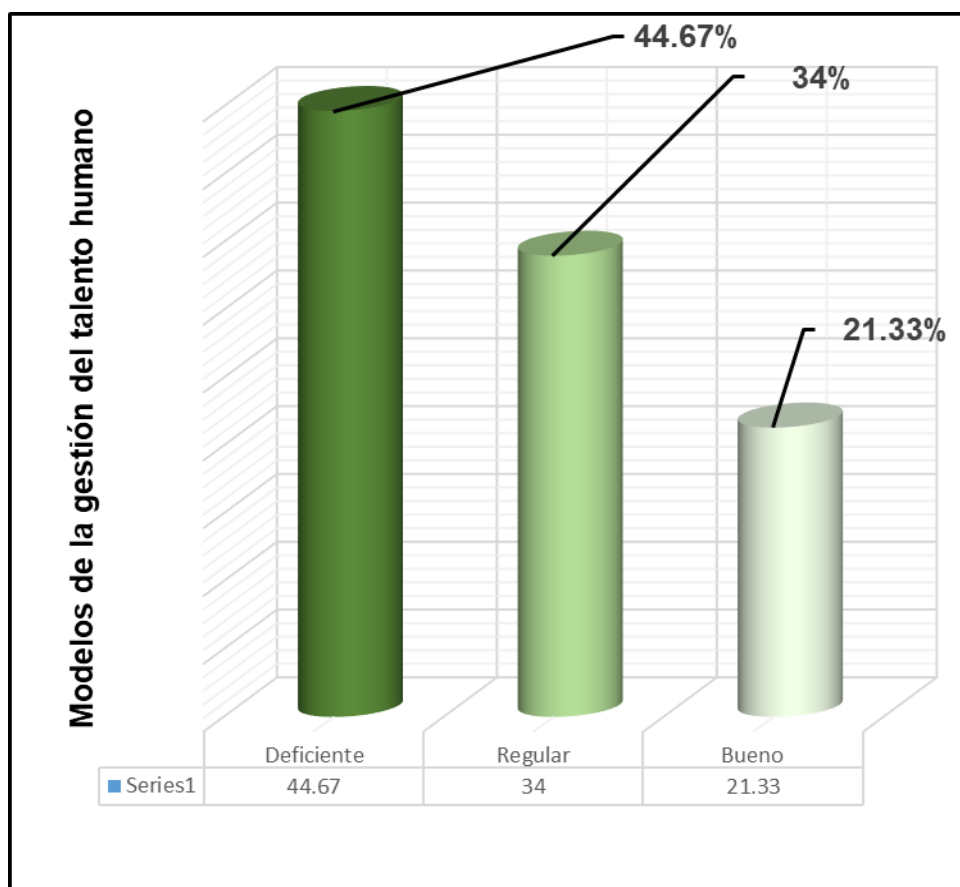
Dimensión: Modelos de la dirección de la destreza humano Lady's Collection

Itinerarios	Grado de Apreciación						Muestra de colaboradores
	Deficiente		Regular		Bueno		
	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	Ciclo fo	Tasa %	
1	012 fo	40.02%	010 fo	33.31%	008 fo	26.97%	30
2	014 fo	46.47%	011 fo	36.37%	005 fo	16.37%	30
3	015 fo	50.50%	011 fo	36.97%	004 fo	13.73%	30
4	013 fo	43.53%	009 fo	30.50%	008 fo	26.37%	30
5	013 fo	43.23%	010 fo	33.73%	007 fo	23.83%	30
Ciclo Promedio	013 fo		010 fo		006 fo		30
Tasa Promedio	44.67%		34.00%		21.33%		

FUENTE: Instrumento aplicado a los colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.

Gráfico 3

Dimensión: Modelos de la dirección de la idoneidad humana Lady's Collection



FUENTE: Tabla 3

Reflexión e interpretación:

Según la reflexión de los efectos, en lo que respecta a la dimensión Modelos de la dirección de la idoneidad humana Lady's Collection, se observa que:

En la tabla y el gráfico N° 3, según la repartimiento de Ciclos promedio muestran que: 13 fo veces las colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection, figurados por el 44.67%, expresaron que es **Deficiente**, sucesivo por 10 fo veces las colaboradores de la Asociación



empresarial Lady's Collection, con el 34.00% tienen una impresión de **Regular**, de la misma forma 06 fo veces dichos colaboradores, con el 21.33% aluden que es **Bueno**, puesto que las colaboradores interrogados en su calificación, no han observado que sea correcta la práctica de los modelos de la dirección de la idoneidad humana en Lady's Collection

4.2. Interpretación para la implementación de la metodología Kahoot

Según se observa los efectos: los colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection, figurados por el 43.33%, expresaron que es **Deficiente**, el beneficio de las fines de la dirección de la destreza humano, en la asociación empresarial Lady's Collection, también el 56.67%, expresaron que es **Deficiente**, la aplicación de los rumbos y finalmente el 44.67%, expresaron que es Deficiente la destreza de los prototipos de dirección de la idoneidad humana de la asociación empresarial Lady's Collection, por lo que se sugiere el apremio de implementar la metodología Kahoot para optimizar la eficacia de servicio.



CAPÍTULO V

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA KAHOOT

5.1. Propuesta metodológica de Kahoot

Kahoot es una aplicación con participación del usuario que presenta cuestionarios preexistentes que otros gerentes crearon, para evaluar contenidos específicos de manera similar a un concurso de televisión. Además, esta herramienta permite la creación de cuestionarios personalizados para adaptarlos a las necesidades de los empleados y a los temas enseñados en el aula, con el objetivo de medir la comprensión y asimilación de los contenidos.

Esta herramienta ofrece al gerente la destreza de personalizar las interrogantes, respuestas, el tiempo de reflexión y la puntuación otorgada por respuestas correctas. Además, incluye una sección donde no solo se plantean cuestiones relacionadas con el contenido, sino que también permite generar elementos para promover debates y discusiones, estimulando así la interacción y facilitando la práctica del respeto a los turnos de intervención y la aceptación de las perspectivas de otros.



Kahoot puede desempeñar diversas funciones, ya sea como una herramienta de valoración, para evaluar el conocimiento previo de los colaboradores o para reforzar su comprensión. Los posibles usos de esta herramienta son bastante variados.

Kahoot promueve la discusión en las respuestas, el involucramiento dinámico y estimula el deseo de aprender (Slavin, 1999), y la colaboración en busca de metas compartidas (Johnson, Johnson y Holubec, 2015). Es otro recurso que se puede emplear para cambiar conductas mediante la utilización de juegos (Teixes, 2014), y así alcanzar la meta establecida de crear un ambiente social relajado mediante la realización de tareas y sesiones diversificadas que fomenten el involucramiento activo de los colaboradores y promuevan la consideración hacia los demás.

5.2. Utilidades de la metodología Kahoot

Los elementos fundamentales de nuestra propuesta se sustentan en dos funciones clave que ofrece Kahoot:

- Evaluar el conocimiento del empleado: Kahoot posibilita la creación de cuestionarios similares a exámenes para evaluar la productividad del empleado en relación a su conocimiento y el tiempo que le lleva contestar las interrogantes. Por tanto, se ha contemplado que podría utilizarse de manera efectiva como una evaluación parcial de la materia, contribuyendo así a la calificación final y a la optimización del nivel del servicio.



- Específicamente, en la dirección asociación empresarial, se emplea Kahoot para llevar a cabo una evaluación intermedia, así como un ejercicio de simulacro de examen que no afectaría la calificación.

En el ámbito asociación empresarial, se ha utilizado para realizar esta simulación de examen con el fin de evaluar la práctica de la eficacia de servicio de los empleados de Lady's Collection y, a partir de ello, implementar mejoras.

5.3. Aplicación de la metodología Kahoot

Kahoot! es el nombre de este servicio en línea que combina la educación con elementos sociales y de gamificación, es decir, se presenta como un juego que recompensa a aquellos que avanzan en las respuestas con una puntuación más alta, lo que los ubica en los primeros puestos.

Cualquier persona tiene la destreza de diseñar un cuestionario, ¡denominado "Kahoot!", de manera que, si lo deseas, puedes crear un cuestionario acerca de temas como los tipos de figuras geométricas, los astros o las reglas de tránsito.

No existen restricciones, con tal de que el contenido se ajuste a una de las cuatro opciones disponibles en la actualidad.

Figura 1

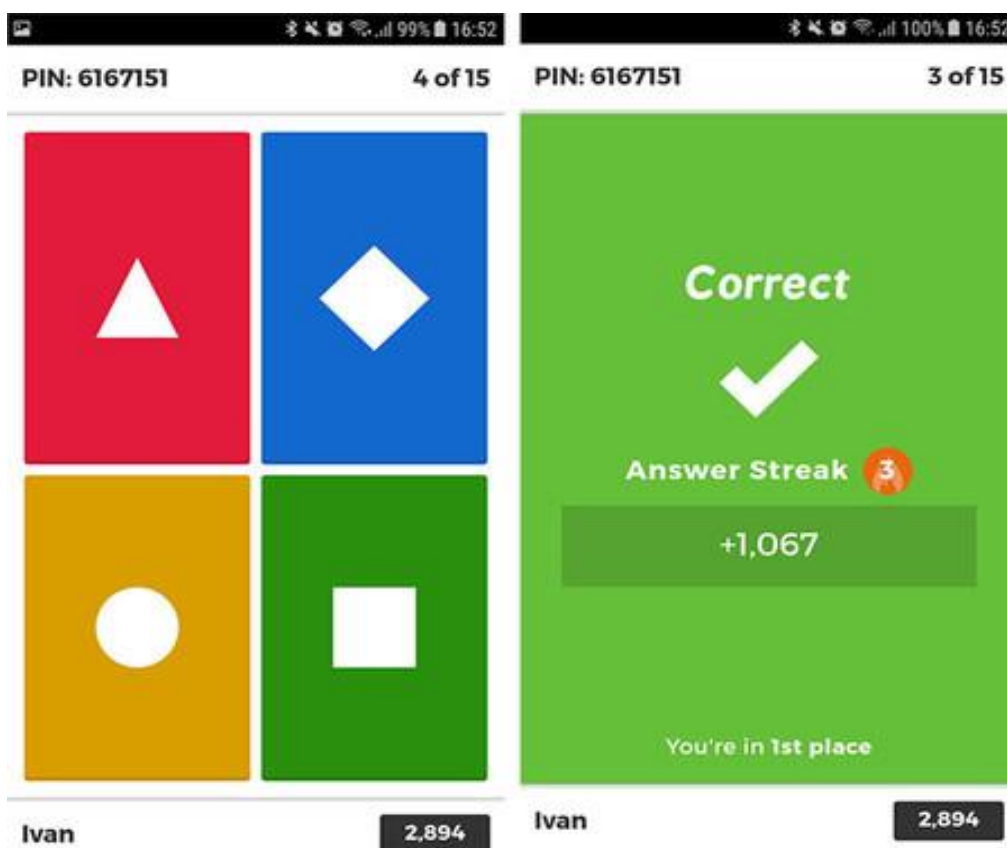
Creación de un nuevo Kahoot



Fuente: Tesista

Una vez que se ha elaborado un Kahoot, los participantes deben unirse al mismo digitando un código PIN en la aplicación móvil. De esta manera, el celular se transmuta en un dispositivo de control al trayecto que les accede contestar a las interrogantes de manera sencilla, mientras que en la pantalla aparecen tanto la pregunta como la clasificación de los participantes.

Figura 2
Aplicación de la metodología Kahoot



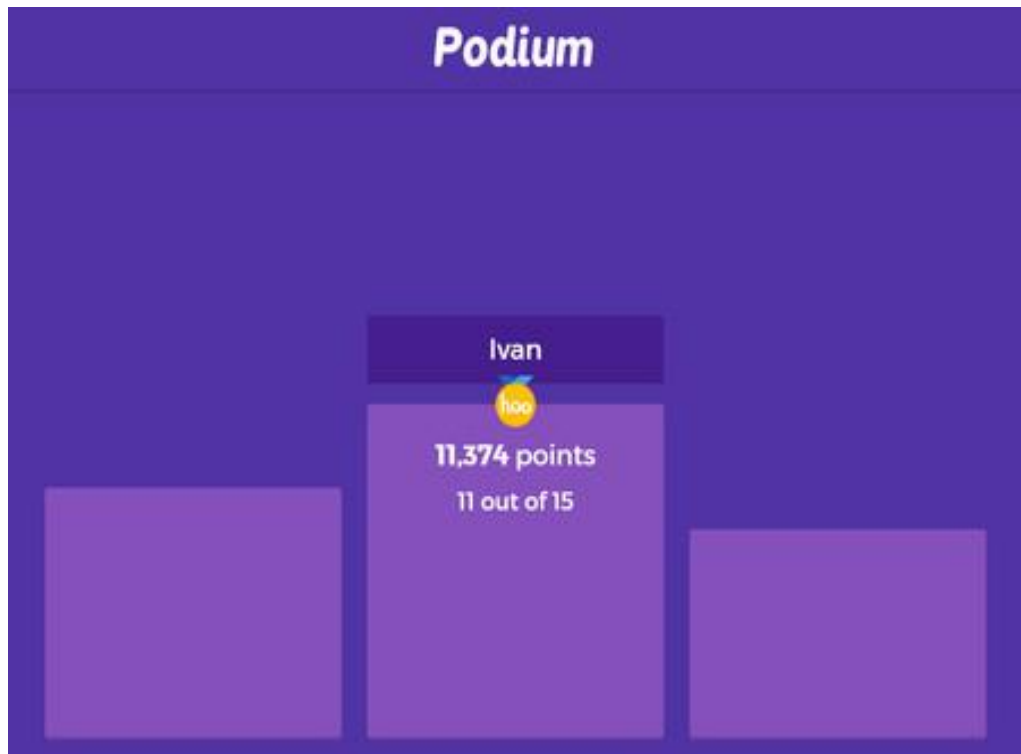
Fuente: Tesista

Para identificar a cuál opción corresponde cada botón, necesitas mirar la pantalla principal.

Después de finalizar la partida, es decir, al haber contestado todas las interrogantes, un podio reconoce los que obtuvieron el puntaje más alto. Además, el gerente tiene el evento de trasladar los efectos de los participantes en formato de archivo Excel.

Figura 3

Respuesta de la metodología Kahoot



Fuente: Tesista

5.4. Para qué sirve la metodología Kahoot.

Kahoot! fue desarrollado con un rumbo educativo en mente, aunque también podría utilizarse con fines puramente recreativos. La premisa subyacente es la conocida idea de aprender mientras te diviertes, con el objetivo de ayudar al perfeccionamiento de la eficacia de servicio en la asociación empresarial Lady's Collection.

No obstante, se trata más de un instrumento de consolidación, dado que las interrogantes son bastante breves como para profundizar en detalles. Una ventaja aquí es que el gerente o la persona que supervisa la

partida puede tener un control preciso sobre cuándo se avanza a la siguiente pregunta. Esto permite hacer pausas para brindar explicaciones necesarias y evaluar las pericias de los colaboradores en relación con la asistencia de un buen servicio o la eficacia del mismo.

5.5. Función de la metodología Kahoot.

El uso de Kahoot implica dos etapas claramente distintas. En primer lugar, está la Curso de preparación del cuestionario, que generalmente será responsabilidad del gerente. Para realizar esta labor, se necesita abrir una cuenta en Kahoot a través de este enlace, un procedimiento que se realiza de manera rápida y que apenas lleva un minuto.

Figura 4

Detalles de la cuenta de la metodología Kahoot

Your account details

Enter your date of birth (required)

Jan 2 1999

Pick a username (required)

Ivan12345679

Have you played Kahoot! before? (optional)

Yes No

Join Kahoot!

By signing up you agree to our [terms](#), [privacy policy](#) & [children's privacy policy](#).

Fuente: Tesista

Luego, puedes proceder a crear tu primer Kahoot, que, como mencionamos previamente, puede pertenecer a una de las cuatro categorías disponibles. La creación de un Kahoot es un protocolo fácil que consiste en seguir las indicaciones. Por ejemplo, para **crear un nuevo test**, solo necesitas proporcionar su título, seleccionar el idioma y, si lo deseas, agregar una imagen extra relacionada con él.

Title (required): Tests de redes sociales

Description (required): Un test para saber quién sabe más de redes sociales

Cover image (optional): Add image, Upload image, or drag & drop image

Visible to (optional): Everyone

Language (optional): Español

Audience (required): Training

Credit resources (optional):

Intro video (optional): <https://www.youtube.com/watch?v=xvNR4SRJu08>

Incluir las propias interrogantes resulta igualmente sencillo. Se da click en **Add question**, se escribe un título para la pregunta y las cuatro alternativas disponibles. Asegúrate de seleccionar el recuadro junto a las respuestas que son consideradas acertadas, las cuales pueden ser múltiples. Después de haberlo seleccionado, da click en **Next**.

Question (required):Cuál era el límite de caracteres de Twitter en 2014

Time limit: 20 sec

Award points (optional): YES

Media (optional): Add image, Upload image, Add Video, or drag & drop image

Answer 1 (required): 240

Answer 2 (required): 280

Answer 3: 140

Answer 4: 180



Vuelve a realizar el procedimiento para agregar más interrogantes y al finalizar pulsa **Save** para guardar tu Kahoot. Todo el tiempo tienes la opción de editar el cuestionario más adelante en cuestión de que cambies de sentir y pretendas añadir más interrogantes o modificar aquellas que ya has incluido.

5.6. Tipos de cuenta de la metodología Kahoot

Cada uno de los diferentes perfiles de Kahoot proporciona acceso a funciones particulares. Por lo tanto, enseguida se detallan las características de las cuentas en esta aplicación:

Colaboradores: con una cuenta de trabajador en Kahoot, se puede acceder a Kahoots en vivo y utilizar la aplicación para contestar a las trivias. También hay la posibilidad de aprender un ritmo personal, en cualquier momento y lugar. Esto se debe a se dispone de diversos métodos de trabajo investigativo, como el uso de tarjetas de memoria. Además, hay la posibilidad de elaborar Kahoots propios y compartirlos con quienes se desee.

Gerentes o administradores: se tiene la destreza de explorar y descubrir tableros de juego ya preparados para utilizar, y también la opción de elaborar o modificar Kahoots personalizados, uniendo diferentes clases de interrogantes. Asimismo, puedes presentarlos en tiempo real o de forma virtual, lo que facilita el aprendizaje de los colaboradores, incluso de



manera remota. Un beneficio extra de este perfil es la destreza de exportar los efectos como un informe en un archivo de Excel.

Asociación empresarial: los colaboradores de asociación empresarial tienen la opción de elaborar Kahoots para reuniones en línea o en persona, con el objeto de promover la implicación de la audiencia presente. Estos cuestionarios son especialmente adecuados para e-learning, presentaciones, eventos y otras ocasiones. Pueden ser evaluados a través de informes para verificar el progreso logrado.

Personal: Al crear un perfil personal para familia o amigos en Kahoot, se brinda la oportunidad de descubrir cuestionarios ya creados sobre una extensa diversidad de temas que se consiguen esgrimir para aprender junto con quién se elija. También se permite compartir la pantalla mediante dispositivos, lo cual es una herramienta ideal si se está interesado en motivar el aprendizaje y elevar el nivel de servicio en la asociación empresarial Lady's Collection.



CONCLUSIONES

- Primera.** Los efectos que se exponen de manera evidente reflejan que la mayoría de los colaboradores expresan su opinión, como se observa en la repartimiento promedio de Ciclos: 13 fo veces los colaboradores de la Asociación empresarial lady's collection, figurados por el 43.33%, expresaron que es Deficiente, el alcance de la dirección de la destreza humano, señala que a pesar de perfeccionar las competencias, no es suficiente para aumentar la satisfacción del trabajador y, por ende, no aporta notablemente al mejoramiento del nivel del servicio.
- Segunda.** Los efectos que se exponen de manera evidente muestran que la mayor parte de los empleados opina que la implementación de los fines de la dirección de la idoneidad humana en la asociación empresarial Lady's Collection y los protocolos de integración tienen un efecto poco significativo en la programación y administración de capitales. Esto se evidencia en el repartimiento promedio de Ciclos: 13 fo veces los colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection, supuestos por el 43.33%, enunciaron que es **Deficiente**, esto sugiere que el goce laboral, el fortalecimiento de las destrezas, el rendimiento sobresaliente y el aumento de la productividad, que son aspectos aplicados, se encuentran en un nivel intermedio. En otras palabras, parece que el gerente no les está otorgando la



importancia necesaria para lograr los fines de la dirección de la destreza humano.

Tercera. Las conclusiones presentadas explican claramente que la mayoría de los empleados tienen la opinión de que los rumbos de la dirección de la idoneidad humana tienen una repercusión poco significativa en la aplicación de dichos rumbos. Esto indica los aspectos materiales, las pericias de los colaboradores, la confiabilidad y la comprensión ofrecidos por la Asociación empresarial Lady's Collection se encuentran en un nivel intermedio. En otras palabras, los colaboradores no están brindando una atención satisfactoria a los clientes.

Cuarta. Los efectos que se exponen de manera evidente revelan que gran parte del personal tiene la opinión de que los modeladores de dirección de la idoneidad humana no impactan positivamente en los procedimientos de la compañía, lo que se refleja en la repartimiento promedio de Ciclos: 13 fo veces las colaboradores de la Asociación empresarial Lady's Collection, supuestos por el 44.67%, enunciaron que es **Deficiente** entre la conformidad del trabajador y la eficacia del servicio lo que revela que la baja correspondencia de los niveles de comodidad que brinda la asociación empresarial a su personal lo que no aseguran el beneficio de una correspondencia demostrativa con la eficacia del servicio



SUGERENCIAS

Primera. Optimizar los procedimientos de dirección de la idoneidad humana mediante el uso de la metodología Kahoot y llevar a cabo actividades de mejora en la asociación empresarial Lady's Collection. Esto implica la búsqueda de estrategias con el fin de atender los deseos del personal, perfeccionar sus pericias, alcanzar una ocupación excelente y, en última instancia, aumentar la productividad. Solo de esta manera será posible establecer relaciones más beneficiosas y trascendentales respecto al nivel de atención al cliente.

Segunda. Llevar a cabo un seminario de capacitación enfocado en las técnicas y protocolos de integración, así como realizar demostraciones sobre los objetivos para el uso adecuado del manejo del nivel de atención al cliente en la asociación empresarial Lady's Collection. Se propone establecer la metodología del sistema Kahoot como un método de optimización en la dirección de la destreza humano, mediante la ejecución de programas de formación destinados a elevar las pericias, la eficiencia y el aumento del rendimiento. Solamente de esta manera será posible alcanzar niveles más elevados de excelencia en atención a la clientela.

Tercera. Es fundamental asegurar el correcto perfeccionamiento de las pericias de dirección de la idoneidad humana en diversas áreas de la asociación empresarial, involucrando al personal acorde a sus



categorías. Esto debe ser eficaz y coherente con la planificación y administración de recursos en la asociación empresarial. Por lo tanto, se sugiere la adopción de la metodología Kahoot como una medida para mantener un control riguroso de los protocolos concernientes a la planificación y la dirección de la eficacia del servicio en beneficio de Lady's Collection. Esto permitirá al personal realizar sus labores de manera fluida y así puedan alcanzar niveles elevados de eficacia en el servicio.

Cuarta. Introducir la utilización de la estrategia Kahoot con el objeto de supervisar las operaciones de eficacia de servicio, en línea con las guías de dirección de la idoneidad humana y el diseño coherente y dirección eficaz de los bienes de la asociación empresarial, implica hacer uso adecuado de herramientas de control como la planificación. El objetivo es proporcionar a la asociación empresarial y a su personal un modelo que mejore los recursos y promueva el bienestar de los colaboradores. Solo a través de este rumbo se podrán establecer conexiones más significativas y positivas entre la satisfacción del empleado y el nivel de esmero al cliente.

Referencias Bibliográficas

- Ampuero, C. (2017). Eficacia del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS_CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20RO ME RO.pdf?sequence=2
- Arias, B. (2013). El concepto de eficacia de vida en las teorías del desarrollo. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/413-Texto%20del%20art%C3%ADculo-772-1-10-20150827.pdf>
- Armas, J., & Asencio, V. (2016). Dirección de la idoneidad humana y la productividad de los colaboradores de la asociación empresarial Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMAS_VANIA.ASENCIO_GESTION.D.EL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF
- Asencios, C. (2017). Dirección de la idoneidad humana y ocupación laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1
- Barrón, O. (2011). SMED (Single Minute Exchange Of Dies), método para reducir tiempo en cambios de herramientaje. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <http://periodicoelrealista.opennemas.com/articulo/politica>



</etiam-blandit-elitvitae-sem-tincidunt-sodales/20110923205111000075.html>

Caballero, C. (2017). El servicio al cliente se vuelve a 'rajar' en el país. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://www.portafolio.co/negocios/asociación_empresarial/asociación_empresarialno-estan-colmando-expectativas-de-los-clientes-505479

Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el trabajo investigativo de la eficacia de servicios en bibliotecas universitarias. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>

Calderón, L. (2014). El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de normalización previsional la Libertad. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?s equence=1&isAllowed=y

Callejón, J. (2015). Teoría de los costes de transacción. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <https://josecristiancallejon.wordpress.com/2015/02/27/teoria-de-loscostes-de-transaccion/>

Cardona, M., Montes, I., Vásquez, J., Villegas, M., & Brito, T. (2014). Gary Becker o el rumbo económico del comportamiento humano. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <https://www.elcato.org/gary-becker-o-el-rumbo-economico-delcomportamiento-humano>

Cerna, R. (2017). Eficacia de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de



http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chanamé, C. (2017). 4 deficiencias de la Dirección Pública en Perú que se deben resolver. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-debenresolver>

Chavarría, L. (2010). 4 tácticas para encontrar la empatía con el cliente. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/4-tacticas-encontrarempatia-cliente/>

Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). Eficacia en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_EFICACIA_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, M. (2017). Factores claves para perfeccionar la eficacia del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5

Del Castillo, A. (2017). La dirección de la idoneidad humana y la ocupación laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de



http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939 /Del%20Castillo _MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Prado, J. (2016). Que es la seguridad laboral y como perfeccionarla. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgoslaborales/especial-master-prevencion/la-seguridad-laboral-perfeccionarla/>

Duarte, J. (2015). Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para La exploración científica Futura. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://keisen.com/es/wpcontent/uploads/2015/05/Eficacia-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>

Fernandez, M. (2011). Las 10 dimensiones de la eficacia en el servicio. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://miguelfernandezp.blogspot.com /2011/11/las-10- dimensiones-de-la-eficacia-en-el.html>

García, J., & Castaño , M. (2016). Significados de la satisfacción laboral en trabajadores temporales de Zarzal, Valle 2016. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/4107/1/DDMPSI43.pdf>

Gedesco. (2013). Definición de productividad Gedesco. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-productividad/>

Dirección. (2017). Perú avanza dos posiciones y se ubica en puesto 57 del Ranking Mundial de Talento 2017. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <https://gestion.pe/ tendencias/management-empleo/peru-avanza-dos-posicionesubica-puesto-57-ranking-mundial-talento-2017-153130>



Gómez, J. (2017). Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de <http://www.laboratorioti.com/2017/06/26/philip-crosby-la-filosofia-cero-defectos-los-14-pasos-conseguirlos/>

Grupo Castilla. (2017). Escasez de talento, ¿solo en España? Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <https://www.grupocastilla.es/es/noticias/escasez-de-talento-solo-en-espana>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, V. (2016). ¿Qué es la autoestima? Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://www.psicologiayconducta.com/autoestima-como-sentirse-bien>

Inca, K. (2015). Dirección de la idoneidad humana y su relación con la ocupación laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Vanguardia. (2015). ¿Qué es la dirección por competencias? Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://www.lavanguardia.com/economia/management/20150818/54434895963/que-es-la-gestion-por-competencias.html>

López, M. (2010). Metodología para el caso. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/804/Asesoria%20Plaza%20Gua%20save%20metodologia%20para%20el%20caso.htm>



- Lora, E. (2017). Las asociación empresarial colombianas no saben manejar el talento. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <https://www.dinero.com/edicionimpresa/opinion/articulo/las-asociación-empresarial-colombianas-no-saben-manejar-el-talento-eduardo-lora/241663>
- Marín, D. (2012). Teoría de agencia y costos de transacción: una observación teórica de sus postulados. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de file:///C:/Users/Limber /Downloads/362-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1205-3-10 20121227% 20(1).pdf
- Morgan, J. (2015). La evaluación dla ocupación en las asociación empresarial y la resiliencia: Una revisión de literatura. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Moya, M. (2016). Estrategia: Eficacia de servicio. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-eficacia-de-servicio>
- Orellana, K. (2012). Filosofia Geniche Taguchi. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <http://maestrosdelaeficaciaop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-genichetaguchi.html>
- Peralta, M. (2018). Cómo encontrar los nichos de mercado aptos para su negocio. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://www.pymerang.com/direccion-denegocios/1034-como-encontrar-los-nichos-de-mercado-aptos-para-su-negocio>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Eficacia en el Servicio. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de



<http://comoservirconexcelencia.com/blog/ construyendouna-definicion-de-eficacia-en-el-servicio/>.html

Prieto, G. & Delgado, A.R. (2010). Fiabilidad y validez. Recuperado el 28 de abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/html/778/77812441007/>.

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público.

Un trabajo investigativo sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso (Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata, Argentina). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3

Ruiz, E., & Villegas, L. (2013). El servicio al cliente una herramienta que fortalece las marcas. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5627/1/TCP02068.pdf>

Ruiz, M. (2012). Técnicas e instrumentos de la exploración científica.

Recuperado el 23 de Julio de 2018, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Sánchez, C. (2015). La importancia del Trabajo en Equipo en las Organizaciones. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de

<https://www.emprendices.co/laimportancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones/>

Sejzer, R. (2015). La Trilogía de Juran. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de <http://cteficacia.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>

Tesis e investigaciones. (2018). Tipos de la exploración científica científica:

clasificación. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de

<https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>



Ugarte , T., Yarlequé , Y., & Fiallo, D. (2015). La administración de la destreza humano. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>

Universidad de Chile. (2010). ¿Qué técnicas de recolección de datos existen? Recuperado el 23 de Julio de 2018, de [file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/Pautas_Recoleccion_Datos%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/Pautas_Recoleccion_Datos%20(3).pdf)

Valentín, H. (2017). Dirección de la idoneidad humana y Ocupación Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú). Recuperado el 20 de Julio de 2018, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vega, E. (26 de febrero de 2018). Teoría del establecimiento de metas. Recuperado el 21 de Julio de 2018, de <http://seuntriunfador.com/teoria-establecimiento-metas/>

Vergara, M. (2014). Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile, Parte II (Tesis de Maestría, Universidad de Chile) <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

Zayas, P. (2010). Las competencias. Una visión teórico-metodológica. Re



ANEXOS

Ventajas del uso de kahoot



Kahoot entró en mi asociación empresarial para repasar contenidos y preparar las pruebas escritas, pero también lo he usado directamente para evaluar.

Como he expuesto anteriormente se puede usar incluso, para activar ilustraciones previas. Tiene un alto potencial.

La diversión se mezcla con el aprendizaje y nos sirve para afianzar lo que no ha quedado claro, porque las respuestas de los colaboradores nos van a permitir insistir en los fallos.



Esta herramienta nos ayuda también a trabajar de forma cooperativa si usamos Kahoot en modo equipo. Esto es algo muy habitual en la asociación empresarial, ya que las metodologías activas están muy unidas a esta metodología de trabajo. Aunque también lo uso de forma individual. Como mi asociación empresarial está formada por colaboradores, los dispositivos que usamos son Tablets o miniportátiles.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG. ¿De qué modo la implementación de la dirección de la idoneidad humana contribuirá a elevar el nivel de eficacia de los servicios ofrecidos por Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada?	OG. Implementar la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio de la Asociación empresarial Lady's Collection Asociación empresarial Individual de Responsabilidad Limitada.	Variable 1	Aspectos generales	Misión Visión Objetivos Políticas Acciones	Tipo de investigación: Aplicada
PE1. ¿Cómo la aplicación de los objetivos de la dirección de talento humano impactará positivamente en el nivel de servicio de la Asociación empresarial Lady's Collection?	OE1. Aplicar los objetivos de la dirección de talento humano para potenciar la eficacia de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection.		Gestión del talento humano	Análisis estratégico	Análisis del macro entorno Análisis del microentorno
PE2. ¿De qué forma afectará la ejecución de las estrategias de dirección de la idoneidad humana a la mejora del nivel de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection?	OE2. Ejecutar los rumbos de la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio en la asociación empresarial Lady's Collection.	Variable 2	8P del Marketing	Producto; Precio y otros costos para el usuario; Lugar y tiempo; Promoción; Proceso; Entorno físico; Personal; Productividad y Calidad	Método: inductivo
PE3. ¿Cómo el control de los modelos de la dirección de talento humano contribuirá al perfeccionamiento del nivel de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection?	OE3. Controlar los modelos de la dirección de talento humano para elevar la eficacia de servicio en la Asociación empresarial Lady's Collection.		Calidad de servicio	Valor de la marca	Percepción de la marca Atributos de la marca Asociación de la marca Fidelidad de la marca Diferenciación de la marca
			Elementos de la marca	Nombre; Logotipo; Isotipo	Técnicas, fuentes e instrumentos: Encuesta, fuente primaria, cuestionario
Procesamiento y análisis de datos: entrada, proceso, salida, y retroalimentación					
Diseño de contrastación de hipótesis: Ninguna por ser descriptivo.					

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

INSTRUCCIÓN

Propósito del Instrumento

Validar el contenido, claridad, relevancia y estructura del cuestionario diseñado para evaluar las variables de gestión del talento humano y eficacia del servicio.

El instrumento de validación consta de una escala Likert y un apartado para observaciones.

Ítem del Cuestionario	Dimensión Evaluada	1 (Bajo)	2	3	4	5 (Alto)	Observaciones
¿El liderazgo del gerente promueve el desarrollo del talento humano?	Claridad						
¿Los colaboradores tienen claras sus responsabilidades?	Relevancia						
¿Existen programas de capacitación orientados a mejorar el servicio?	Suficiencia						
¿Los clientes perciben un servicio eficiente?	Coherencia						
¿El modelo de gestión del talento humano fomenta la motivación?	Claridad						



Validación de instrumento N° 1

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Adolfo German Quispe Chaiña
2. Especialidad: Ing. SISTEMAS
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
4. Autor del instrumento: Bach. CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			x		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			x		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98 %

Lugar y fecha: Juliaca, 23 de noviembre del 2024

ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA
DNI: 23951765
CIP: 112812



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 13/11/2024

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos: CYNTHIA LESLY APAZA RAMOS, Dirección: Jr. Lima N° 132, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70375196, Teléfono: 982 879 532, email: c.lesly.c18@gmail.com, Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS, Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, Asesor: Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA, Título: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA LADY'S COLLECTION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, Palabras claves: Dirección, talento, eficacia, servicio.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS P-25

Firma de Autor



huella digital

13 de noviembre del 2024

Fecha