



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
TECNOLÓGICO PRIVADO DANIEL ALCIDES CARRIÓN, LIMA,
2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional
de:**

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Amelia Adelina Poma Zarate

Asesor:

Mg. Jorge Manuel Nishimura Minami

<https://orcid.org/0009-0003-3379-0053>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 of 49 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3280753093




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A mí papá Arturo Poma y mi madre Concepción Zarate y mi esposo, por su constante apoyo que me ha impulsado a seguir adelante con determinación y resiliencia. Además, a mis profesores que han enriquecido mis conocimientos y han sido una guía para seguir creciendo como un profesional idóneo.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor el Mg. Jorge Manuel Nishimura Minami por guiarme durante el desarrollo del presente trabajo y al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Carrión por permitirme realizar esta investigación y brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos. Para mí la experiencia adquirida ha sido enriquecedora para mi formación profesional.

Tabla de contenido

Índice de tablas	7
Índice de Figuras.....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Contextualización de la experiencia laboral	10
1.2 Describe el año de la fundación de la empresa.....	10
1.3 Organigrama	11
1.4 Tipos de servicios o productos.....	13
1.5 Otros datos relevantes	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 La gestión del talento humano	16
2.2 Satisfacción y clima laboral.....	17
2.3 Modalidad de trabajo	17
2.4 El rol estratégico de la administración del talento humano	18
2.5 Limitaciones y dificultades	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	20
3.1 Descripción detallada cuándo y cómo fue el proceso de ingreso a la empresa ..	20
3.2 Personas involucradas en el proyecto laboral	20
3.3 Funciones realizadas	21
3.4 Desarrollo del proyecto en etapas.....	22

3.4.1 Problemas o diagnóstico	22
3.4.2 Objetivos e hipótesis	22
3.4.3 Metodologías: participantes e instrumentos.....	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	25
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
5.1 Conclusiones:.....	32
5.2 Lecciones aprendidas	33
5.3 Recomendaciones:	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	37
Anexo 1: Herramienta de recolección de datos	37
Anexo 2: Cuestionarios virtuales: gestión de talento humano y satisfacción laboral	41
Anexo 3: Resultado de cuestionario realizado.....	43
Anexo 4: Consentimiento informado.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de relación entre la dirección del talento humano y la satisfacción laboral de trabajadores de la casa de estudios Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024 ..	26
Tabla 2 Nivel de relación entre elección del colaborador y buen ambiente profesional de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024	27
Tabla 3 Nivel de relación entre capacitación del colaborador y la satisfacción profesional de trabajadores del Instituto Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024	28
Tabla 4 Nivel de relación entre crecimiento de personal y el bienestar laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.....	29
Tabla 5 Contrastación de hipótesis general.....	30
Tabla 6 Contrastación de hipótesis específicas.....	31

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama Organizacional.....	12
Figura 2 Organigrama de director de Sedes.....	13
Figura 3 Cuestionario virtual – Gestión de Talento Humano.....	41
Figura 4 Cuestionario virtual – Gestión de Satisfacción Laboral.....	42
Figura 5 Tabulación de cuestionario – ambas variables	43
Figura 6 Consentimiento de la empresa para poder desarrollar la encuesta.....	44

RESUMEN EJECUTIVO

Este análisis de suficiencia profesional se desarrolló en el Instituto de Educación Superior Tecnológica Privado Carrión en Lima, específicamente se enfocó al área comercial. La meta principal fundamentar la correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Durante dicho proceso, se identificaron otros factores clave, como la productividad, el logro con respecto a sus metas y la retención del talento humano, que ayuda a fortalecer a la organización, esto posibilitará el desarrollo profesional de los colaboradores.

Asimismo, se evidenció la relación que hay entre un buen clima laboral y la calidad del servicio. Un equipo motivado y satisfecho suele generar mejores resultados y una mayor eficiencia en la empresa. Además, la capacitación continua se destaca como un pilar fundamental para garantizar que los empleados puedan adaptarse a los cambios y mejorar su desempeño.

Estos descubrimientos resaltan la importancia de una administración eficaz del talento humano con el fin de obtener buenos resultados a largo plazo de las organizaciones.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Contextualización de la experiencia laboral

La vivencia laboral comenzó antes del desarrollo formal de la carrera profesional en Administración de Gestión Comercial, desempeñando inicialmente el cargo de jefe de sede. Esta posición implicaba la supervisión de las áreas comercial, académica y administrativa. Como resultado del cumplimiento de objetivos y logros alcanzados, se asumió posteriormente el cargo de Coordinadora Comercial de Sedes, función que implicó un incremento en las responsabilidades asignadas.

En el ejercicio de este nuevo cargo, se adquirieron diversas herramientas que permitieron fortalecer el perfil profesional, particularmente en el ámbito comercial. Entre los principales logros, destaca el desarrollo de competencias para analizar a las empresas en el mismo rubro, capacitar al equipo comercial y coordinar con el Área Académica, lo cual facilitó la agilización de procesos académicos con enfoque comercial.

En los últimos seis meses, después de terminar mi carrera profesional, fue posible incorporar en el ejercicio de mis labores todas competencias adquiridas dentro de los cursos académicos. Se implementaron herramientas orientadas a la mejora de procesos internos en la empresa, y se ofrecieron talleres al equipo comercial con el objetivo de fortalecer habilidades en el trabajo colaborativo, técnicas de cierre de ventas y estrategias de seguimiento al cliente.

1.2 Describe el año de la fundación de la empresa

El día 18 de octubre de 1968, el Dr. Alcibiades Horna Figueroa fundó el Instituto Superior Tecnológico Privado Carrión como un Centro Educativo Ocupacional (CEO), con la finalidad de capacitar Técnicos Auxiliares para el sector de la salud (Instituto Carrión, S.F.).

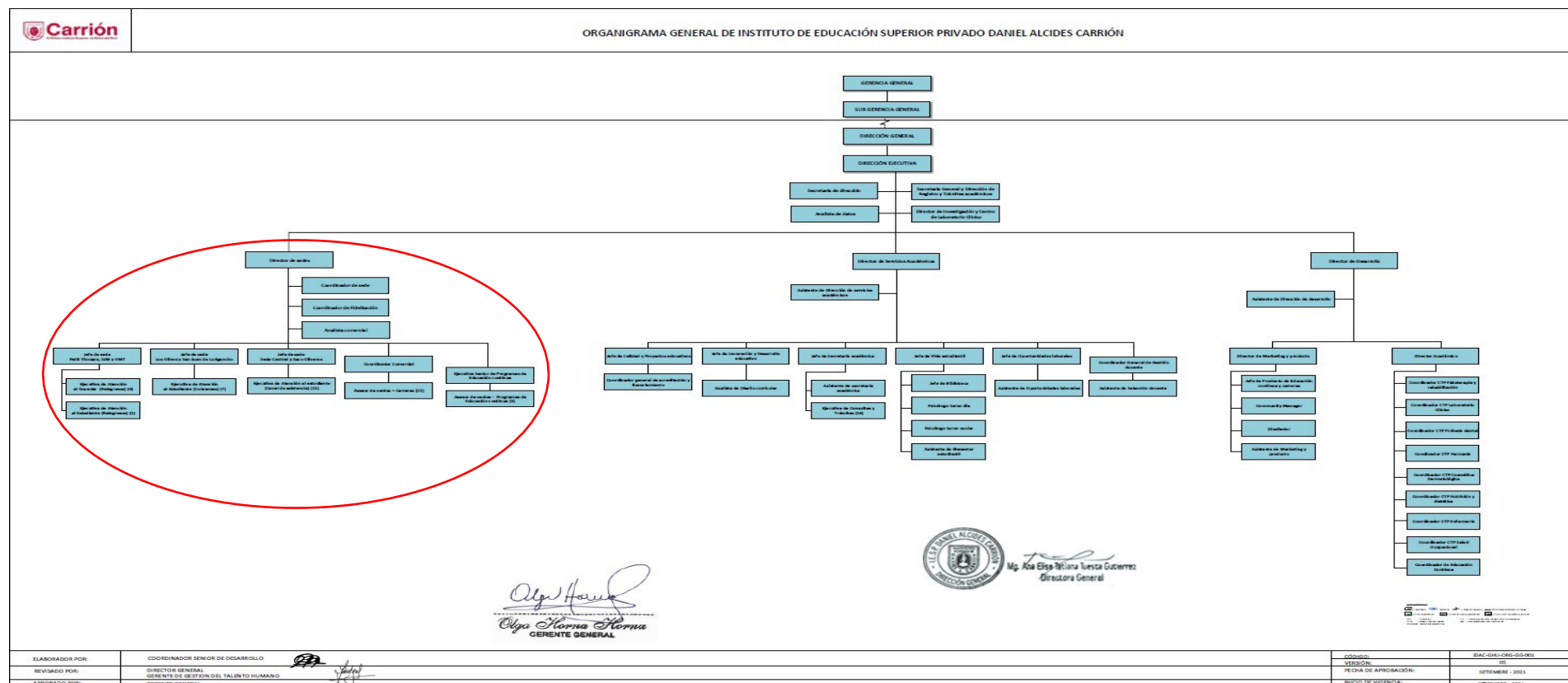
La institución es líder formando profesionales salud en Lima, cuenta con 7 sedes en

lima en los siguientes distritos, siendo: Cercado de Lima. Los Olivos (dos sedes), San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores (tres sedes) y San Luis. Cuenta con 1000 docentes y 74 colaboradores comerciales.

1.3 Organigrama

Figura 1

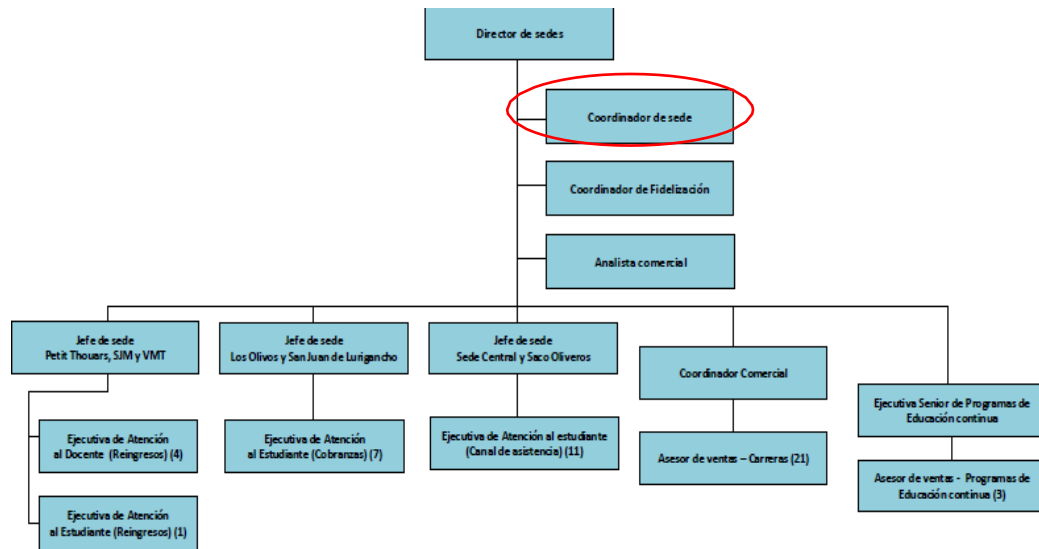
Organigrama Organizacional



Nota. Organigrama del **IESTP Carrión**, que incluye todas las áreas correspondientes y es diseñada con el objetivo de facilitar la comunicación y toma de decisiones para ser más eficaz los procesos correspondientes, es del año 2021. Tomado de <https://intranet.acarrion.edu.pe/Administrativo/SiguNet.asp>.

Figura 2

Organigrama de director de Sedes



Nota. Es una ampliación del área de dirección de sede donde se ubica la coordinación de sedes quien hace la labor comercial. Tomado de <https://intranet.acarrion.edu.pe/Administrativo/SiguNet.asp>.

1.4 Tipos de servicios o productos

El **IESTP Carrión**, cuenta con los siguientes servicios educativos, los cuales son:

Carreras profesionales:

- Enfermería Técnica
- Farmacia Técnica
- Fisioterapia y rehabilitación
- Cosmiatría
- Prótesis dental
- Laboratorio clínico y anatomía patológica
- Nutrición y dietética
- Salud y seguridad ocupacional

Programas de Salud:

- Dermatología estética
- Auxiliar de enfermería
- Asistencial del adulto mayor
- Flebotomía
- Masoterapia Básica
- Masoterapia Avanzada
- Podología clínica y estética básica
- Podología clínica y estética avanzada
- Asistente dental
- Manicure y pedicure

Curso de salud:

- Inyectora terapia básica y avanzada
- Paramédicos
- Pedicure
- Manicure
- Primeros auxilios y RCP avanzado
- Reflexología holística: podal, palmar y facial

Talleres full day:

- Inyectora terapia y vitamina C endovenosa
- Técnicas de sutura
- Prevención y tratamiento del pie diabético con ozono tópico
- Masaje reductor y levantamiento de glúteos

1.5 Otros datos relevantes

El Instituto consiguió la licencia institucional en diciembre de 2018, transformándose en el primer centro de salud con licencia en Lima. En 2020, la entidad se unió a ASISTE PERÚ, reafirmando de esta manera su dedicación a la capacitación de profesionales técnicos de alta calificación para el sector de la salud. En 2022, el Instituto consiguió la Certificación Great Place to Work, corroborando que es un sitio de trabajo seguro donde se puede desempeñar el trabajo.

La misión del **Instituto Superior Tecnológico Privado Carrión**, “es formar expertos certificados a través de una experiencia educativa excepcional, que contribuye a la transformación de sus vidas y al desarrollo del país” (Instituto Carrión, S.F.). Mientras su visión “es ser el instituto líder en la formación de profesionales competentes, que trascienden en su entorno y en la vida de los demás” (Instituto Carrión, S.F.). El Instituto tiene una proyección de ampliar su presencia en provincia.

Los valores de la empresa son:

- Integridad
- Libertad
- Servicio

Con lo expuesto anteriormente podemos indicar que todo se relaciona esencialmente con el fin de cambiar vidas y aportar de manera positiva a la sociedad. Y ayuda a mantener un ambiente de trabajo positivo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de este capítulo expone los temas teóricos y prácticos los cuales sustentaran la investigación, vinculando la experiencia laboral en el área de la dirección del talento humano con el bienestar laboral en el Instituto de Educación Superior Tecnológica Privado Carrión. Comprende enfoques teóricos, reglamentarios y estratégicos que facilitan la comprensión del problema, además de las restricciones que se encontraron durante su implementación.

2.1 La gestión del talento humano.

La dirección del talento humano es la base fundamental para poder mantener activa una organización, pues facilita la captación, desarrollo y permanencia de los empleados esenciales. Desde mi experiencia en entidades privadas de educación, se ha notado que la falta de planificación estratégica en recursos humanos puede impactar directamente en la permanencia del personal y su grado de dedicación.

Hoy en día, uno de los retos más significativos para las organizaciones es la conservación del capital humano (Chiavenato, 2020). Este escenario está vinculado a la ausencia de planificación estratégica y la minimización de las acciones requeridas para mantener al personal motivado y dedicado. El propósito de esta investigación es analizar la correlación entre las variables gerencia del talento humano y la satisfacción con respecto a los trabajadores del Centro de Educación Superior Tecnológico Carrión, con la finalidad de sugerir tácticas que optimicen el ambiente de trabajo y la permanencia del trabajador en la entidad.

Las empresas han comenzado a reconocer que el talento humano representa un socio estratégico que aporta valor a los servicios ofrecidos. **Chiavenato (2020)**. La definición del talento humano implicó la incorporación de actividades, prácticas y políticas que dirigen los

elementos relacionados con los individuos o recursos que una compañía necesita, tales como reclutamiento, selección, formación, remuneración, comunicación y valoración del rendimiento.

2.2 Satisfacción y clima laboral

También podemos indicar que el concepto de satisfacción de los trabajadores se define como eje básico de los trabajadores (Valle et al., 2023), considerando el entorno laboral como un aspecto fundamental, dado que ofrece información sobre los procesos que determinan los comportamientos dentro de las organizaciones y facilita la ejecución de cambios a bien organizados en las conducta y comportamientos del personal e incluso en acciones que influyen en la estructura organizativa (Valle et al., 2023). Esta perspectiva se basa en el ajuste entre las probabilidades laborales de las personas, los beneficios ofrecidos, las relaciones interpersonales y los estilos de liderazgo.

Se entiende por clima laboral a una condición emocional placentera y positiva que proviene de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales, evidenciando las discrepancias entre las expectativas, necesidades o principios de un individuo en relación con el trabajo y los que verdaderamente contribuye (Valle et al., 2023). Es importante alcanzar este objetivo, para lo cual se debe identificar, seleccionar y contratar al personal adecuados, para luego poder: capacitarlos, incentivarlos y valorarlos; implementar regulaciones de remuneración competitiva con el objetivo de mantenerlos y capacitarlos para encabezar equipos competitivos en el futuro.

2.3 Modalidad de trabajo

Durante y después de la pandemia de COVID-19, las empresas experimentaron una transformación radical en su manera de administrar el trabajo. Para el Instituto Carrión, se

aplicó un modelo híbrido que careció de un marco regulatorio interno definido, lo que provocó desorganización y repetición de labores.

Franklin (2022) sostiene que las modalidades flexibles (virtual, híbrido, presencial) requieren políticas de gestión claras, capacitación tecnológica y liderazgo adaptativo. En Perú, el **Decreto de Urgencia N.º 026-2020** y el **Decreto Supremo N.º 010-2020-TR** regularon el trabajo remoto, estableciendo derechos y obligaciones equivalentes a la modalidad presencial (Ministerio de Trabajo, 2020).

Es seguro decir que, la forma de trabajo también ha experimentado una transformación radical desde el surgimiento de la pandemia de COVID-19, en una etapa anterior, generalmente el trabajo se realizaba de forma exclusivamente presencial; sin embargo, en la actualidad muchas empresas han adoptado modalidades híbridas, mixtas, completamente virtuales o presenciales (Franklin, 2022). Esto ha conllevado a que nos adaptemos a las nuevas condiciones laborales y que nos actualizáramos con herramientas que nos ayuden a realizar nuestras labores. En Perú, el **Decreto de Urgencia N.º 026-2020** y el **Decreto Supremo N.º 010-2020-TR** regularon el trabajo remoto, estableciendo derechos y obligaciones equivalentes a la modalidad presencial (Ministerio de Trabajo, 2020). También debe de considerarse el factor generacional, ya que la mayoría de los colaboradores tienen entre 23 y 33 años por lo que esa generación se caracteriza por ser volubles y muy influenciables.

2.4 El rol estratégico de la administración del talento humano

El departamento de capital humano se encuentra con el reto de elaborar y poner en práctica tácticas para atraer y mantener el talento humano, fomentando un estímulo laboral continuo que ayude a fortalecer las competencias de rendimiento de los colaboradores. Igualmente, la administración del talento humano incluye ciertas actividades en las que los

empleados se involucran de forma cooperativa o autónoma, con el objetivo de lograr metas de manera positiva, comunicativa y participativa (Figuroa-González et al., 2024)

2.5 Limitaciones y dificultades

Durante el desarrollo del proyecto se enfrentaron diversas limitaciones:

- Al comienzo había cierta reserva de parte de la dirección general, para poder desarrollar la investigación dentro del **IESTP Carrión**.
- Cuando se solicitan la ejecución y desarrollo de las encuestas, algunos colaboradores pensaban que los podía perjudicar. Por ello fue necesario explicarles el objetivo del instrumento enfatizando que su propósito era contribuir a validación de las hipótesis planteadas.
- Cuando se aplica las encuestas y se solicita a los colaboradores lo puedan resolver, se observó que el tiempo de resolución fue mayor de lo esperado lo cual generó demora en la entrega de las conclusiones.
- Fue difícil coordinar en algunas ocasiones, reuniones con la Dirección General y la Dirección Comercial debido a la disponibilidad limitada en sus agendas.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Descripción detallada cuándo y cómo fue el proceso de ingreso a la empresa

Ingresé al **IESTP Carrión** en enero del año 2016, la Institución estaba buscando meses previos un personal para el cargo de jefe de sede donde tuve la oportunidad de postular y ser seleccionada, dentro del proceso pasé por exámenes psicológicos y entrevista personal con la Sub-Gerencia de la Organización. Posteriormente fui seleccionada y contratada como tal, al cabo del año con las acciones comerciales que se realizaban para poder captar clientes en forma orgánica se fue completando el aforo de la sede, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en un corto tiempo se me propuso pasar al puesto de Coordinadora Comercial de todas las sedes. Para ello quise mejorar mi perfil profesional y comencé a estudiar la carrera de Administración Comercial, aproveché en poner todos mis conocimientos adquiridos en práctica para poder desempeñarme y poder proponer las mejoras de los procesos, teniendo en cuenta que este puesto no existía en la organización.

Desde el momento que asumí esta responsabilidad, nos propusimos crear procesos que nos ayudaran a mejorar la prospección y la forma de cómo se estuvo manejando el área comercial, de esta forma fuimos identificando los temas de mejora y desarrollar planes de acción. Con agendas de reuniones semanales con la directora ejecutiva y la dirección de sedes donde se traía propuesta de actividades y acciones a realizar, siempre teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.

3.2 Personas involucradas en el proyecto laboral

Las personas con las cuales se realizó las consecutivas reuniones para poder organizarnos y establecer las mejoras respectivas fue con la directora general Magíster Tatiana Tuesta Gutiérrez y la directora comercial la Licenciada Esther Ludeña Arias donde se revisaban

los resultados obtenidos de la campaña, tanto el avance como el cierre de las 4 campañas que tiene el Instituto y ver los diversos factores que no nos ayudaron a lograr lo proyectado en el área comercial. Se detectó que uno de los factores era la alta rotación de personal comercial (ejecutivos de ventas) que se tenía en su momento en el área. Y al encontrarme en el proceso de los cursos de tesis, solicite la autorización para poder realizar una encuesta y poder estudiar le motivo que en su momento no lo teníamos en cuenta.

La Magíster Tatiana Tuesta Gutiérrez, es quien me brinda la autorización con el compromiso que pueda ver los resultados obtenido y podamos tenerlo en cuenta para la toma de decisiones que favorecieran del personal del área comercial.

3.3 Funciones realizadas

La función que realicé fue el desarrollo de dos encuestas una para dirección de talento humano y otra para bienestar laboral la encuesta de una manera secuencial y ordenada. Se desarrolló de la siguiente manera: desarrollo de dos encuestas.

- Primero: Se realizó una búsqueda y se eligió el instrumento ya validado más adecuado para este estudio para analizar las preguntas y dar respuestas precisas a los objetivos de la investigación, el autor de las encuestas es Vilchez, 2020.
- Segundo: Para recolectar datos, se coordinó con la directora comercial del IESTP Daniel Alcides Carrión para permitarnos contactar con los colaboradores y enviarles una encuesta virtual relacionada con nuestras variantes de investigación: administración del talento humano y el bienestar laboral.
- Tercero: Se decidió aplicar las encuestas virtuales a una muestra de 63 colaboradores del área comercial de la entidad educativa. Esto se realizado a través de las redes sociales (WhatsApp), donde la empresa brindo el permiso respectivo para poder enviar la encuesta a los colaboradores actuales, y respetuosamente solicité a todos puedan desarrollarlo, donde tuve el

absoluto apoyo, con la dificultad que no sé desarrollo en tiempo esperado. Los datos obtenidos fueron procesados en Excel versión 209 y el Statical Package for the Social Sciences (SPSS) del sistema estadístico IMB versión 29. Que se tomó más tiempo de lo planificado

3.4 Desarrollo del proyecto en etapas

3.4.1 Problemas y diagnóstico

La principal problemática identificado en el Instituto Superior Tecnológico Privado Carrión, es contar elevado cambio del personal comercial ya que esto afecta el desarrollo de:

- **Selección de personal**, al realizar la verificación del perfil nos ayudara a mejorar la calidad de los postulantes al puesto de ejecutivo de ventas.
- **Capacitación de personal**: se desarrolla con el personal que va incorporándose, pero esto se ve interrumpido cuando la persona desiste seguir laborando en el Instituto. Como también, no es posible seguir monitoreando o afianzando conocimientos del producto como habilidades blandas.
- **Desarrollo de personal**, se desea repotenciar a los colaboradores, para que desarrollen una línea de carrera, esto podría ayudar a poder generar retención en el personal.

3.4.2 Objetivos e hipótesis

El objetivo es determinar la relación de la dirección del talento humano y la satisfacción laboral de trabajadores del Centro Educación Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. Los objetivos específicos son:

- Determina la relación entre la elección del personal y el bienestar laboral de colaboradores del Instituto Tecnológico Daniel Alcides Carrión, Lima. 2024.

- Determinar la relación entre el entrenamiento del talento humano y la satisfacción profesional de los empleados de la casa de estudio superior Daniel Alcides Carrión. Lima, 2024.
- Determinar la relación entre el desarrollo de los colaboradores y el bienestar laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.

La hipótesis es si existe correlación significativa entre la dirección del talento humano y la satisfacción laboral de trabajadores del Instituto de Educación Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.

3.4.3 Metodologías: participantes e instrumentos

La comunidad se compone de 74 empleados del sector comercial de la escuela de estudio superior Daniel Alcides Carrión que actualmente desempeñan sus funciones. Para elegir a la muestra se aplicará el método no probabilístico por conveniencia, el método se basará en la encuesta y en la herramienta utilizada será el cuestionario.

La muestra escogida es la no probabilística por conveniencia, debido a que el responsable de la muestra tenga la elección de seleccionar a los participantes. La muestra estaría compuesta por la población, contando con 63 empleados del sector comercial, que desempeñan diferentes funciones en el Instituto Daniel Alcides Carrión.

Se desarrollo la aplico a encuesta, que es un instrumento muy utilizado como procedimiento de investigación porque permite conseguir y encausar información de forma dinámica y eficiente, relacionado en un tema y población específica a través de contactos directos e indirectos que conforman la población a estudiar.

Por lo tanto, se pidió el permiso necesario para llevar a cabo la encuesta a los 63 empleados del departamento comercial del IESTP Daniel Alcides Carrión, que incluyen:

asesores call, de counter, promotores y de prospección, con el fin de ofrecer sus opiniones y perspectivas respecto a la organización.

Se ha aplicado en forma virtual por medio del google form, para que sean contestados en los ratos libres y posteriormente se ha consolidado los resultados con la reserva y confiabilidad de la información recopilada. Dichas encuestas constan de un total de 58 preguntas que se desarrolló para ambas variables, que lo detallo a continuación:

- Variable Administración del talento humano: contiene 30 preguntas.
- Variable Satisfacción laboral: contiene 28 preguntas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Las encuestas facilitaron recolección de las respuestas para el estudio de las conclusiones. Se realizó a través de la plataforma Google Forms de forma virtual, lo que facilitó la obtención de varias respuestas aportadas por los 63 empleados del IESTP Daniel Alcides Carrión.

Dichos cuestionarios incluyeron 58 preguntas, que se segmentaron en 30 para la variante de gestión del talento humano y 28 para la variante de satisfacción en el trabajo. Estos cuestionamientos se examinaron e interpretaron de acuerdo con cada variable y dimensión propuestas por la investigadora.

La **Tabla 1**, muestra la tabla de contingencia, que permite calcular el grado de correlación existente entre las variantes en estudio: "dirección del talento humano" y "satisfacción laboral". Los hallazgos señalan que el 25.4% de los empleados expresaron que hay un grado de satisfacción en la correlación de las dos variables. Por lo tanto, se corrobora la presencia de una correlación entre la dirección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del IESTP Daniel Alcides Carrión Lima. Este descubrimiento indica que los empleados se vinculan y lealtad a la Institución, reafirmando su dedicación y rendimiento en el trabajo.

Tabla 1

Nivel de relación entre la dirección del talento humano y la satisfacción laboral de trabajadores de la casa de estudios Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.

		Satisfacción laboral				
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Gestión de talento	Insatisfecho	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%
	Indiferente	Recuento	12	0	2	14
		% del total	19.0%	0.0%	3.2%	22.2%
	Satisfecho	Recuento	32	0	16	48
		% del total	50.8%	0.0%	25.4%	76.2%
Total		Recuento	44	0	19	63
		% del total	69.8%	0.0%	30.2%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos de la relación entre ambas variables.

La **Tabla 2**, presenta la dimensión "elección del colaborador" y el indicador "del buen ambiente laboral". Los hallazgos revelaron que el 28.6% de los empleados manifestaron un grado de satisfacción respecto a ambas dimensiones. Por lo tanto, se encuentra una correlación de las variables de elección del colaborador y el buen ambiente laboral de los colaboradores de la casa de estudio Daniel Alcides Carrión Lima. Así, se puede deducir que el proceso de elección del personal si tiene un impacto relevante para el reconocimiento de nuevos y mejores colaboradores que se vayan integrando en el Instituto.

Tabla 2

Nivel de relación entre elección del colaborador y buen ambiente profesional de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024:

		Satisfacción Laboral				
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Selección de Personal	Insatisfecho	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%
	Indiferente	Recuento	11	0	0	11
		% del total	17.5%	0.0%	0.0%	17.5%
	Satisfecho	Recuento	33	0	18	51
		% del total	52.4%	0.0%	28.6%	81.0%
Total	Recuento	44	0	19	63	
	% del total	69.8%	0.0%	30.2%	100.0%	

Nota. Resultados obtenidos de la relación entre la dimensión y la variable.

La **Tabla 3**, fue creada para analizar la correlación entre la dimensión "capacitación del colaborador" y la variable "satisfacción profesional". Los hallazgos señalan un resultado de 23.8% de los empleados manifestaron un grado de satisfacción respecto a ambas dimensiones. Por lo tanto, se halla una correlación entre la capacitación del colaborador y la satisfacción profesional de los colaboradores del IESTP Daniel Alcides Carrión Lima. Los trabajadores perciben capacitaciones como un recurso crucial para un desempeño óptimo en la organización, lo que incrementa su satisfacción laboral.

Tabla 3

Nivel de relación entre capacitación del colaborador y la satisfacción profesional de trabajadores del Instituto Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024:

		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Capacitación de personal	Insatisfecho	Recuento	0	0	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.6%
	Indiferente	Recuento	15	0	3
		% del total	23.8%	0.0%	4.8%
	Satisfecho	Recuento	29	0	15
		% del total	46.0%	0.0%	23.8%
Total	Recuento	44	0	19	
	% del total	69.8%	0.0%	30.2%	

Nota. Resultados obtenidos de la relación entre la dimensión y la variable.

La **Tabla 4**, explica la correlación existente entre la dimensión "crecimiento personal" y la variable "bienestar laboral". Como resultado, el 23.8% de los colaboradores expresaron que hay un nivel de satisfacción en la correlación entre la dimensión y la variable. Por lo expuesto, se observa una correlación del crecimiento personal y el bienestar laboral de los colaboradores del Instituto Tecnológica Privado Daniel Alcides Carrión Lima. Se tiene en cuenta que el impacto que sienten el colaborador que su satisfacción en el trabajo se ve favorecida por el crecimiento personal

Tabla 4

Nivel de relación entre el crecimiento de personal y el bienestar laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024:

		Satisfacción personal				
			Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
Desarrollo de personal	Insatisfecho	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%
	Indiferente	Recuento	13	0	3	16
		% del total	20.6%	0.0%	4.8%	25.4%
	Satisfecho	Recuento	31	0	15	46
		% del total	49.2%	0.0%	23.8%	73.0%
Total		Recuento	44	0	19	63
		% del total	69.8%	0.0%	30.2%	100.0%

Nota: Resultados obtenidos de la relación entre la dimensión y la variable.

La **Tabla 5**, muestra la diferencia entre la hipótesis principal y la hipótesis general. La hipótesis evidenció una correlación relevante entre la "administración del recurso humano" y la "bienestar laboral" de los trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión Lima. Para determinar si la asignación de la muestra es normal, se administró la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Este nos permite implantar si la asignación de la muestra es normal cuando la cantidad de unidades de análisis supera los 50 ($m > 50$). Dentro de este marco, se formularon las sucesivas hipótesis generales para la muestra

Tabla 5

Contrastación de hipótesis general

	H0: No existe correlación relevante entre la administración del recurso
Hipótesis Nula	humano y el bienestar laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides
H0	Carrión, Lima, 2024.
$H_0 \leq 0$	
	H1: Si Existe correlación relevante entre la administración del recurso
Hipótesis alterna	humano y el bienestar laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides
H1	Carrión, Lima, 2024.
$H_1 > 0$	

Nota. Resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis general.

La **Tabla 06**, presenta la contrastación de las hipótesis específicas para las tres dimensiones consideradas. Se asignó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para diagnosticar convergencia de la hipótesis específica, estableciendo niveles de significancia basados en dimensiones y variables definidas para cada hipótesis. Asimismo, se utilizó una prueba de correlación de Pearson para determinada los niveles de asociación entre las medidas y variables en una muestra superior a 50 individuos ($m < 50$).

Tabla 6

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específicas	Hipótesis nula H0	Hipótesis alterna H1
H1: Existe una relación entre la elección de personal y la conformidad profesional de colaboradores del Centro Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.	No existe una relación entre la elección de personal y la conformidad profesional de colaboradores del Centro Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_0 < 0$	Si existe una relación entre la elección de personal y la conformidad profesional de colaboradores del Centro de Educación Tecnológico Privado Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_1 \geq 0$
H2: Existe una relación entre el aprendizaje de personal y un buen ambiente laboral de los empleados de la casa de estudio superior Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.	No existe una relación entre el aprendizaje de personal y un buen ambiente laboral de los empleados de la casa de estudio superior Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_0 < 0$	Si existe una relación entre el aprendizaje de personal y un buen ambiente laboral de los empleados de la casa de estudio superior Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_1 \geq 0$
H3: Existe una relación entre el crecimiento de personal y la satisfacción laboral de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024.	No existe una relación entre el crecimiento de personal y la conformidad profesional de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_0 < 0$	Si existe una relación entre el crecimiento de personal y la conformidad profesional de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024. $H_1 \geq 0$

Nota. Resultados de los niveles de confianza

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

Se revela una correlación relevante entre la administración del equipo humano y la conformidad profesional de los empleados del Instituto de Educación Tecnológico Daniel Alcides Carrión; el estudio refuerza las diversas hipótesis propuestas, evidenciando que la evolución de las trayectorias profesionales en una organización favorece la productividad de los trabajadores. Incentivar y motivar a los trabajadores un plan de línea de carrera permite un mejor desempeño laboral, y fomenta la competitividad en el Instituto. A continuación, se muestran las conclusiones claves de la investigación que respondieron directamente a los objetivos planteados:

- **En cuando al primer objetivo, determinar la correlación entre la elección de personal y la conformidad profesional de trabajadores del IESTP Daniel Alcides Carrión, Lima, 2024**, según el resultado del 28.6%, se halló una correlación entre las variables. Esto señala que una elección apropiada, complementada con un seguimiento constante, es esencial para que los empleados se vinculan con la compañía, sean beneficiosos y alcancen sus metas de forma constante.
- **En relación del segundo objetivo, determinar la correlación entre el aprendizaje del colaborador y la conformidad profesional de trabajadores de la casa de estudio superior Daniel Alcides Carrión. Lima, 2024**, se determinó la correlación entre las variables, obteniendo en consecuencia el 23.8%, lo que indica que los empleados están contentos con las formaciones obtenidas, subrayando la importancia de la educación constante. La constante actualización de conocimientos permite a los empleados proporcionar información de alta calidad y ajustarse a las demandas del mercado de trabajo.

- **Con respecto al tercer objetivo, diagnostica la correlación entre el crecimiento de los empleados y el buen ambiente profesional de trabajadores del IESTP Daniel A. Carrión, Lima, 2024**, se demostró una correlación valiosa entre ambas variables, alcanzando resultado 23.8%. La línea de carrera facilita la vinculación del empleado con la visión de la empresa, buscando de esta manera que el empleado se desarrolle y establezca una carrera profesional dentro de la organización.

5.2 Lecciones aprendidas:

A lo largo del desarrollo de la investigación, nos dejó ciertas lecciones:

- **Selección de personal**, hay que asegurar que el proceso sea claro y que se cuente con el perfil correcto para que desarrolle de la mejor manera la labor asignada, esto ayudara a contar con personal calificado.
- **Cuidar la rotación de personal**, ayudará que el personal que se integra cuente con un acompañamiento constante y tenga todas las herramientas para gestionar. De esta forma fidelizaremos al personal y se baja los resultados de la rotación del personal.
- **Capacitación y adaptación de personal**, debe ser acompañado de una continua capacitación y formación de habilidades blandas. Esto ayudará a que los colaboradores se sientan comprometidos y con confianza que su trabajo es primordial e importante.
- **Evaluación continua**, es esencial llevar a cabo evaluaciones continuas y emplear información en tiempo real para supervisar el avance del colaborador y asegurar el éxito del plan. Esto ayudará a realizar modificaciones estratégicas que optimizaron la implementación y garantizaron la realización de los objetivos.

5.3 Recomendaciones:

En consecuencia, a los hallazgos obtenidos durante el proyecto, se recomienda las

siguientes acciones futuras.

1. Mejorar los procedimientos de selección de personal

Dado que la hipótesis H1 demostró una correlación positiva entre la **elección de los empleados** y el **buen ambiente profesional**, se aconseja mejorar criterios de selección y evaluación de aspirantes. Esto significa, mantener procedimientos de selección de personal establecidos y en concordancia con los pilares institucionales es esencial para el triunfo de la organización.

2. Fortalecer los programas de capacitación continua

Dado que la hipótesis H2 demostró una correlación relevante entre el **aprendizaje del individuo** y la **conformidad profesional**, se recomienda al instituto participar activamente en el desarrollo del personal, identificando talentos y promoviendo conocimientos.

3. Implementar planes de desarrollo profesional y de carrera

Dado que la hipótesis H3 demostró una correlación significativa entre el **crecimiento de los colaboradores** y el **buen ambiente profesional**, implementar un proyecto continuo de investigación, capaz de enriquecer las habilidades y competencias del personal, además de colaborar de forma relevante a las metas institucionales del Instituto. Disponer de evaluaciones continuas que nos faciliten determinar qué aspectos necesitan reforzamiento y qué nuevas estrategias implementar.

REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: Estrategias para la retención y desarrollo organizacional. Editorial Mc Graw Hill.

Decreto Supremo N° 010-2020-TR, Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19. 24 de marzo del 2020.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/569726/1865130-2.pdf?v=1585059833>

Decreto de Urgencia N.º 026-2020, Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. 15 de marzo del 2020.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf?v=1584330370>

Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Carrión. (n.d.). Historia del instituto.
<https://www.carrion.edu.pe/>

Figueroa-González, E.G., Tortolero-Portugal, R., Soto, M.H., Asef, J.G.S. MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND WORK PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN ACADEMIA [Article@Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la academia] (2024) Revista Academia and Negocios, 10

(2), pp. 210-221.

Franklin, E. (2022). Administración de Empresas. Editorial Mc Graw Hill.

Valle, O.S.F., Pincheira, F.J.D., Garcés, M.E.C. Job climate and job satisfaction as predictors of happiness at work in a sample of Mexican health care employees [Article@Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano] (2024) Contaduría y Administración, 69 (4), pp. 231-253.

Vílchez J. (2020), Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los docentes del colegio San Luis, San Martín de Porres, 2019. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41958>

ANEXOS

Anexo 1: Herramienta de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Encuesta en la escala de Likert de cinco puntos para la variable gestión de talento

S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SELECCIÓN DE PERSONAL	1	2	3	4	5
1. Considero determinante la hoja de vida en la selección del personal.					
2. Considero de vital importancia la entrevista dentro del proceso de selección del personal.					
3. Considero importante la realización de un proceso de venta demostrativa para medir aptitudes para el trabajo.					
4. Considero oportuno que la institución educativa me evalúe a nivel psicológico.					
5. Considero que se evalúa la parte ética y valorativa en el proceso de selección del personal en mi institución educativa.					
6. Las convocatorias de concursos de plazas vacantes realizadas por su institución se efectúan de acuerdo con el perfil profesional requerido para dicha labor.					
7. Considero que las técnicas de selección de personal que utiliza la institución cumplen los estándares de calidad.					
8. La institución atrae personas talentosas para formar parte de ella.					
9. Se me aplica entrevistas con la finalidad de evaluar mis acciones y reacciones ante situaciones imprevistas.					
10. Considero importante la aplicación de <u>feedback</u> como instrumento de comunicación con mis responsables.					
CAPACITACIÓN DE PERSONAL					
11. La institución invierte en capacitar al personal.					

12. La institución considera mis necesidades al programar las capacitaciones.					
13. Siento que las capacitaciones contribuyen a mi desempeño.					
14. La capacitación es una política necesaria para ser parte de esta institución.					
15. Como colaborador mi reacción es positiva ante las capacitaciones.					
16. Las capacitaciones son realizadas por personal idóneo.					
17. Aplico lo aprendido en las capacitaciones en mi práctica diaria.					
18. La institución educativa me brinda la oportunidad de estar al día con los avances tecnológicos.					
19. Considero necesario continuar las capacitaciones para mejorar el trabajo que realizó en la institución.					
20. Las capacitaciones programadas por la institución aportan a desarrollar o potenciar mi talento.					
DESARROLLO DE PERSONAL					
21. Siento que en la institución educativa se me brinda oportunidades de desarrollo personal.					
22. Los directivos estimulan mi crecimiento personal y profesional.					
23. Considero que en la institución educativa se brinda apoyo para mi desarrollo personal.					
24. Demuestro dominio de los conocimientos del área que desempeño.					
25. Estoy capacitado en el uso de las TIC basados en la tecnología.					
26. Aplico nuevas tecnologías en mi labor diaria.					
27. Siento que en la institución educativa hay estímulos con el personal comercial que realiza óptimamente su labor.					
28. Percibo que mi desarrollo personal se ha elevado determinadamente en el tiempo que llevo laborando en la institución educativa.					
29. Me siento satisfecho con la gestión del jefe de ventas de la institución educativa.					
30. Mi desarrollo personal se ha realizado en mayor parte por exigencia de la institución que por iniciativa propia.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala valorativa

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
DESARROLLO DE PERSONAL					
1. Siento que el trabajo es justo para mis aptitudes personales.					
2. Mi trabajo me permite crecer personalmente.					
3. Disfruto de realizar mi trabajo.					
4. Mi trabajo me permite adquirir habilidades sociales.					
DESEMPEÑO DE TAREAS					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8. Mi trabajo me aburre, pues todos los años hago lo mismo.					
CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES					
9. La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
10. El ambiente donde trabajo es agradable.					
11. El ambiente laboral me ofrece herramientas y equipamiento necesario para realizar óptimamente mi trabajo					

12. Siento mi ambiente como mío, lo puedo adecuar a mis necesidades.					
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
13. Considero que la remuneración económica es muy baja en relación con la labor que realizo.					
14. Me siento satisfecho (a) con el salario que percibo.					
15. La remuneración que percibo puede mejorar en función a mi desempeño.					
16. La remuneración que percibo me permite seguir creciendo profesionalmente.					
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					
17. Siento que recibo maltrato de parte de la empresa.					
18. Tengo la sensación de que la empresa solo busca perjudicarnos.					
19. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
20. Hay una política de premios a quien evidencia buen desempeño.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
21. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
22. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
23. Es mejor trabajar solo.					
24. El trabajo colaborativo es una característica en mi equipo de trabajo.					
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
25. Existe disposición de mi jefe de venta cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
26. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
27. Me siento a gusto con la gestión institucional del jefe de ventas.					
28. El jefe de ventas valora el trabajo que realizo en la institución educativa.					

Anexo 2: Cuestionarios virtuales: gestión de talento humano y satisfacción laboral

Figura 3

Cuestionario virtual – Gestión de Talento Humano

carrión
EDUCACIÓN SUPERIOR

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estimado(a) colaborador, en el presente cuestionario pretendemos obtener información al respecto del talento humano y satisfacción laboral para los colaboradores del Instituto Carrión, por lo cual te solicitamos tu participación para responder las preguntas con la mayor sinceridad.

Considerar para poder llenar la encuesta, el siguiente puntaje:

- Siempre - 5
- Casi siempre - 4
- Algunas Veces - 3
- Casi Nunca - 2
- Nunca - 1

amypz1702@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

Nota. Cuestionario aplicado al personal del área comercial de gestión de talento humano

Figura 4

Cuestionario virtual – Gestión de Satisfacción Laboral

carrion
EDUCACIÓN SUPERIOR

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) colaborador, en el presente cuestionario pretendemos obtener información al respecto del talento humano y satisfacción laboral para los colaboradores del Instituto Carrion, por lo cual te solicitamos tu participación para responder las preguntas con la mayor sinceridad.

Considerar para poder llenar la encuesta, el siguiente puntaje:

- Totalmente de acuerdo - 5
- De acuerdo - 4
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 3
- En desacuerdo - 2
- Totalmente en desacuerdo - 1

amypz1702@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

Nota. Cuestionario aplicado al personal del área comercial de satisfacción laboral

Anexo 3: Resultado de cuestionario realizado

Figura 5

Tabulación de cuestionario – ambas variables


N°	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V2	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	N_V1D1	N_V1D2	N_V1D3	N_V1	N_V2D1	N_V2D2	N_V2D3	N_V2D4	N_V2D5	N_V2D6	N_V2D7	N_V2
ENC01	119	43	38	38	98	18	13	16	11	6	14	20	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2
ENC02	108	37	33	38	93	13	10	15	14	6	16	19	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2
ENC03	111	39	35	37	107	20	12	18	15	7	15	20	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC04	111	39	36	36	112	20	12	20	16	8	16	20	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC05	110	39	36	35	91	20	12	12	12	4	15	16	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2
ENC06	114	39	37	38	110	18	12	17	17	10	16	20	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
ENC07	121	41	39	41	112	20	12	20	16	8	16	20	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC08	122	42	40	40	104	18	13	17	17	7	17	15	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC09	118	40	40	38	114	20	16	14	15	12	17	20	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
ENC10	124	44	40	40	114	20	12	20	16	8	18	20	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC11	135	45	45	45	92	16	12	15	13	6	16	14	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2
ENC12	136	45	46	45	114	20	12	19	18	7	18	20	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC13	126	43	42	41	114	19	12	20	18	8	17	20	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC14	129	45	41	43	115	19	16	18	15	10	17	20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC15	127	41	41	45	85	16	11	13	11	7	11	16	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
ENC16	113	40	38	35	95	13	12	13	16	13	12	16	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
ENC17	33	10	13	10	115	18	17	16	17	15	16	16	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC18	122	41	40	41	107	18	12	19	16	8	15	19	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC19	126	45	45	36	112	16	16	16	16	16	16	16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC20	136	49	49	40	109	19	12	16	18	11	16	17	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
ENC21	117	39	39	39	95	17	10	12	13	13	14	16	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
ENC22	120	43	38	39	113	18	15	18	15	16	15	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC23	120	40	40	40	101	15	14	14	14	15	15	14	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
ENC24	135	45	43	47	101	19	12	20	11	6	14	19	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2
ENC25	120	40	40	40	99	16	12	14	16	12	16	13	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
ENC26	116	41	37	38	95	16	13	14	14	12	13	13	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC27	108	36	36	36	96	16	14	13	13	16	12	12	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
ENC28	112	40	36	36	89	16	12	13	12	11	12	13	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
ENC29	105	37	33	35	85	15	12	12	12	11	11	12	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC30	108	39	33	36	89	16	12	13	12	11	13	12	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC30	108	39	33	36	89	16	12	13	12	11	13	12	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC31	108	39	36	33	94	16	12	13	12	15	14	12	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
ENC32	105	41	31	33	93	16	13	16	12	10	14	12	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
ENC33	93	32	31	30	90	16	10	14	14	11	13	12	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC34	93	30	31	32	91	17	12	12	13	10	13	14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC35	90	30	30	30	93	17	14	12	12	11	14	13	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC36	104	38	34	32	89	17	12	12	13	9	13	13	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
ENC37	90	31	30	29	90	17	12	12	13	10	13	13	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC38	129	44	40	45	96	18	13	12	15	9	13	16	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2
ENC39	123	43	38	42	96	19	11	14	14	8	15	15	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2
ENC40	126	45	38	43	94	17	11	12	14	10	15	15	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
ENC41	127	43	39	45	92	18	11	14	13	9	12	15	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
ENC42	128	41	41	46	95	19	10	15	15	8	12	16	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2
ENC43	128	39	42	47	94	17	12	13	14	10	14	14	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
ENC44	125	37	42	46	91	18	11	14	14	8	12	14	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2
ENC45	128	40	42	46	92	17	12	12	14	9	14	14	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2
ENC46	124	38	40	46	102	19	13	15	16	9	15	15	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
ENC47	118	35	37	46	101	17	16	16	15	9	14	14	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2
ENC48	123	38	41	44	100	18	12	16	16	9	15	14	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
ENC49	122	38	39	45	97	18	10	15	15	9	14	16	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2
ENC50	120	33	45	42	97	20	10	13	14	9	15	16	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2
ENC51	124	39	41	44	100	19	10	14	14	9	18	16	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2
ENC52	127	39	46	42	96	19	10	14	15	8	15	15	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2
ENC53	127	37	48	42	96	19	10	15	13	9	15	15	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2
ENC54	128	42	42	44	105	19	12	16	17	8	16	17	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC55	132	41	45	46	103	19	13	15	16	8	16	16	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC56	135	45	43	47	98	19	11	14	16	8	15	15	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2
ENC57	138	46	45	47	107	20	12	18	16	9	15	17	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
ENC58	137	47	47	43	100	20	12	15	14	11	15	13	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
ENC59	138	49	43	46	101	19	12	15	16	8	15	16	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
ENC60	132	41	44	47	100	19	12	15	16	7	15	16	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
ENC61	132	40	46	46	100	20	12	15	16	8	14	15	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2
ENC62	131	39	47	45	131	17	17	19	19	19	20	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC63	135	41	47	47	134	20	17	19	18	20	20	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nota. Resultados obtenidos de los cuestionarios realizados al personal del área comercial.

Anexo 4: Consentimiento informado

Figura 6

Consentimiento de la empresa para poder desarrollar la encuesta

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA			
---	--	---	--

Yo Tatiana Tuesta Gutierrez de Propelec
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 07595835, como representante legal de la empresa /
institución: en mi calidad de Directora General del área de la Dirección, INSTITUTO DE
EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO DANIEL ALCIDES CARRION S.A.C
con R.U.C. N° 20138221157
ubicada en la ciudad de LIMA. Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:

1) Amelia Adelina Poma Zarate, con DNI/CE 07636805
2) _____, con DNI/CE _____

Egresado/s del Programa de pregrado () o Programa de Posgrado () de la Universidad
Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:
Realizar la encuesta y aplicación de esta
(Detallar la información a entregar por ejemplo: libros contables, procedimientos, encuesta, plano, documentos del área XXX, etc.)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Título Profesional () Maestro, () Doctor.


Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el
repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad
en su conjunto.

Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:
(marcar con una "X" la opción seleccionada)

() Mantener en reserva el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.
() Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Lima, Febrero 2024

(Editar)



M^{te}. Tatiana Tuesta Gutiérrez
Directora General
I.E.S.P. Daniel Alcides Carrión

Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 07595835
N° de celular de contacto:


Firma del egresado (1)
DNI: 07636805

Firma del egresado (2)
DNI:

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	11	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	23/10/2024				

Nota: Autorización respectiva del parte del Instituto