

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Gestion del talento humano y la calidad del servicio en los
clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, 2024**

**Para optar el titulo profesional de:
Licenciado en Administracion**

Autores:

Bach. Jeferson ADVINCULA PILLPA

Bach. Aracely Nicole ULLOA LIBERATO

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Cerro de Pasco – Peru - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Gestion del talento humano y la calidad del servicio en los
clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. Jose Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 012-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Aracely Nicole ULLOA LIBERATO - Jeferson ADVINCULA PILLPA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM -
Rancas, 2024

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Índice de Similitud: **18%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 18 de Mayo de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE, José Antonio FAU
20154903046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.05.2025 22:21:59 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios, quien me protege en todo momento. A mi madre Sonia, quien ha velado por mi bienestar y educación a lo largo de mi vida, siendo mi apoyo constante y depositando su entera confianza en todas mis metas y sueños.

Jeferson ADVINCULA

A Dios, mi roca eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar, a mis padres este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado, Su dedicación y esfuerzo constante para asegurarme una educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Al resto de mi familia y amistades por su motivación y apoyo incondicional durante este proceso.

ARACELY ULLOA

LIBERATO

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a nuestro divino redentor Dios, por su constante presencia en cada etapa de nuestra vida.

Nuestro profundo agradecimiento a los dueños de la empresa del grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, quienes comprendieron nuestro interés profesional y nos facilitaron información relevante para la culminación de la investigación.

A nuestro asesor de la tesis Doctor Fortunato Tarcisio INGA JACAY, quien con su experiencia supo guiar el desarrollo del estudio.

Nuestra eterna gratitud a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración por su insuperable desenvolvimiento como docentes a lo largo de los cinco años de estudio.

Jeferson Advincula y Aracely Ulloa

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, durante el año 2024. La investigación se enmarcó en un enfoque básico, con un nivel correlacional explicativo. Se empleó el método científico como base general, mientras que el enfoque específico fue el hipotético-deductivo. El diseño utilizado fue no experimental de tipo transversal. La población de estudio incluyó a 1950 clientes de la estación de servicios e hidrocarburos ECOSERM - Rancas, ubicada en el distrito de Yanacancha, durante el período 2024.

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante el uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 29. Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, dada la naturaleza ordinal de las variables cuantitativas, por lo que no fue necesaria la prueba de normalidad. El nivel de significancia se fijó en 0,05.

Los resultados mostraron una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio al cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,882. Esto permitió concluir que se alcanzó el objetivo general de la investigación, al confirmar un alto nivel de relación entre las variables analizadas.

Palabras clave: gestión del talento humano, calidad del servicio al cliente.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of relationship between human talent management and service quality among the customers of Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas during the year 2024. The research followed a basic approach, with a correlational explanatory level. The scientific method was employed as the general framework, while the specific approach was hypothetical- deductive. The design used was non-experimental and cross-sectional. The study population included 1,950 customers of the ECOSERM - Rancas fuel and service station, located in the Yanacancha district, during the 2024 period.

For data collection, a survey technique was used, and the instrument applied was a questionnaire. Statistical analysis was carried out using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 29. Pearson's correlation coefficient was employed due to the ordinal nature of the quantitative variables, thus eliminating the need for a normality test. The significance level was set at 0.05.

The results showed a high positive correlation between human talent management and customer service quality, with a Spearman correlation coefficient of 0.882. This led to the conclusion that the general objective of the research was achieved, confirming a high level of relationship between the analyzed variables.

Keywords: human talent management, customer service quality.

INTRODUCCIÓN

La relevancia de este estudio radica en que la gestión del talento humano se ha convertido en un factor crucial que influye directamente en la dinámica y éxito de las empresas. A través de una administración eficaz, esta gestión evalúa y optimiza el desempeño de los colaboradores mediante la capacitación, retroalimentación y apoyo, permitiéndoles desarrollar las competencias necesarias para alcanzar tanto el éxito personal como el organizacional. Este enfoque tiene un impacto significativo en la rentabilidad y crecimiento de las empresas, mejorando su reputación, competitividad y, sobre todo, elevando el nivel de calidad en el servicio al cliente.

La calidad del servicio al cliente es un aspecto esencial que debe ser prioritario en cualquier empresa, independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza operativa. Los líderes de la organización deben asegurar que quienes se desempeñan en esta área lo hagan con un alto nivel de competencia, ya que el servicio al cliente representa la primera impresión que los consumidores perciben de la empresa. Un buen servicio no solo ayuda a mantener la preferencia de los clientes, sino que también juega un papel fundamental en su fidelización. Sin embargo, una mala gestión del servicio puede convertirse en una amenaza para la organización, afectando negativamente su desarrollo y crecimiento. Por ello, es crucial definir la importancia del servicio al cliente para estructurar de manera óptima su ejecución y, en consecuencia, mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Este estudio buscó probar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio al cliente en una de las estaciones de servicio más relevantes del distrito de Yanacancha. Comprender esta relación es de vital importancia, ya que permite corroborar las teorías administrativas y aplicarlas en el contexto específico de una estación de servicios. Al hacerlo, se busca que los directivos de esta y otras empresas similares tomen consciencia sobre la importancia de desarrollar las capacidades, habilidades y fortalezas de su personal para ofrecer un mejor servicio y, por tanto, lograr la satisfacción de sus clientes.

Por las razones expuestas, se consideró necesario llevar a cabo esta investigación. Los temas están organizados conforme al reglamento de grados y títulos de la universidad, estructurados en los siguientes capítulos:

Capítulo I Problema de Investigación, partimos de la idea de investigación, se plantea el problema, se establecen los objetivos, la justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico, en esta parte integramos la investigación con los antecedentes, las teorías relacionadas a nuestras variables: Gestión del talento humano y calidad del servicio, las mismas que dan el sustento científico, del mismo modo se realiza el planteamiento de las hipótesis, la identificación de variables y su operacionalización de las mismas.

Capítulo III Metodología y Técnicas de Investigación, es este capítulo nos referimos a metodología empleado en la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva, las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos, así como la selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación y la respectiva orientación ética.

Capítulo IV Resultados y Discusión, presentamos el trabajo de campo, el análisis de los resultados mediante tablas y gráficos, la contrastación de la hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones y las respectivas recomendaciones, que esperamos sean de mucha utilidad para la actual gestión.

Los Autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCION

INDICE

INDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema -----	1
1.2.	Delimitación de la investigación-----	5
1.2.1.	Delimitación temporal-----	5
1.2.2.	Delimitación Espacial-----	5
1.2.3.	Delimitación Social -----	5
1.2.4.	Delimitación conceptual-----	6
1.3.	Formulación del problema-----	6
1.3.1.	Problema general-----	6
1.3.2.	Problemas específicos -----	6
1.4.	Formulación de objetivos -----	6
1.4.1.	Objetivo general -----	6
1.4.2.	Objetivos específicos-----	6
1.5.	Justificación de la investigación-----	7
1.5.1.	Justificación teórica:-----	7
1.5.2.	Justificación práctica:-----	7
1.5.3.	Justificación metodológica: -----	8
1.5.4.	Justificación de conveniencia: -----	8
1.6.	Limitaciones de la investigación-----	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio-----	9
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.-----	9
2.1.2.	Antecedentes Nacionales -----	11
2.1.3.	Antecedentes Locales -----	14
2.2.	Bases teóricas – científicas-----	15

2.3.	Definición de términos básicos-----	37
2.4.	Formulación de hipótesis -----	41
2.4.1.	Hipótesis general-----	41
2.4.2.	Hipótesis específicas: -----	41
2.5.	Identificación de variables:-----	41
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores -----	42

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación -----	44
3.2.	Nivel de investigación-----	44
3.3.	Métodos de investigación -----	45
3.4.	Diseño de investigación-----	45
3.5.	Población y muestra-----	46
3.5.1.	Población-----	46
3.5.2.	Muestra-----	46
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	47
3.6.1.	Técnicas -----	47
3.6.2.	Instrumentos -----	47
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación -----	47
3.7.1.	Selección de Instrumentos: -----	47
3.7.2.	Validación de los Instrumentos:-----	48
3.7.3.	Confiabilidad de los Instrumentos: -----	48
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos -----	48
3.9.	Tratamiento estadístico -----	49
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica -----	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo-----	51
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados -----	52
4.3.	Prueba de Hipótesis -----	76
4.3.1.	Prueba de hipótesis general -----	76
4.3.2.	Prueba de hipótesis específicas-----	78
4.4.	Discusión de resultados -----	80

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano	48
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de servicio al cliente	48
Tabla 3 Gestion del talento humano agrupado	52
Tabla 4 Resultados del indicador conocimientos.....	53
Tabla 5 Resultados del indicador conocimientos.....	54
Tabla 6 Resultados del indicador capacidades.....	55
Tabla 7 Resultados del indicador motivacion	56
Tabla 8 Resultados del indicador actitudes	57
Tabla 9 Resultados del indicador clima laboral	58
Tabla 10 Resultados del indicador perspectiva de desarrollo	59
Tabla 11 Resultados del indicador condiciones de trabajo.....	60
Tabla 12 Resultados del indicador reconocimiento	61
Tabla 13 Resultados de la variable calidad del servicio al cliente	62
Tabla 14 Resultados del indicador instalaciones.....	63
Tabla 15 Resultados del indicador equipos	64
Tabla 16 Resultados del indicador uniformidad	65
Tabla 17 Resultados del indicador profesionalidad.....	66
Tabla 18 Resultados del indicador integridad.....	67
Tabla 19 Resultados del indicador tiempo de espera	68
Tabla 20 Resultados del indicador rapidez	69
Tabla 21 Resultados del indicador solución de problemas	70
Tabla 22 Resultados del indicador garantía.....	71
Tabla 23 Resultados del indicador confianza.....	72
Tabla 24 Resultados del indicador comunicación.....	73
Tabla 25 Resultados del indicador amabilidad	74

Tabla 26 Resultados del indicador confianza.....	75
Tabla 27 Interpretación del coeficiente de correlación de rho de Spearman	76
Tabla 28 Nivel de correlación entre gestión del talento humano y calidad del servicio al cliente	77
Tabla 29 Nivel de correlación entre dimensión interna y calidad de servicio al cliente.	78
Tabla 30 Nivel de correlación entre dimensión externa y calidad de servicio al cliente.	79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la variable gestion del talento humano.....	22
Figura 2 Dimensiones Variable Calidad del servicio al Cliente	33
Figura 3 Estructura Orgánica de la Estación de servicios e Hidrocarburos ECOSERM-Rancas	37
Figura 4 Gestión del talento humano agrupado.....	52
Figura 5 Resultados del indicador conocimientos	53
Figura 6 Resultados del indicador habilidades	54
Figura 7 Resultados del indicador capacidades	55
Figura 8 Resultados del indicador motivacion	56
Figura 9 Resultados del indicador actitudes	57
Figura 10 Resultados del indicador clima laboral.....	58
Figura 11 Resultados del indicador perspectiva de desarrollo	59
Figura 12 Resultados del indicador condiciones de trabajo.....	60
Figura 13 Resultados del indicador reconocimiento	61
Figura 14 Resultados de la variable calidad del servicio al cliente.....	62
Figura 15 Resultados del indicador instalaciones	63
Figura 16 Resultados del indicador equipos	64
Figura 17 Resultados del indicador uniformidad	65
Figura 18 Resultados del indicador profesionalidad.....	66
Figura 19 Resultados del indicador integridad	67
Figura 20 Resultados del indicador tiempo de espera.....	68
Figura 21 Resultados del indicador rapidez	69
Figura 22 Resultados del indicador solución de problemas	70
Figura 23 Resultados del indicador garantía	71
Figura 24 Resultados del indicador confianza	72
Figura 25 Resultados del indicador comunicación	73
Figura 26 Resultados del indicador amabilidad	74

Figura 27 Resultados del indicador confianza	75
--	----

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En el contexto actual, las empresas de servicio como los grifos juegan un papel fundamental en brindar servicio al cada vez mayor parque automotor de las ciudades, es por ello que el capital humano es un factor clave para ofrecer una atención eficiente y de calidad.

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano. Según Chiavenato (2011) “Las organizaciones constituyen una de las más notables instituciones sociales que hayan hecho surgir la creatividad y el ingenio humano. Las organizaciones de hoy son diferentes de las de ayer, y quizá en el futuro distante presenten diferencias aún mayores” (p. 6).

Las organizaciones constituyen el foco principal de estudio de la ciencia de la administración, y también son analizadas por otras disciplinas como la sociología, la economía y la psicología. Independientemente de su naturaleza o tipo, todas las organizaciones están compuestas por personas, y las interacciones entre ellas tienen como propósito llevar a cabo actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Las empresas de servicios, como la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERM - Rancas y el Grifo PRIMAX Yanacancha, respaldan su éxito en la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes. En este contexto, la calidad del servicio no es solo una estrategia competitiva, sino un factor determinante para la satisfacción y fidelización del cliente. Sin embargo, esta calidad depende en gran medida del desempeño y compromiso de los trabajadores, quienes son el rostro visible de la organización y los encargados de ejecutar las actividades que generan valor para el cliente.

En este sentido, la gestión del talento humano (GTH) adquiere un papel determinante, ya que es el mecanismo mediante el cual se selecciona, capacita, motiva y retiene a los colaboradores más idóneos para cumplir con los estándares de servicio que la organización se propone. La GTH no solo se enfoca en los aspectos tradicionales de administración del personal, sino que abarca una serie de prácticas integrales que incluyen la creación de un entorno laboral positivo, el desarrollo continuo de competencias, la alineación de los valores y objetivos del personal con los de la empresa, y el fomento de una cultura de reconocimiento y desarrollo profesional.

En el Grifo PRIMAX ECOSERM, ubicado en Rancas, Pasco, se ha evidenciado una disminución en los niveles de satisfacción de los clientes en los últimos meses. Entre las principales quejas se encuentran la falta de atención oportuna, errores en los servicios y un trato que no cumple con las expectativas del cliente. Estos problemas no solo afectan la percepción del servicio, sino que también influyen en la fidelización y la competitividad del grifo frente a otros establecimientos.

Uno de los factores clave que puede estar generando estos problemas es la ineficiente gestión del talento humano. Aspectos críticos como la selección, capacitación, motivación y retención del personal parecen no estar alineados con los objetivos de servicio al cliente. Los empleados, quienes son la cara visible de

la organización, juegan un papel crucial en la percepción de calidad del servicio. Sin embargo, deficiencias en su preparación y en las condiciones laborales pueden estar impactando negativamente la experiencia del cliente.

La gestión del talento humano busca la comprensión del impacto que los individuos, los grupos y la estructura ejercen en el comportamiento interno de la organización. “Los enfoques sistémico, multidisciplinario, participativo, proactivo, de proceso y por competencias laborales son esenciales en la gestión del talento humano que se requiere hoy”. (Cuesta, 2017, p. 32) Este enfoque busca potenciar la eficacia organizativa y la consecución de sus objetivos, siendo este comportamiento intrínsecamente influenciado por la cultura organizacional imperante y una gestión estratégica.

Por gestión estratégica de recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno. (Cuesta, 2017, p. 11)

En sintonía con esta premisa, surge un ámbito empresarial cuyo propósito radica en desarrollar un plan integral que garantice la capacidad de los colaboradores para contribuir eficazmente a la misión y visión de la organización, mediante un eficiente servicio al cliente.

Actualmente con el proceso de globalización y las tendencias que nos trae lo que se ha denominado la cuarta revolución industrial, la calidad en el servicio empieza a tomar fuerza y a ser considerada un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las empresas, ya que antes, podían existir negocios que llevaban algún tiempo operando, pero como todo marchaba “bien” no era tan importante la formalización del atención al cliente; no se tenía totalmente considerada la calidad en obtener y satisfacer en su totalidad al cliente por

encima de sus expectativas y con ello lograr su fidelización a nuestros productos o servicios. Quienes dirigen las organizaciones deben entender que:

El Servicio empieza desde casa, desde el corazón del negocio, porque ahí se gesta la personalidad del mismo. Es algo imposible de copiar porque no son sólo métricas. Es el ADN de toda una organización, es una forma de ser, lo cual inspira y es para admirarse. El verdadero reto es hacer una transfusión de ese ADN a todas las personas que laboran bajo un mismo techo o nombre. (Altamirano, 2021, p. 22)

Por todo lo descrito, se observa que en la actualidad la empresa comunal de servicios múltiples ECOSERM - Rancas, estación de servicios e hidrocarburos Yanacancha presenta problemas en lo que respecta a la gestión del talento humano, debido principalmente a que no se cuenta con un responsable o encargado exclusivamente de gestionar el talento humano, y ello puede influir en el servicio al cliente, la misma que es percibida por los clientes que visitan sus instalaciones.

Este escenario sugiere que la gestión del talento humano no ha sido óptimamente estructurada, lo cual afecta directamente la capacidad del grifo para ofrecer un servicio que cumpla con los estándares requeridos, por lo que este estudio es esencial para entender cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio al cliente, un aspecto crítico en la industria de servicios, donde el éxito depende en gran medida de la interacción entre empleados y usuarios. Identificar los puntos débiles en la administración del talento permitirá implementar mejoras que no solo incrementen la satisfacción del cliente, sino que también potencien la eficiencia y el compromiso del personal.

Los problemas identificados en esta investigación son comunes en muchas empresas de servicios en Perú. Estos problemas pueden tener un impacto negativo en la calidad del servicio que se brinda a los clientes, lo que puede generar una pérdida de clientes y una disminución de las ventas.

Por lo tanto, una gestión eficaz del talento humano debe ir más allá de los procesos administrativos convencionales, integrando estrategias que potencien la satisfacción, el bienestar y la motivación del personal, ya que empleados comprometidos y capacitados están mejor preparados para ofrecer un servicio de alta calidad, resolver problemas de manera eficiente y contribuir a la creación de experiencias positivas para los clientes.

El problema central que se pretende abordar con nuestra investigación es la relación de la gestión del talento humano con el servicio al cliente dentro del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas.

Específicamente, se busca identificar cómo la gestión de los factores internos y externos del talento humano se relacionan con la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

El periodo de análisis de nuestra investigación comprenderá el primer semestre del año 2024 (enero - junio).

1.2.2. Delimitación Espacial

El estudio de la presente investigación corresponde al espacio territorial que comprende las instalaciones del Grifo ECOSERM – RANCAS

- **Ubicación:** Avenida el Minero s/n.
- **Distrito:** Yanacancha,
- **Provincia:** Pasco,
- **Región:** Pasco.

1.2.3. Delimitación Social

Para la presente investigación lo constituyen, los clientes del Grifo de la empresa comunal de servicios múltiples ECOSERM – RANCAS, de acuerdo a su Organigrama vigente.

1.2.4. Delimitación conceptual

En nuestra investigación lo constituye nuestras variables “Gestión del talento humano” y “Servicio al cliente”

- **Gestión del Talento Humano** Según Chiavenato (2020) “Es el área que agrega y construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos y que se ocupa de aumentar el capital humano en las organizaciones” (p. 10)
- **Calidad de Servicio al Cliente** “Es la percepción que tiene una persona de la experiencia que ofrece tu empresa, basada en tu capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor y superar sus expectativas en cada interacción” (Zendesk, 2022).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?

¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

- Determinar el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica:

Debido a los numerosos desafíos en el entorno empresarial y la creciente competitividad del mercado, la ciencia ha comenzado a prestar especial atención a la gestión del talento humano y su impacto en la satisfacción tanto de los clientes internos como externos de una organización. En este contexto, la gestión del talento humano se ha convertido en un factor clave para el desempeño y el éxito organizacional. Por ello, una conveniente gestión y evaluación de este talento requiere la revisión y validación de las principales teorías que sustentan este campo.

La presente investigación tiene como objetivo no solo analizar la gestión del talento humano, sino también contribuir al enriquecimiento de la literatura científica y empresarial, particularmente en lo relacionado con los conceptos de "Gestión del talento humano" y "Calidad en el servicio". Esto resulta especialmente relevante al aplicarse en pequeñas empresas, donde la correcta administración del talento humano puede marcar la diferencia en su sostenibilidad y crecimiento.

1.5.2. Justificación práctica:

Esta investigación beneficiará a ECOSERM - RANCAS al proporcionar información valiosa sobre la relevancia de la gestión del talento humano dentro de la empresa. El factor clave en la generación de ingresos es la satisfacción del cliente, lo que se traduce en la lealtad y fidelización de los mismos. Para lograrlo, es fundamental ofrecer un servicio al cliente de alta calidad, algo que depende directamente de la gestión eficaz del talento humano.

1.5.3. *Justificación metodológica:*

Los métodos convencionales para medir la gestión del talento humano en las organizaciones presentan exigencias que, en muchos casos, superan los recursos disponibles de las empresas. Esta investigación propone una metodología alternativa para evaluar la gestión del talento humano que sea tan válida como los enfoques tradicionales, pero más accesible para la organización. En este sentido, el estudio contribuirá al crecimiento y desarrollo de la gestión del talento humano en ECOSERM - RANCAS, impactando directamente en la satisfacción de sus clientes. Además, busca proporcionar herramientas prácticas que ayuden a mejorar la calidad del servicio ofrecido.

1.5.4. *Justificación de conveniencia:*

Dado que la gestión del talento humano se desarrolla en un contexto compuesto tanto por las organizaciones como por las personas, los beneficiarios directos de esta investigación serán los colaboradores de ECOSERM - RANCAS. Al mejorar sus competencias y su entorno laboral, ellos podrán desarrollarse personal y profesionalmente, lo que a su vez facilitará el logro tanto de sus objetivos individuales como de los objetivos organizacionales.

1.6. Limitaciones de la investigación

Consideramos que la principal limitación, es la de carácter económico, ya que es sabido que toda investigación tiene sus costos, es por ello que se financiara con los escasos recursos que poseemos, lo cual también influenciara en la demora del mismo, del mismo modo existe dificultad en recoger la información fidedigna, toda vez que algunos informantes por la premura del tiempo realizan el llenado de cuestionario en forma rápida y no muy clara, esto se debe al nivel de cultura que tenemos; pero para ello se aplicará las estrategias necesarias para superar las dificultades señaladas y que nuestra investigación sea un éxito.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales.*

Mullo (2021) en la tesis de maestría “La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo” se propuso como objetivo general “Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la Provincia de Chimborazo” fue una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, el diseño empleado fue No experimental, como técnica se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario (uno por cada variable), se manejó una muestra de 244 personas, en su conclusión principal se menciona que “Se determina que si existe una relación fuerte, directamente proporcional entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo”. (p. 53).

Jiménez (2020) en la tesis de maestría “Mejoramiento de la gestión de talento humano en la empresa Molinos Poultier” se trazó como su objetivo general “proponer un plan de mejora para el perfeccionamiento de la gestión de talento humano de la empresa Molinos Poultier” (p. 3) fue una investigación de enfoque mixto, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, la muestra estuvo

conformada por 89 personas, como técnicas se empleó la entrevista, el análisis documental y la encuesta, con sus respectivos instrumentos, en su conclusión principal declara que:

El diagnostico que fue realizado en base a una entrevista al director de talento humano y una encuesta a 89 trabajadores de la empresa Molinos Poulter en la cual se evidencio que no realizan diagnósticos de requerimientos de personal, no se realiza la evaluación de clima organizacional, y no se realiza inducción permanente de la filosofía de la empresa, y no poseen un plan de capacitación. (p. 15)

Zavala-Choez y Vélez-Moreira, (2020) en el artículo científico “La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios — Ecuador” se propuso como objetivo “analizar artículos científicos sobre la gestión de calidad, su relación con el servicio al cliente y detalla los efectos positivos que pueden manifestarse en las empresas con la implementación de estas variables” (p. 265) fue una investigación de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, se emplearon los métodos histórico- lógico, la muestra fue de 10 artículos científicos y trabajos de investigación, en su principal conclusión mencionan que:

En el competitivo mundo de la economía actual, la gestión de la calidad en la actualidad se ha convertido en un instrumento indispensable para las empresas que, adaptada a las necesidades de cada una conduce al logro de los propósitos de satisfacer las demandas de las personas y juega un rol preponderante en el mantenimiento de la organización en el mercado de los negocios. (p. 279).

Medina (2016), en la tesis titulada “Modelo de gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente de la Empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda.”, de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador. El objetivo de la investigación fue “colaborar y contribuir de forma efectiva y

eficiente el servicio al cliente de Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda., proveyendo de un modelo de gestión de talento humano a fin de establecer soluciones aplicables para la administración” (P. 9), fue una investigación de enfoque mixto cuantitativo- cualitativo, con énfasis en el aspecto cualitativo, porque el campo de acción es tomar como crónica la sugerencia de los empleados, clientes, proveedores y propietario de la empresa Automotores Carlos Larrea T. Cía. Ltda. El tipo de investigación fue de campo a través de la recolección de información de los empleados, clientes, proveedores y del gerente con la finalidad de establecer los factores que inciden en el mal servicio al cliente y de esta manera diseñar un modelo de gestión del talento humano y mejorar el servicio. En su conclusión principal manifiesta que:

El modelo de gestión del talento humano es fundamental para el correcto desarrollo de la empresa, siendo esto evidencia al momento de realizar las diferentes investigaciones aplicando los instrumentos: entrevista y encuesta, a lo que arroja un valor considerable negativo. Según las evidencias detectadas se evidencio la necesidad de diseñar una propuesta acorde a los requerimientos y necesidades sobre la gestión del talento humano que especifique las funciones y el modelo de gestión del talento humano que se debe seguir con la perspectiva de mejorar el servicio al cliente. (p. 102).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Reyes y Villalobos (2023) en la indagación “Influencia de la gestión del talento humano en la fidelización de los clientes del sector hotelero del distrito Huanchaco – Trujillo 2023” se plantearon como su objetivo general “Determinar la influencia de la Gestión del Talento Humano en la Fidelización de los Clientes en el sector hotelero del distrito Huanchaco – Trujillo 2023” (p. 3) fue una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño de investigación empleado es el transversal, no experimental, la muestra estuvo compuesta por 80 personas, la técnica empleada fue la encuesta y como

instrumento el cuestionario, al finalizar la investigación, nos mencionan que: se concluyó que la gestión del talento humano influye en la fidelización de los clientes es de un 61.2%, demostrando la importancia que tiene esta sobre todo en un rubro en el cual está enmarcado, que es el hotelero, puesto que tiene un contacto muy directo con el cliente. (p. 33).

Bada (2022) en la tesis de maestría “Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022” se propuso como su objetivo general “Determinar la influencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022” fue una investigación de nivel aplicado, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, la muestra seleccionada estuvo conformada por 40 personas, como técnica se manejó la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su principal conclusión indica que:

De acuerdo al resultado obtenido al aplicar rho de Spearman, con un dato de ($r=0.756^{**}$) de correlación entre la variable gestión del talento humano y la dimensión satisfacción laboral, se concluye que: la gestión del talento humano influye significativamente en la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores en empresas de servicio de combustible. (p. 34).

Villanueva (2022) en la indagación “Administración del capital humano y calidad de atención de los colaboradores públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020” se planteó como objetivo principal “determinar la relación que existe entre la Administración del Capital Humano y la Calidad de Atención de los Colaboradores Públicos de la Municipalidad provincial de Bongará, 2020” (p. 4), fue una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacionar, se empleó el diseño no experimental transversal, se trabajó con una muestra de 30 personas, se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su conclusión indica que: Los

resultados alcanzados reflejan que la Administración del Capital Humano se relaciona significativamente con la calidad de Atención de los colaboradores Públicos de la Municipalidad Provincial de Bongará 2020, obteniendo como coeficiente de correlación - 0.410 siendo una Correlación Moderada Negativa. Lo cual es importante resaltar, porque al mejorar el nivel de administración del Capital Humano, por consiguiente, disminuye la mala calidad de Atención. (p. 49)

Laureano (2019), En la tesis titulada: “percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017” de la Universidad Continental, la investigación tuvo por objetivo “determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017”, el método de investigación utilizado fue el método general, el tipo de investigación según su finalidad es de tipo puro, según su diseño de investigación es no experimental, según su prolongación en el tiempo la investigación es transversal y según énfasis en la naturaleza es cualitativa, el nivel de investigación fue correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los clientes de la Funeraria Tolentino — Huancayo. La muestra es de 384 clientes. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario que contiene 23 preguntas diseñadas en la escala de Likert, todas están en función a las variables de investigación que es la percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio. Para la prueba de hipótesis se usó el estadístico Chi-Cuadrado, con los cuales se logró validar la hipótesis propuesta.

En su principal conclusión manifiesta que: se demostró que existe suficiente evidencia muestra que permite afirmar que sí existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio según los clientes de la Funeraria Tolentino - Huancayo 2016-2017, esto debido a que la

gestión del talento humano está relacionada con el servicio que ellos brindan a sus clientes. (p. 116)

2.1.3. Antecedentes Locales

Aguero (2022) en la tesis de maestría “Influencia de la gestión del talento humano en la retención del personal de Concentradora. Minas Buenaventura- Unidad Uchucchacua. Cerro de Pasco. Enero - Junio 2018” se trazó como su objetivo principal “Determinar la influencia de las prácticas de gestión del talento humano en la retención del personal de concentradora. Minas Buenaventura – Unidad Uchucchacua - Cerro de Pasco 2018” (p. 6) fue una investigación de tipo básica, de nivel relacional, se manejó como métodos el inductivo – deductivo, el diseño empleado fue el no experimental, transeccional y correlacional, se trabajó con una muestra de 126 personas, la técnica que se manejó fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, al finalizar menciona que: Se concluye que las prácticas de gestión del talento humano como la gestión del área de trabajo, dirección y ambiente de trabajo influyen en la retención del personal que labora en la concentradora. Minas Buenaventura - Unidad Uchucchacua - Cerro de Pasco. La relación de las variables es directa y significativa, alcanzando una correlación de 0.62%. Por consiguiente, en el presente resultado se puede afirmar que los ejes de las prácticas de gestión de talento humano influyen integral y sinérgicamente en la retención del personal. (p. 66).

Inga (2019) en la tesis doctoral titulada “Gestión de talento humano como herramienta competitiva en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión — Pasco 2016”. Para optar el grado de Doctor En Administración, con el objetivo general de “Explicar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión — Pasco 2016” (p. 20). El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, explicativo, la muestra estuvo conformada por 163

trabajadores administrativos, con un error permisible del 5% y el porcentaje de aceptación de 80%, mientras que 20% de fracaso y con un nivel deseado de confianza del 95%; el muestreo será aleatorio simple, considerando que se tiene cerca la población. En su conclusión principal menciona que:

En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión existe relación significativa entre la gestión del talento humano como herramienta competitiva y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, esta afirmación se basa en los resultados obtenidos en un 76.4 % positivo referente a la gestión del talento humano y un 76.4% de desempeño de los trabajadores administrativos. Lo que significa de acuerdo al instrumento de recolección de datos, que existe cierta relación entre estas dos variables, porque de acuerdo a los resultados obtenidos la gestión del talento humano tiene un porcentaje de aceptación o calificación igual al desempeño laboral de los trabajadores que es de 76.4% 76.4.3%. Esto nos indica que a mayor nivel de gestión del talento humano. (p. 11).

2.2. Bases teóricas – científicas

Gestión del talento humano

Chiavenato 2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág.6) ¿qué es el talento? Una breve revisión de las definiciones que utilizan las grandes organizaciones hoy en día incluye las siguientes variantes: talento es «una persona valiosa para una organización», «una persona que obtiene resultados sobresalientes», «una persona que tiene conocimientos clave para el negocio», «una persona que tiene competencias extraordinarias de liderazgo», «un

innovador», «un emprendedor», «una persona que posee una inteligencia superior», «una persona con potencial para ocupar posiciones ejecutivas», «la generación Y»... y hay muchas más. Dada la gran variedad de definiciones podríamos intentar con otra pregunta: ¿quiénes tienen talento?» (Saracho, 2011, p. 23).

La gestión del talento humano es un elemento estratégico para las organizaciones en el actual entorno competitivo. Su evolución, desde una función puramente administrativa hasta un enfoque más integral y estratégico, ha transformado la manera en que las empresas gestionan a su personal.

Es ampliamente reconocido que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para conseguir sus metas personales y profesionales. El crecimiento en la vida y el éxito personal suelen estar ligados al desarrollo dentro de una organización, ya que esta proporciona el entorno y los recursos necesarios para progresar y lograr dichas aspiraciones. Al mismo tiempo, las organizaciones dependen de manera crucial e inevitable de las personas para funcionar. Son los colaboradores quienes permiten que la empresa opere, produzca bienes y servicios, atienda a los clientes, compita eficazmente en el mercado y cumpla con sus objetivos generales y estratégicos.

Sin el aporte humano, una organización no podría adaptarse a los cambios del entorno ni aprovechar oportunidades, ya que el talento y el compromiso de sus empleados son los que impulsan la innovación, la productividad y el éxito a largo plazo. Esta interdependencia subraya la importancia de una gestión efectiva del capital humano, que no solo fomente el crecimiento individual de las personas dentro de la organización, sino que también fortalezca la capacidad de la empresa para cumplir con sus metas y mantenerse competitiva.

“La Gestión del Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados.

En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.” (Chiavenato, 2009).

La gestión del talento humano se considera uno de los pilares fundamentales en el éxito de las organizaciones, ya que esta influye directamente en el desempeño y la productividad de los equipos de trabajo.

Este proceso no se limita simplemente a la administración de recursos humanos, sino que abarca una amplia gama de actividades enfocadas en el desarrollo y aprovechamiento exhaustivo de las capacidades de los empleados. La gestión efectiva del talento humano implica, por un lado, identificar y potenciar las características individuales de cada miembro de la organización, tales como sus habilidades, conocimientos, aptitudes y experiencias, y por otro, comprender las costumbres, valores y actitudes que influyen en su forma de trabajar.

El concepto de "gestión del talento humano" ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. Mientras que en el pasado las organizaciones se centralizaban en la administración de recursos humanos, la tendencia actual es considerar a los empleados como el activo más valioso de la empresa. Según Armstrong (2014), la gestión del talento humano implica la planificación, desarrollo y dirección del personal de una organización con el fin de alcanzar los objetivos corporativos a través del talento de las personas.

La evolución de esta disciplina ha integrado elementos como la motivación, el desarrollo de competencias y el bienestar laboral, reconociendo que el éxito de una organización está directamente relacionado con la gestión eficiente de su talento.

Cada persona dentro de la organización contribuye un conjunto único de competencias que, cuando se gestionan adecuadamente, pueden maximizar la eficiencia y la innovación. Para lograrlo, es necesario crear un ambiente de

trabajo que fomente la motivación, el compromiso y el crecimiento continuo de los empleados, alineando sus objetivos personales con los objetivos estratégicos de la empresa. Además, la gestión del talento humano debe ser capaz de adaptarse a las particularidades culturales y sociales de cada individuo, respetando sus diferencias y promoviendo un clima laboral inclusivo y colaborativo.

El éxito en las organizaciones es la calidad de las personas que trabajan en ellas, quienes generan productividad, calidad y competitividad; sin personas, las organizaciones no funcionan. La competitividad de las organizaciones depende de las competencias de las personas, el capital humano de las empresas. (Vallejo, 2015, p. 55).

La gestión del talento humano, considera los siguientes procesos a desarrollar: Procesos para integrar personas. “Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer a abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y selección de personal”.

Procesos para organizar a las personas. “Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño”.

Procesos para recompensar a las personas. “Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales”.

Procesos para desarrollar a las personas. “Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el

aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad”.

Procesos para retener a las personas. “Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales”.

Procesos para auditar a las personas. “Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.” (Chiavenato, 2009).

Son varios los estudiosos que coinciden en que: La Gestión del Talento Humano es la manera de organización, que hace que se puedan consumir los objetivos de una empresa, tramitando los recursos humanos de la misma, para optimizar las distintas variables importantes que hacen que, en un conjunto coordinado, se consigan objetivos de manera eficiente y eficaz tomando en cuenta factores claves de dicha organización mediante procesos a desarrollarse.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Chiavenato (2002) menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La Área de Recursos Humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes objetivos”:

“Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización”.

“Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben”.

“Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.” (Pág.10)

Los objetivos de la gestión del talento humano se centralizan en identificar y satisfacer las necesidades organizacionales mediante el desarrollo y mejora continua del capital humano en el corto, mediano y largo plazo. Esto implica evaluar el potencial actual de los empleados en sus respectivos puestos y diseñar estrategias de cambio que impulsen tanto el crecimiento organizacional como la evolución del perfil y las competencias del personal. El fin último es asegurar que la empresa cuente con un equipo capacitado y preparado para alcanzar los objetivos estratégicos.

Las organizaciones han entendido que su éxito y desarrollo están intrínsecamente ligados al desempeño de su personal, lo que les otorga un papel crucial dentro de la estructura organizativa. En este contexto, cada actividad relacionada con la gestión de los recursos humanos se vuelve indispensable, ya que estas tareas están interconectadas y contribuyen de manera secuencial a la eficacia general del proceso. Desde la selección y capacitación hasta el reconocimiento y la retención del talento, todas las fases son fundamentales para crear un entorno de trabajo productivo y alineado con los objetivos corporativos. Ignorar o excluir cualquiera de estas actividades podría comprometer el desarrollo tanto de los empleados como de la organización.

Definición según autores

Alvarado y Barba (2016), afirman “El talento humano actualmente se caracteriza no por la cantidad de conocimiento que dispone el individuo, sino por la capacidad de aprender y desaprender lo conocido, a eso también se le agrega el compromiso y la acción” (p.39)

Chiavenato (2002) sustenta que la gestión del talento humano es una disciplina sumamente influenciada por la mentalidad predominante en cada organización. Se trata de un enfoque contingente y situacional, ya que su efectividad depende de múltiples factores, como la cultura organizacional, la estructura adoptada, el entorno en el que se desenvuelve la empresa, su modelo de negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos, y una variedad de otras variables críticas. En este sentido, la gestión del talento humano debe adaptarse a las particularidades de cada organización para garantizar su éxito.

Por otro lado, **Schuler (1992)** precisa la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica, describiéndola como el conjunto de actividades que influyen en el comportamiento de las personas al momento de formular e implementar las estrategias empresariales. Este enfoque subraya que las decisiones relacionadas con la gestión de los recursos humanos asumen un impacto significativo en el comportamiento de los individuos a mediano y largo plazo. Para que estas decisiones sean efectivas, deben considerar tanto los factores internos de la organización como los contextuales, asegurando que la gestión del talento humano esté alineada con las metas estratégicas de la empresa y con las condiciones del entorno en el que opera.

Milkovich Y Boudreau (1994) sostienen que la gestión del talento humano consiste en una serie de decisiones que afectan las relaciones entre los empleados, influyendo directamente en su eficiencia y, en consecuencia, en la eficacia de las organizaciones. Este enfoque destaca cómo las decisiones

estratégicas sobre la gestión de las personas son fundamentales para el rendimiento organizacional.

Por su parte, **Yoder (1980)** define la gestión del talento humano como un amplio campo que abarca las relaciones humanas necesarias en la colaboración entre hombres y mujeres dentro del proceso laboral, especialmente en el contexto de la industria moderna. Su definición se enfoca principalmente en las relaciones laborales que surgen del contrato de trabajo, subrayando la importancia del vínculo entre empleadores y empleados.

Byars y Rue (1983) amplían esta visión, al definir la gestión del talento humano como el área administrativa que se encarga de todos los aspectos relacionados con la administración de los recursos humanos dentro de una organización o empresa. Según ellos, esta función abarca un espectro completo de actividades que van desde la contratación y el desarrollo de los empleados hasta su motivación y retención, todas ellas cruciales para el éxito organizacional.

Dimensiones Variable Gestión del talento humano

Figura 1 Dimensiones de la variable gestión del talento humano



Elaboración propia

Dimensión Interna

Según Rodríguez (2009), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

La dimensión interna se refiere a los aspectos individuales que influyen en el desempeño de los empleados. Entre estos destacan los conocimientos, habilidades, capacidades, motivación y actitudes, todos los cuales son cruciales para el éxito organizacional.

- a) **Conocimientos.** El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Por tanto, según Galicia (2010), constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación.

Los conocimientos hacen referencia al bagaje teórico y práctico que los empleados poseen. Según Chiavenato (2020), el capital intelectual es uno de los recursos más valiosos de las organizaciones modernas, pues permite a los empleados adaptarse a los cambios y aportar innovación en sus áreas de trabajo.

De acuerdo a Quintana (2006), El conocimiento se define como el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que conforman una estructura mental en el individuo, permitiéndole evaluar e integrar nuevos conceptos, habilidades y experiencias.

En el ámbito de la gestión del talento humano, es decisivo que las organizaciones reconozcan la importancia de gestionar eficazmente el conocimiento de sus empleados. Esto no solo implica transmitir conocimientos a los nuevos integrantes, sino también asegurar la

transferencia adecuada de información esencial. Al integrar la cultura organizacional, los procesos internos y la tecnología, se busca no solo el éxito de la empresa, sino también el desarrollo y crecimiento de su personal.

- b) **Habilidades.** Para Robbins y Coulter (2005), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración renovada de lo que una persona puede hacer. Fundamentalmente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona contribuye ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano. (p. 40).

Las habilidades incluyen las competencias prácticas necesarias para realizar las tareas diarias. La inversión en el desarrollo de habilidades mediante la capacitación y el entrenamiento es esencial para mejorar la eficiencia. Considerando que la gestión del talento humano tiene como objetivo fortalecer las capacidades intelectuales del personal, Acevedo (2010) sostiene que dichas habilidades están relacionadas directamente con la inteligencia y las cualidades mentales. Sin embargo, como parte esencial del desarrollo profesional, estas habilidades deben ser cultivadas y mejoradas continuamente.

Entre las más destacadas se encuentran el criterio, el tacto, la habilidad para comunicarse eficazmente, la capacidad para identificar problemas, una mentalidad constructiva, una sólida cultura general y el compromiso con la formación continua. Estos aspectos constituyen un indicador clave dentro de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

- c) **Capacidades.** Del latín “capacitas”, es la aptitud con que cuenta cualquier persona para llevar a cabo cierta tarea. Es decir que todos los seres humanos

estamos capacitados para realizar con éxito cualquier tarea, Si bien este término se confunde con “Talento”, por lo cual es necesario aclarar las Diferencias entre ambos.

Las capacidades hacen referencia al potencial que tienen los empleados para resolver problemas, adaptarse a nuevos entornos y apreer nuevas competencias. En un entorno dinamico, las organizaciones necesitan personal capacitado para enfrentar los retos.

La capacidad se refiere a un conjunto de herramientas innatas que poseen todos los seres humanos. Se entiende como un proceso mediante el cual las personas reúnen las condiciones necesarias para aprender y desarrollar diferentes áreas del conocimiento, independientemente de si estas condiciones se han utilizado o no. De esta forma, la capacidad se puede ver como un espacio disponible para acumular y desarrollar conceptos y habilidades de manera natural. Aunque el término "capacidad" es de uso común, debería emplearse específicamente para describir la flexibilidad mental de una persona, ya que permite medir la facilidad con la que alguien enfrenta nuevos desafíos intelectuales. Aquí es donde a menudo se confunde la capacidad con el talento.

d) **Motivación.** La motivación es un problema para el cual las organizaciones buscan una solución. Según Galicia (2010), el concepto de motivación personal “Se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa” (p. 31). La motivación es un factor intrínseco que impulsa a los empleados a realizar su trabajo con excelencia.

En este sentido, las personas son sensibles a los incentivos y estos juegan un papel fundamental en el adecuado desempeño de las funciones asignadas a un puesto de trabajo. Para Robbins y Coulter (2004), la motivación es definida como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. (p. 155).

Es por eso que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.

- e) **Actitudes.** Para Robbins y Coulter (2004:71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan. Las actitudes son la predisposición del empleado hacia su trabajo y el entorno laboral. Actitudes positivas como el compromiso, la responsabilidad y la proactividad son esenciales para el rendimiento general de la organización. Según Chiavenato (2009), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”. (p.p. 224-225).

Dimensión Externa

Para Rodríguez (2009), En la dimensión externa de la gestión del talento humano, se examinan todos los factores del entorno que impactan la selección, desarrollo y retención del personal en las organizaciones. Esta dimensión abarca el análisis del clima laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, así como el reconocimiento y la estimulación del personal.

Estos aspectos son fundamentales para entender cómo el entorno influye en la gestión del talento humano y se describen a continuación

- **Clima laboral.**

De acuerdo a Galicia (2010), el clima laboral “hace referencia al modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que tienen las personas trabajadoras de una empresa de intervenir en los procesos de decisión, a los

recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros”. (p. 67).

Para Chiavenato (2009), hablar de clima laboral es hacer referencia a clima organizacional, el cual es definido como “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización” (p. 120). De esta manera, el clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, por tanto, se describe como la cualidad del ambiente organizacional percibida o ejercitada por los miembros de una empresa. Un clima organizacional es alto y propicio en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; por el contrario, es bajo y desfavorable, en situaciones que provocan la frustración de esas necesidades. En general, el clima laboral se determina por ofrecer enriquecimiento, participación en decisiones afines con su puesto de trabajo y con la organización.

- **Perspectiva de desarrollo profesional.** El desarrollo profesional es definido por Chiavenato (2004), como “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo”. (p. 556).

En este sentido, tiene objetivos a mediano plazo, por cuanto busca proporcionar al personal aquellos conocimientos que trascienden lo exigible en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas, siendo así las empresas especializadas en desarrollo del personal, encargadas de impartirlo.

- **Condiciones de trabajo.** La gestión del talento humano en su dimensión externa, mejora las condiciones de trabajo, lo cual a juicio de Galicia (2010), “consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos

satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral”. (p. 31)

Para Donnelly y Ivancevich (2006), las condiciones de trabajo representan el conjunto de elementos mutuamente relacionados que actúan armónicamente para facilitar la administración de la seguridad y la salud en el trabajo. Incluye la política, organización, planificación y aplicación, evaluación y acción en pro de mejoras.

Al respecto, Robbins y Coulter (2004:85), manifiestan “los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo”. Es decir, el personal prefiere entornos no peligrosos ni incómodos, en instancias limpias, modernas, con equipos y herramientas adecuadas, todo lo cual trata sobre las condiciones de trabajo.

- **Reconocimiento.** Según Chiavenato (2009:30), “Las personas esperan que se les reconozca y recompense su desempeño”. Esto sirve de refuerzo positivo para que ellas afinen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen; por ende, la gestión del talento humano se preocupa por otorgar salarios, prestaciones e incentivos que reflejen el reconocimiento por un buen trabajo.

Robbins y Coulter (2004:85), sobre el reconocimiento aluden que, “las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus Destrezas y capacidades, les ofrezca tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño”.

- **Calidad del servicio al cliente**

La calidad del servicio al cliente se define por un conjunto de acciones que resultan en un desempeño excepcional y en resultados que justifican los esfuerzos realizados. Esta calidad es crucial para destacar frente a la competencia y puede ser un factor decisivo en el éxito de una empresa.

Mientras que algunas organizaciones se enfocan en desarrollar nuevos productos, servicios, precios o características, otras optan por centrarse en elevar el estándar de calidad en los servicios que ya ofrecen. En este contexto, la calidad del servicio no solo diferencia a las empresas, sino que también juega un papel vital en la satisfacción del cliente y en la construcción de una sólida reputación en el mercado.

Pero que entendemos por calidad del servicio, al respecto diremos Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de Juran, como aptitud de uso. Concluiremos diciendo que: Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

De acuerdo con Reeves y Bednar (1994) “se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad” (p.419), tales como:

- a) **Calidad como excelencia:** De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

- b) **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.
- c) **Calidad como valor:** En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.
- d) **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores:** Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores

Definición de calidad del servicio según autores

Juran (2009) calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Para Hernández et al. (2009) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”. (p. 460)

Para Zeithaml (2012) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”. (p. 164).

Características de los servicios

Los bienes se caracterizan por ser tangibles, estandarizados, producirse de manera independiente del consumo y ser no perecederos. En contraste, los servicios presentan varias diferencias clave: son intangibles, heterogéneos, se producen y consumen simultáneamente, y son perecederos (Parasuraman et al., 1985b).

A continuación, se exploran en detalle estas características de los servicios, basándose en el análisis realizado por Zeithaml et al. (2009):

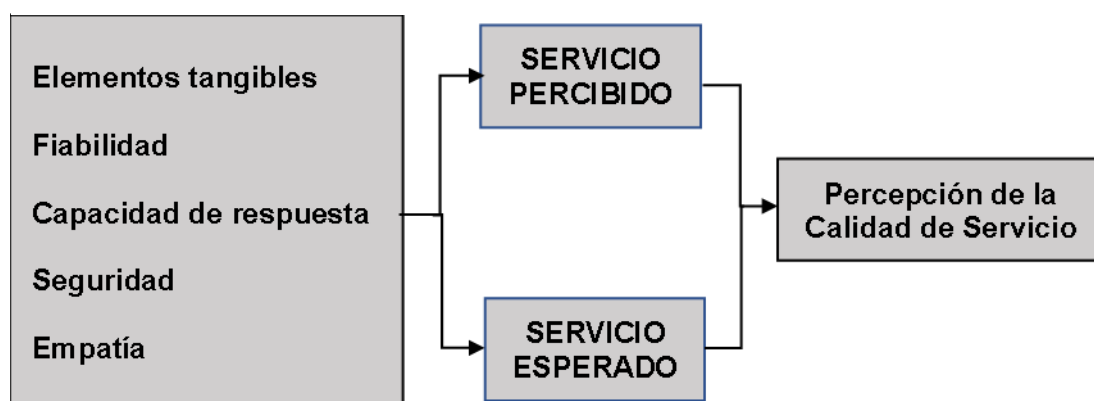
- a) **Intangibilidad:** Esta es una de las características más distintivas de los servicios. A diferencia de los bienes tangibles, los servicios son acciones y no objetos físicos; por lo tanto, no pueden ser vistos, tocados, degustados ni olfateados de la misma manera que los bienes materiales. Esta intangibilidad conlleva varias implicaciones significativas: los servicios no pueden ser inventariados, lo que complica la gestión de las fluctuaciones en la demanda; no pueden ser patentados fácilmente, lo que permite que los conceptos de servicio innovadores sean rápidamente imitados por la competencia; y no se pueden exhibir o comunicar fácilmente a los clientes, lo que dificulta la evaluación de la calidad por parte de estos.
- b) **Heterogeneidad:** Cada servicio es único, ya que generalmente involucra la ejecución de tareas realizadas por personas. La variabilidad en el desempeño

de los empleados, la singularidad de las demandas de los clientes y la naturaleza interactiva del servicio contribuyen a esta heterogeneidad. Como resultado, garantizar la calidad del servicio presenta un desafío constante para los gerentes, ya que la calidad depende de numerosos factores que no siempre pueden ser controlados completamente por el proveedor del servicio.

- c) **Producción y consumo simultáneos:** Los servicios se venden antes de ser producidos y se consumen de manera simultánea. Esto significa que los clientes suelen estar presentes durante la producción del servicio, lo que les permite observar e incluso participar en el proceso. La interacción entre los clientes durante la prestación del servicio puede influir en sus experiencias. Las implicaciones de esta simultaneidad incluyen la dificultad para la producción masiva de servicios, la dependencia de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en lo que ocurre en "tiempo real", la oportunidad de personalizar las ofertas para cada consumidor y el impacto que los clientes pueden tener en el resultado final del servicio.
- d) **Perecibilidad:** Los servicios no pueden ser almacenados, inventariados, revendidos ni devueltos. Esta caducidad plantea desafíos importantes: la imposibilidad de inventariar servicios resalta la necesidad de realizar pronósticos de demanda precisos y planificar creativamente el uso de la capacidad disponible; dado que los servicios no pueden ser devueltos ni revendidos, es crucial tener estrategias efectivas de recuperación en caso de fallos en la prestación del servicio.

Dimensiones Variable Calidad del servicio al Cliente

Figura 2 Dimensiones Variable Calidad del servicio al Cliente



Elaboración propia

Los gurús del servicio Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry nos indican que podemos visualizar un servicio de calidad a través de 5 dimensiones (como se puede observar en la figura N°5). En otras palabras, si nosotros como proveedores logramos un buen desempeño en estas dimensiones, los clientes nos entregarán su confianza, lealtad y una fidelización con nuestra organización ¿La razón? Porque estarán recibiendo un servicio de calidad.

Las 5 dimensiones son:

1. Elementos Tangibles o Evidencias Físicas

Dado que los servicios no presentan una forma física concreta, los consumidores a menudo evalúan la calidad del servicio basándose en evidencias tangibles asociadas al mismo. Estas evidencias tangibles son los aspectos que los clientes pueden percibir y evaluar directamente, y abarcan:

- La calidad y el estado de las instalaciones físicas donde se presta el servicio.
- La apariencia y la presentación del personal que brinda el servicio.
- El tipo y el estado de los equipos utilizados en la prestación del servicio.
- La documentación y otros materiales de apoyo relacionados con el servicio.

2. Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la consistencia y confianza en la capacidad de una empresa para cumplir con sus promesas. La falta de cumplimiento en las promesas de servicio es una preocupación significativa, ya que muchos consumidores están dispuestos a gastar su dinero solo si confían en que el proveedor cumplirá con lo prometido. La fiabilidad implica:

- Mantener las promesas hechas a los clientes.
- Realizar correctamente el servicio desde el principio.
- Asegurar que el servicio se entregue en el tiempo acordado.

3. Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta refleja el compromiso de una empresa para proporcionar servicios de manera oportuna. Se refiere a la disposición y rapidez con la que una empresa atiende las solicitudes de los clientes y proporciona un servicio que idealmente exceda sus expectativas. Una buena capacidad de respuesta incluye:

- Responder de manera rápida y eficiente a las solicitudes de los clientes.
- Ofrecer un servicio que supere las expectativas del cliente en términos de rapidez y eficacia.

4. Seguridad

La seguridad se refiere a la competencia técnica y el conocimiento necesario para asistir al cliente de manera efectiva, generando confianza y credibilidad. Esto incluye la transparencia en las transacciones financieras y la seguridad en el manejo de la información del cliente. Los aspectos clave de la seguridad son:

- Demostrar competencia técnica y profesional en la prestación del servicio.
- Mantener transparencia y honestidad en todas las transacciones financieras con los clientes.

5. Empatía

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. En el contexto empresarial, implica ofrecer atención y cuidado personalizados, recordando la experiencia del cliente desde una perspectiva personal. Según Hoffman y Bateson (2011), las características de una empresa empática incluyen:

- Compromiso genuino con el cliente.
- Cortesía y trato respetuoso.
- Consideración hacia las necesidades y problemas del cliente.
- Interés y disposición para resolver cualquier inconveniente que pueda surgir.

Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERM - Rancas Estación de servicios e Hidrocarburos Yanacancha.

La empresa comunal de servicios múltiples Rancas, es una empresa dedicada a promover y ejecutar todo tipo de obras: de Ingeniería, construcción, proyectos y la prestación de servicios con alquiler de equipos y maquinarias, orientada a la Minería y Construcción a nivel Regional y Nacional; así mismo su estación de servicios con la venta de combustibles de alta calidad PRIMAX, teniendo como aliado estratégico el sector Gubernamental y Privado, contando con una amplia experiencia y con un staff de profesionales, supervisores, operadores y personal altamente capacitados, quienes tienen que alcanzar y cumplir las exigencias para la satisfacción de nuestros clientes.

• MISIÓN

“Somos una empresa especializada en ejecución de proyectos mineros, de ingeniería y construcción, contando con maquinarias de alta tecnología, con un modelo empresarial moderno e inclusivo”.

- **VISIÓN**

“Ser una empresa especializada con estándares internacionales, operando dentro de un marco de ética, y con responsabilidad social”.

- **VALORES**

- ✓ **COMPROMISO:** “El compromiso es nuestro valor que permite a los colaboradores dar todo de sí mismos para lograr los objetivos organizacionales. Es la más alta expresión de lealtad, veracidad, integridad y decencia”.

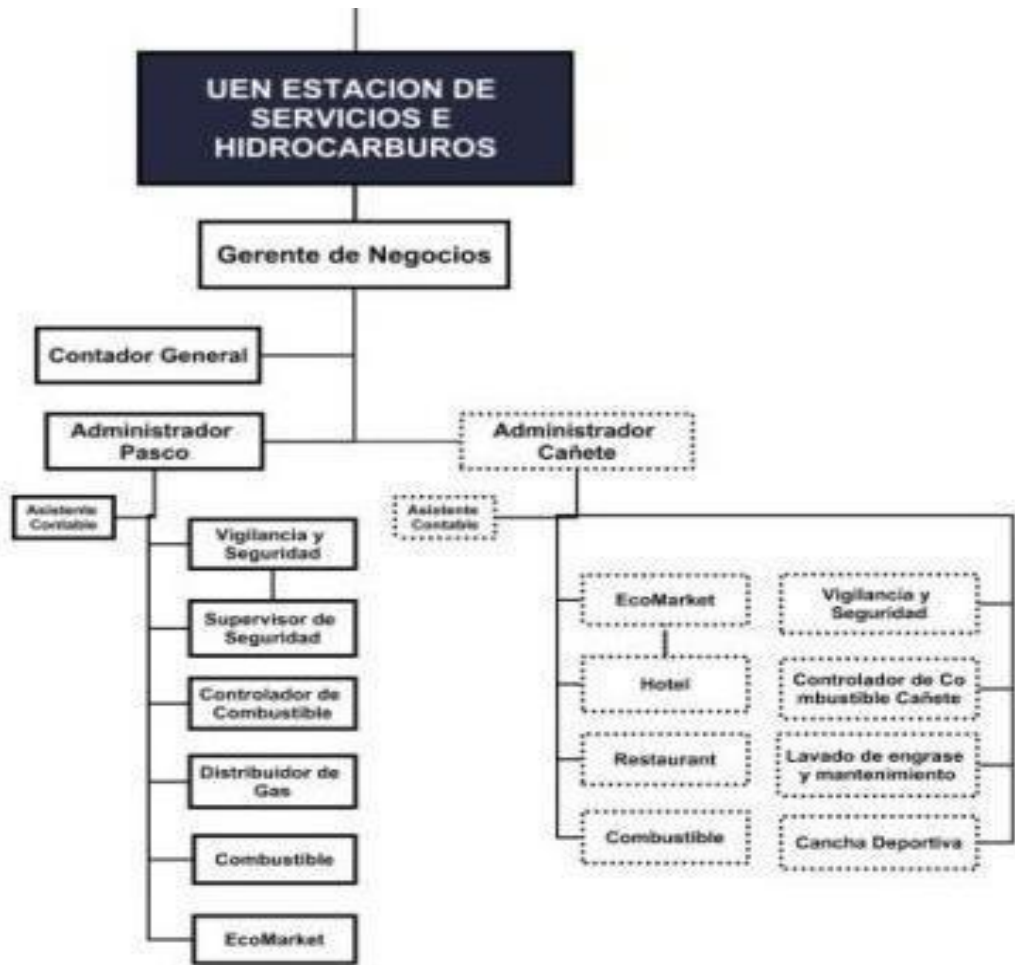
- ✓ **INNOVACIÓN:** “Un innovador explora, experimenta y aprende

Alcanzando soluciones novedosas y aprovechando las oportunidades que ayuda al éxito de nuestra empresa”.

- ✓ **ESPÍRITU DE EQUIPO:** “Colaborar, cooperar y conjugar esfuerzos con un grupo de personas a fin de alcanzar objetivos comunes enriqueciendo las experiencias propias con la de otros miembros del grupo”.

- ✓ **PREOCUPACIÓN POR EL MEDIOAMBIENTE:** “Colaboramos en la concientización de la población en pro del reciclado, que favorezcan las mejores prácticas de conservación medioambiental.

Figura 3 Estructura Orgánica de la Estación de servicios e Hidrocarburos ECOSERM- Rancas



Fuente: ECOSERM – Rancas

2.3. Definición de términos básicos

- ✓ **Aprendizaje organizacional:** Dogson (1993). “El aprendizaje organizacional es la habilidad de una organización para lograr un mejor entendimiento de sus prácticas a partir de la experimentación, la observación, el análisis y la colaboración”
- ✓ **Aprendizaje:** “Es un proceso cíclico y continuo por medio del cual las personas adquieren nuevos conocimientos a fin de reflexionar sobre sus percepciones y mejorarlas, cambiarlas, adaptarlas, ampliarlas, etc.” (Serrat, 2010).

- ✓ **Capacidad estratégica:** “La capacidad de tener el rendimiento necesario para sobrevivir y prosperar. Dependiendo de los recursos y competencias de la organización². (Johnson et al., 2006, p. 48).
- ✓ **Características de la Calidad del servicio al cliente:** Larrea (1991), menciona que las principales características de la calidad del servicio al cliente son:

Cliente externo (CE): “Considerados la piedra angular de toda organización, el target o público objetivo, son quienes ponen las condiciones sobre el cual una organización debe de planificar todas sus actividades y procesos a fin de generarles y garantizar los altos niveles de satisfacción en ellos”

Cliente interno (CI): “Todo el componente vivo de una organización empezando por los promotores y accionistas por tanto son el factor más importante que influenciaran en la calidad, crecimiento y desarrollo de la organización y en el éxito mismo de esta, considerados actualmente como el activo más importante de una empresa” (Barquero y Rodríguez, 2008).

Clientes finales (CF): “Son todos aquellos clientes, consumidores y usuarios que adquieren, consumen y usan nuestros bienes y servicios prestados considerando que para ellos marcamos la diferencia respecto a la competencia” (Barquero y Rodríguez, 2008, p. 86).

- ✓ **Competencia esencial:** “Es un conjunto de habilidades básicas distintivas que se basan en la combinación de actitudes, recursos tangibles e intangibles, conocimientos: tácticos y explícitos y capacidades que generan: competencias personales, organizativas, tecnológicas y relacionales que finalmente derivan en el uso del conocimiento como valor rentabilizado de capital intelectual en la empresa”, (Bustamante, 2012).

Competencias: “Las competencias están compuestas por comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para las personas. Se adquieren y/o construyen en el caso de cada individuo, a partir de sus características innatas y también adquiridas” (Chiavenato, 2009, p.146).

- ✓ **Competitividad:** Wagner (2004), define a la competitividad como la “capacidad de una organización, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan sostener, alcanzar y mejorar una determinada posición dentro del entorno socioeconómico (calidad de servicios-rapidez-precios competitivos- flexibilidad productiva, asistencia a los clientes-originalidad en el diseño del servicio, capacidad de asimilación de la tecnología)”.
- ✓ **Compromiso organizacional:** Allport (1943) lo define como “el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, auto respeto, autonomía y autoimagen”. Estrategia del servicio al cliente: Bernard y Zinder (2000), definen “las siguientes estrategias que se pueden aplicar y que son de bajo costo: El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena”.
- ✓ **Gestión de clientes:** “Es la respuesta a los nuevos cambios que vienen sucediendo en el entorno de una organización y sociedad en general por lo que se hace necesario en adoptar nuevas tendencias respecto herramientas y modelos de gestión de clientes a fin de garantizar la satisfacción de los clientes a través de nuestros productos que finalmente respondan a las expectativas y generen una percepción positiva en favor de la marca, organización y productos”.
- ✓ **Gestión del Talento Humano:** La Gestión del Talento según la Consultora Hay Group, España (2009) “es un enfoque estratégico de

dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para el accionista, el cliente, el profesional y la sociedad. La gestión del talento se realiza según la consultora captando, desarrollando y reteniendo al talento individual y al talento organizativo”.

- ✓ **Organización que aprende:** Una organización que aprende, “es una firma que construye intencionalmente las estructuras y las estrategias para realzar y maximizar el aprendizaje organizacional” (Dogson, 1993, p. 83).
- ✓ **Organización:** “Es un grupo de personas que se reúne con un propósito específico y que surge cuando dichas personas actuado de manera individual no pueden alcanzar sus objetivos o desarrollar su máximo potencial, por lo que se necesitan mutuamente para progresar” (Serrar, 2010, p. 83).
- ✓ **Satisfacción del Cliente:** Kotler y Armstrong (2007) definen puntualmente a la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".
- ✓ **Servicio al cliente:** Viene a ser un conjunto de acciones, actividades, procesos, procedimientos interrelacionadas y ofrecidas por un proveedor y/o suministrador con el propósito de que el usuario del servicio lo obtenga en el momento y lugar adecuado. La calidad en la prestación de servicios de atención al cliente es una potente herramienta de marketing que genera satisfacción e importantes resultados competitivos a una organización.
- ✓ **Servicios:** Stanton et al. (2000), definen los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. (p.6).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alto el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas:

- Es alto el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.
- Es alto el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

2.5. Identificación de variables:

Variable 1

V1= Gestión del talento humano

Variable 2

V2= Calidad de Servicio al Cliente.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Dimensión Interna	✓ Conocimientos ✓ Habilidades ✓ Capacidades ✓ Motivación ✓ Actitudes	1,2, 3,4, 5,6, 7,8 9,10.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	18 – 42 (Malo) 43 – 66 (Regular) 67 – 90 (Bueno)
	Dimensión Externa	✓ Clima laboral ✓ Perspectiva de desarrollo ✓ Condiciones de trabajo ✓ Reconocimiento	11,12, 13,14, 15,16 17,18,		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	Elementos tangibles	✓ Instalaciones ✓ Equipos ✓ Uniformidad	1,2, 3,4 5,6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	25 – 42 (Malo) 43 – 75 (Regular) 76 – 125 (Bueno)
	Fiabilidad	✓ Profesionalidad ✓ Integridad	7,8 9,10		
	Capacidad de respuesta	✓ Tiempo de espera ✓ Rapidez ✓ Solución de problemas	11, 12 13 14		
	Seguridad	✓ Garantía ✓ Confianza	15,16 17,18,19		
	Empatía	✓ Comunicación ✓ Amabilidad ✓ Confianza	20.21 22.23. 24,25		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Es de tipo Básica, Muntané (2010) menciona que “se caracteriza por desarrollarse exclusivamente en un marco teórico, sin salir de él. Su propósito principal es ampliar el conocimiento científico, sin aplicar ni contrastar estos descubrimientos en contextos prácticos”. (p. 221).

3.2. Nivel de investigación

Se utilizará el estudio correlacional, al respecto Santos et al. (2022) nos menciona que:

Miden la relación existente entre dos o más variables. La correlación puede ser negativa o positiva, puede ser de -1 hasta 1, cuando el grado de correlación se aproxima a cero (0) se dice que no existe relación alguna entre las dos variables. (p. 82)

También será de nivel explicativo el que, de acuerdo con Moisés et al., (2018) este nivel de investigación “mide la existencia de relación asimétrica entre variables. Es decir, establece el sentido u orientación de la relación (causa-efecto o efecto-causa)” (p. 116).

3.3. Métodos de investigación

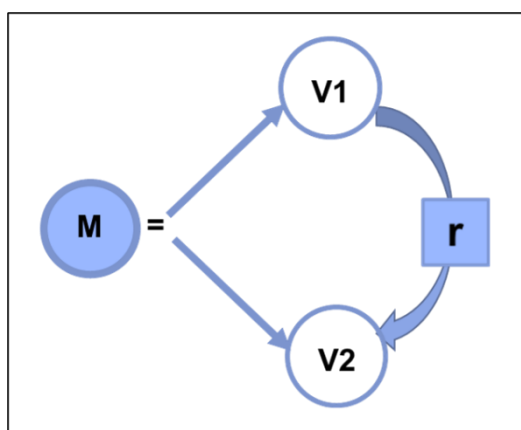
Como método general se utilizó el método científico, según Kerlinger y Howard (2002) “La investigación científica es sistemática, empírica y crítica. Sistemática porque no deja los hechos a la casualidad, sino que se trata de una actividad disciplinada. Empírica porque se trata de recolectar y analizar datos de la realidad” (p. 125).

Como métodos específicos se emplearon el hipotético - deductivo. El mismo que según Bernal (2010) “Consiste en procedimientos que parte de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (p. 56).

3.4. Diseño de investigación

Se asumió el diseño No experimental, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) define como “observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174), así mismo de acuerdo con estos autores será transeccional o transversal ya que nuestra intención es: “Describir nuestras variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado”. (p. 176).

De acuerdo a lo expuesto en la figura siguiente



Se describe la relación (V1, V2). **Donde:**

M: Muestra

V1: Gestión del talento humano

V2: Calidad del servicio al cliente

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. |Población y muestra

3.5.1. Población

Para Bernal (2016) “Conjunto de los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 214), de acuerdo a los datos proporcionados por los encargados de la empresa estudiada, se tiene un promedio de 1,950 clientes.

3.5.2. Muestra

López-Roldán y Fachelli (2015), mencionan que, es una parte o subconjunto específico de elementos que forman parte de un grupo más amplio conocido como población o universo. Este subconjunto se selecciona de manera aleatoria y se examina mediante métodos científicos con el propósito de obtener resultados que sean representativos para toda la población investigada. Estos resultados se generan dentro de un margen de error y una probabilidad específicos que se definen para cada caso particular. (p. 6)

Sé utilizará para ello la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad)

1.96 tabla de valores

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.80) = 20%

N= Tamaño de la población 1,950 colaboradores Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 (0.80 \cdot 0.20) 1950}{0.05^2 (1950 - 1) + 1.96^2 (0.80 \cdot 0.20)}$$

$$n = 322$$

Nuestra muestra estará constituida por 322 participantes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Se manejará la Encuesta, para Medina et al. (2023) “Se utiliza para recopilar información de un gran número de personas. Se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetivo”. (p. 23)

3.6.2. Instrumentos

Se hará uso del cuestionario, Espinoza (2014) indica que “Es un instrumento de investigación que está estructurado con un conjunto de preguntas para obtener información sobre el objeto de investigación. Utiliza preguntas cerradas, preferentemente”. (p. 109)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Selección de Instrumentos:

Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente para identificar instrumentos de investigación previamente utilizados y validados en estudios similares. Esto permitirá elegir herramientas que se ajusten a los objetivos y el contexto de la investigación.

Los instrumentos seleccionados fueron evaluados en función de su relevancia para los objetivos del estudio. (ver anexo 1).

3.7.2. Validación de los Instrumentos:

Se realizó una evaluación de validez de contenido mediante la revisión por parte de expertos en el tema. Los expertos revisaron si el contenido del instrumento cubre de manera completa y adecuada el constructo que se pretende medir. (ver anexo 2)

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos:

Se midió la consistencia interna del instrumento mediante el cálculo de coeficientes como el alfa de Cronbach. Esto permito determinar si las preguntas del instrumento son coherentes y miden el mismo constructo. Sus resultados se aprecian en las tablas siguientes:

Tabla 1 *Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,819	,815	18

Fuente: Ejecutado con el SPSS V. 29

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de servicio al cliente*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,847	,843	25

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos se iniciará con una fase manual que incluye la revisión, análisis y clasificación de los cuestionarios. Una vez completado este proceso, los datos serán transferidos a un sistema informático para su manejo adecuado.

Para el análisis de los datos, se emplearán dos técnicas principales:

- **Análisis Descriptivo:**

Esta técnica se utilizará para interpretar los resultados obtenidos, que se expresarán en términos numéricos y porcentuales. Los datos se presentarán mediante tablas y gráficos adecuados para facilitar su comprensión.

- **Análisis Inferencial:**

Esta técnica permitirá realizar inferencias basadas en la muestra de datos, con el fin de extraer conclusiones explicativas que proporcionen una visión más profunda y generalizable sobre los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico

Una vez recopilados los datos, se realizará un minucioso proceso de revisión para identificar posibles errores, valores atípicos o datos incompletos. Esta etapa de análisis detallado es crucial para asegurar la integridad y precisión de los resultados. Posteriormente, se aplicarán técnicas estadísticas descriptivas avanzadas, como el cálculo de medias, medianas, desviaciones estándar y percentiles. Estas herramientas permitirán resumir de manera clara y comprensible las características esenciales de los datos, proporcionando una visión precisa de su distribución y tendencias.

Este enfoque analítico riguroso facilitará la interpretación y comprensión adecuada de los datos, ayudando a identificar patrones significativos y a tomar decisiones informadas basadas en evidencia. Utilizaremos el software estadístico SPSS, versión 29, para el análisis y tratamiento estadístico de los datos. Los resultados se presentarán mediante gráficos y tablas para una visualización más clara. Para la prueba de hipótesis, se aplicará la correlación de rho de Spearman.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Se buscará asegurar que todos los participantes estén plenamente informados sobre el propósito de la investigación y consientan participar de manera voluntaria. Se mantendrá la confidencialidad, buscando proteger la

privacidad de los datos de los participantes y garantizar que la información personal no sea divulgada sin permiso.

La investigación se realizará de manera honesta y transparente, reportando los resultados y métodos de manera precisa y sin manipulación.

La orientación filosófica, se basará en el positivismo, ya que se busca enfocarse en la observación objetiva y la medición cuantitativa para obtener resultados generalizables.

Del mismo modo se adoptará un enfoque flexible que permita la integración de métodos cualitativos y cuantitativos según sea necesario para abordar las preguntas de investigación.

Con lo que se indaga las verdades universales a través de la recolección y análisis riguroso de datos cuantitativos.

CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo constituye una etapa fundamental del proceso de investigación, ya que implica la recolección directa de datos en el entorno donde se desarrolla el fenómeno de estudio. A continuación, se describe cómo se llevará a cabo:

Se elaboró un cronograma detallado que incluía las fechas y los plazos para la recolección de datos, así como las etapas específicas como la aplicación de instrumentos, el contacto con los participantes y la supervisión del proceso.

Se llevó a cabo la identificación y selección de los participantes de manera aleatoria, de acuerdo, luego se procedió a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en un ambiente controlado, respetando los tiempos y el contexto de los participantes para asegurar su comodidad y la integridad de los datos. El trabajo de campo culminó con la recopilación y organización de los datos obtenidos, para proceder a la fase de análisis estadístico y elaboración de los resultados que se exponen a continuación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

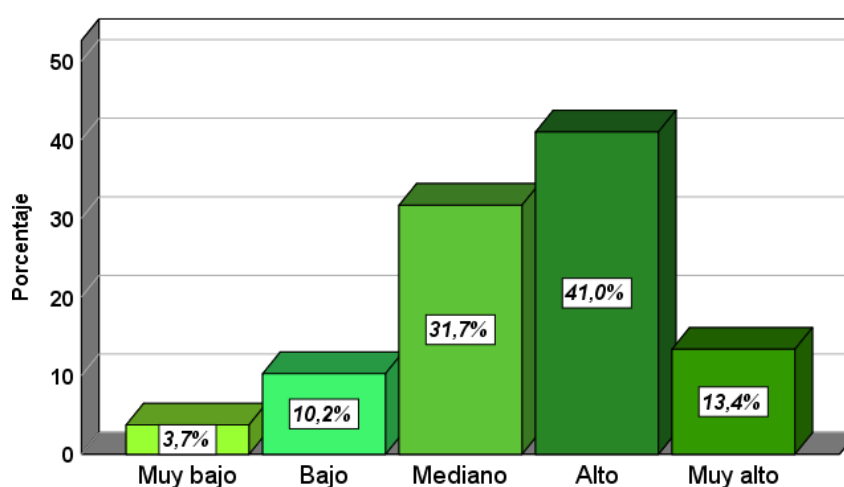
- **Resultados de la variable gestión del talento humano**

Tabla 3 Gestión del talento humano agrupado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	3,7
Bajo	33	10,2
Mediano	102	31,7
Alto	132	41,0
Muy alto	43	13,4
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4 Gestión del talento humano agrupado



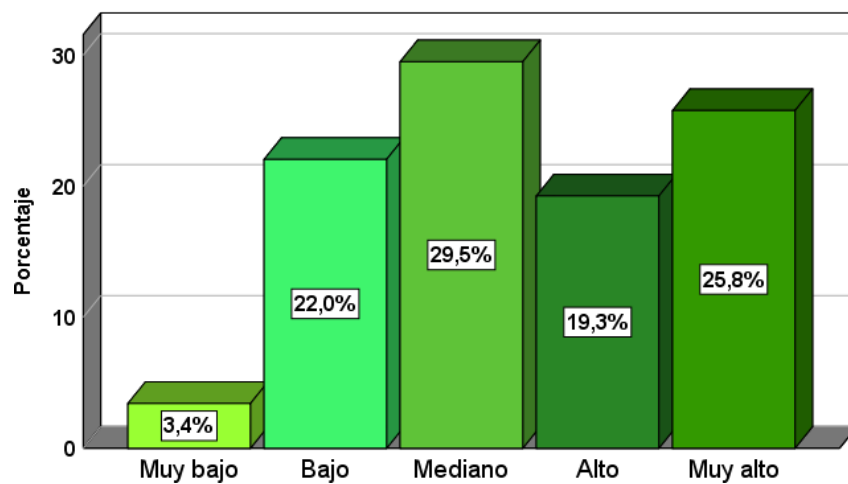
Interpretación: De los resultados que se aprecian en la tabla 3 y figura 4, respecto a la variable gestión del talento humano (Agrupado), se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 41% de los clientes encuestados del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas mencionan que es alto la gestión del talento humano, el 31,7% opinaron que es mediano 13,4% admiten que muy alto, 10,2% consideran que es bajo y 3,7% indican que es muy bajo.

Tabla 4 Resultados del indicador conocimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	3,4
Bajo	71	22,0
Mediano	95	29,5
Alto	62	19,3
Muy alto	83	25,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 5 Resultados del indicador conocimientos



Interpretación:

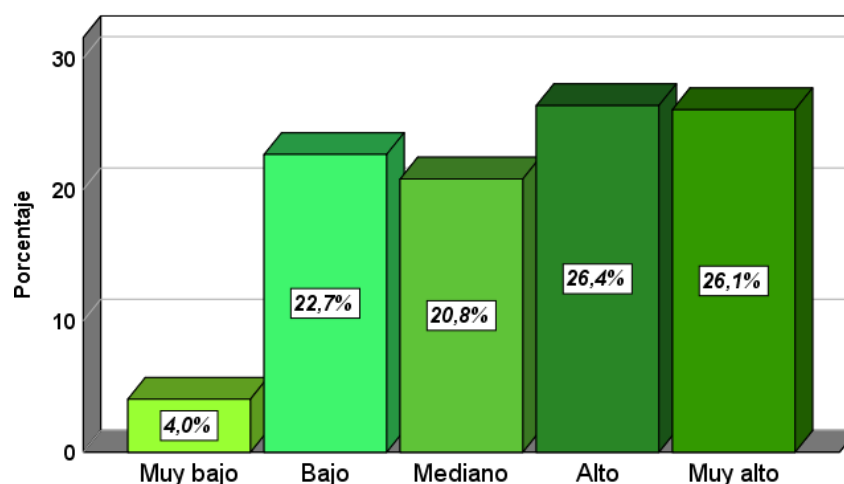
De los resultados que se aprecian en la tabla 4 y figura 5, respecto al indicador conocimientos, del total de personas encuestadas, el 29,5% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que es de término medio los conocimientos que exponen los trabajadores al momento de realizar su labor, el 25,8% opinaron que es muy alto, 22% admiten que es bajo, 19,3% consideran que es alto y 3,4% indican que es muy bajo.

Tabla 5 Resultados del indicador conocimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	13	4,0
Bajo	73	22,7
Mediano	67	20,8
Alto	85	26,4
Muy alto	84	26,1
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6 Resultados del indicador habilidades



Interpretación:

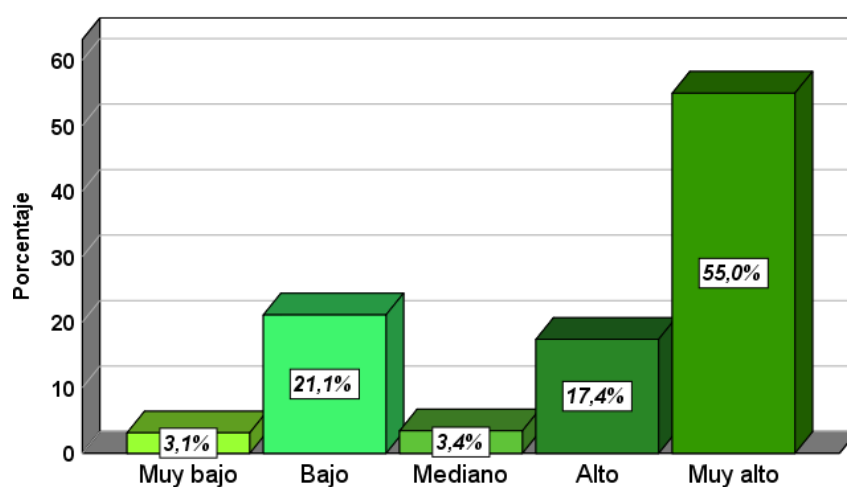
De los resultados que se aprecian en la tabla 5 y figura 6, respecto al indicador habilidades, del total de personas encuestadas, el 26,4% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que son alto las habilidades que demuestran los trabajadores al momento de realizar su labor, el 26,1% opinaron que es muy alto, 22,7% admiten que es bajo, 20,8% consideran que es de termino mediano y 4% indican que es muy bajo.

Tabla 6 Resultados del indicador capacidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	3,1
Bajo	68	21,1
Mediano	11	3,4
Alto	56	17,4
Muy alto	177	55,0
Tot al	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7 Resultados del indicador capacidades



Interpretación:

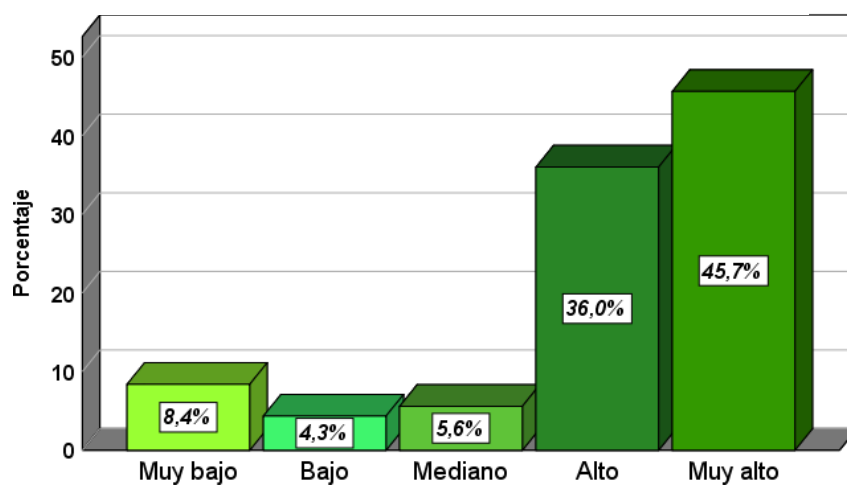
De los resultados que se aprecian en la tabla 6 y figura 7, respecto al indicador capacidades, del total de personas encuestadas, el 55% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que es muy alto las capacidades que demuestran los trabajadores al momento de realizar su labor, el 21,1% opinaron que es muy bajo, 17,4% admiten que es alto, 3,4% consideran que es de termino mediano y 3,1% indican que es muy bajo.

Tabla 7 Resultados del indicador motivación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	27	8,4
Bajo	14	4,3
Mediano	18	5,6
Alto	116	36,0
Muy alto	147	45,7
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8 Resultados del indicador motivación



Interpretación:

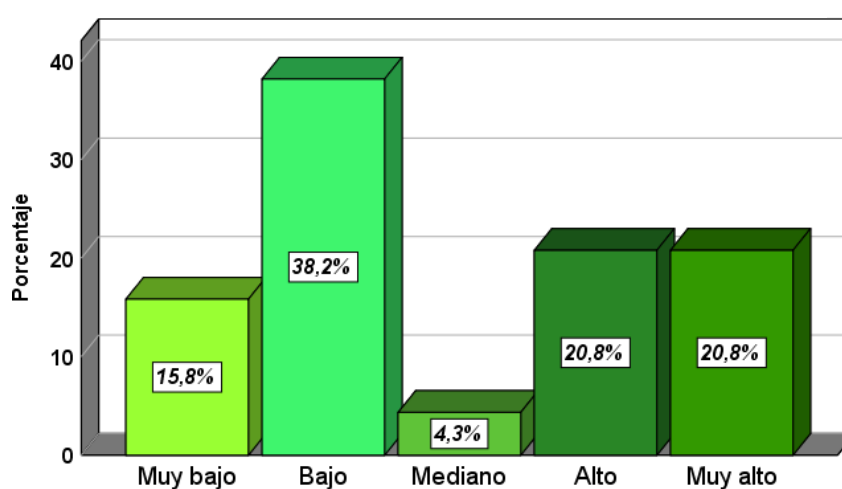
De los resultados que se aprecian en la tabla 7 y figura 8, respecto al indicador motivación, del total de personas encuestadas, el 45,7% de los muy alto el grado de motivación que demuestran los trabajadores al momento de realizar su labor, el 36% opinaron que es muy alto, 8,4% admiten que es muy bajo, 5,6% consideran que es de termino mediano y 4,3% indican que es bajo.

Tabla 8 Resultados del indicador actitudes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	51	15,8
Bajo	123	38,2
Mediano	14	4,3
Alto	67	20,8
Muy alto	67	20,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9 Resultados del indicador actitudes



Interpretación:

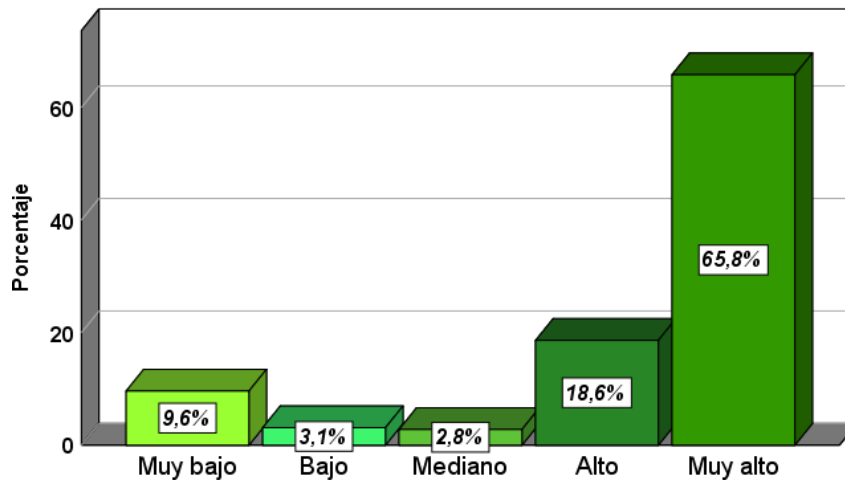
De los resultados que se aprecian en la tabla 8 y figura 9, respecto a clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que es bajo el grado de actitud que demuestran los trabajadores al momento de realizar su labor, el 20,8% opinaron que es muy alto, igual 20,8% admiten que es alto, 15,8% consideran que es muy bajo y 4,3% indican que es de término medio.

Tabla 9 Resultados del indicador clima laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	31	9,6
Bajo	10	3,1
Mediano	9	2,8
Alto	60	18,6
Muy alto	212	65,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10 Resultados del indicador clima laboral



Interpretación:

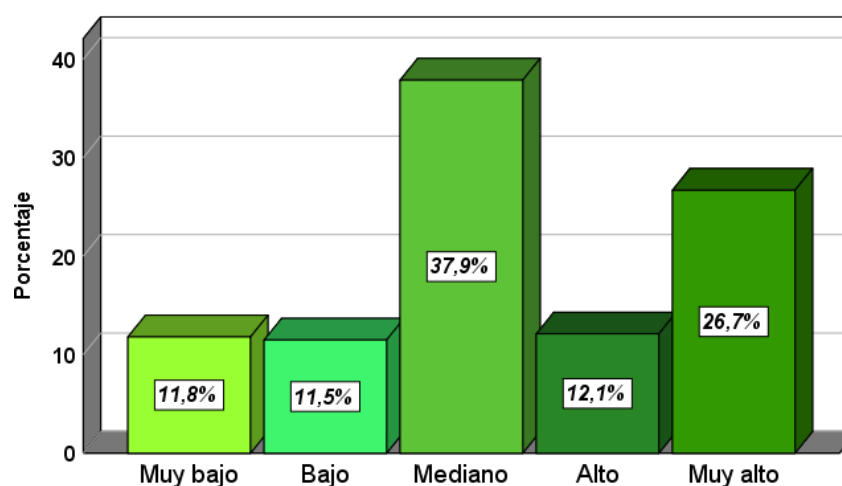
De los resultados que se aprecian en la tabla 9 y figura 10 al indicador clima laboral, del total de personas encuestadas, el 65,8% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM — Rancas, nos mencionan que es muy alto el clima laboral que perciben de los trabajadores en su centro de labor, el 18,6% opinaron que es alto, 9,6% admiten que es muy bajo, 3,1% consideran que es bajo y 2,8% indican que es de término medio.

Tabla 10 Resultados del indicador perspectiva de desarrollo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	38	11,8
Bajo	37	11,5
Mediano	122	37,9
Alto	39	12,1
Muy alto	86	26,7
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11 Resultados del indicador perspectiva de desarrollo



Interpretación:

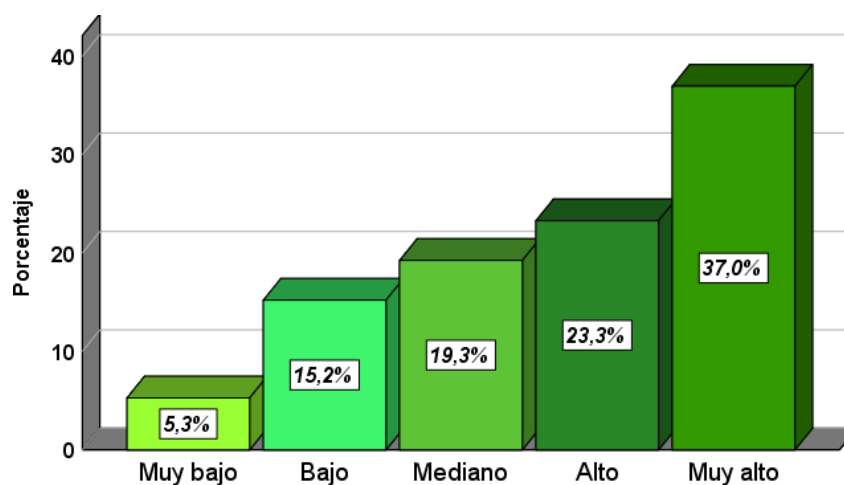
De los resultados que se aprecian en la tabla 10 y figura 11 al indicador perspectiva de desarrollo, del total de personas encuestadas, el 37,9% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que es de término medio la perspectiva de desarrollo que demuestran los trabajadores al momento de realizar su labor, el 26,7% opinaron que es muy alto, un 12,1% admiten que es alto, 11,8% consideran que es muy bajo y 11,5% indican que es bajo.

Tabla 11 Resultados del indicador condiciones de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	17	5,3
Bajo	49	15,2
Mediano	62	19,3
Alto	75	23,3
Muy alto	119	37,0
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12 Resultados del indicador condiciones de trabajo



Interpretación:

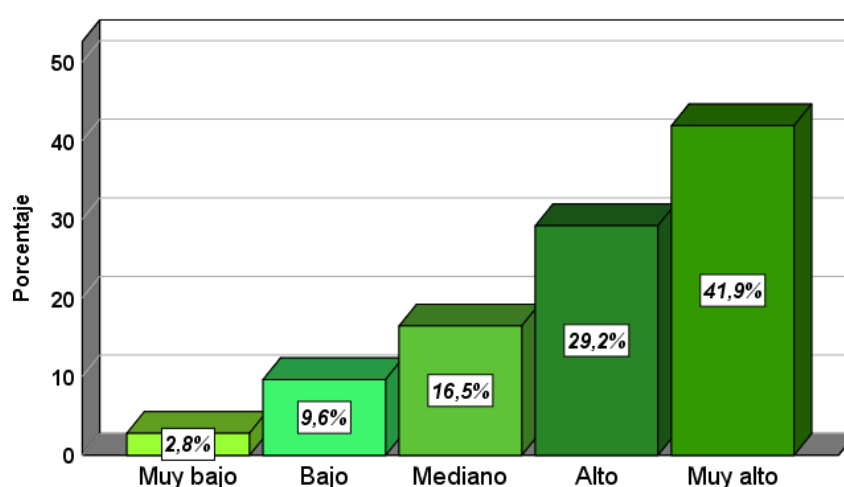
De los resultados que se aprecian en la tabla 11 y figura 12, respecto al indicador condiciones de trabajo, del total de personas encuestadas, el 37% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, nos mencionan que es muy alto las condiciones de trabajo que existen para los trabajadores al momento de realizar su labor, el 23,3% opinaron que es alto, 19,3% admiten que es de termino mediano, 15,2% consideran que es bajo y 5,3% indican que es muy bajo.

Tabla 12 Resultados del indicador reconocimiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	2,8
Bajo	31	9,6
Mediano	53	16,5
Alto	94	29,2
Muy alto	135	41,9
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 13 Resultados del indicador reconocimiento



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 12 y figura 13, respecto al indicador reconocimiento, del total de personas encuestadas, el 26,4% de los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM — Rancas, nos mencionan que es muy alto el reconocimiento que le demuestran a los trabajadores al momento de realizar su labor, el 29,2% opinaron que es alto, 16,5% admiten que es de término medio, 9,6% consideran que es bajo y 2,8% indican que es muy bajo.

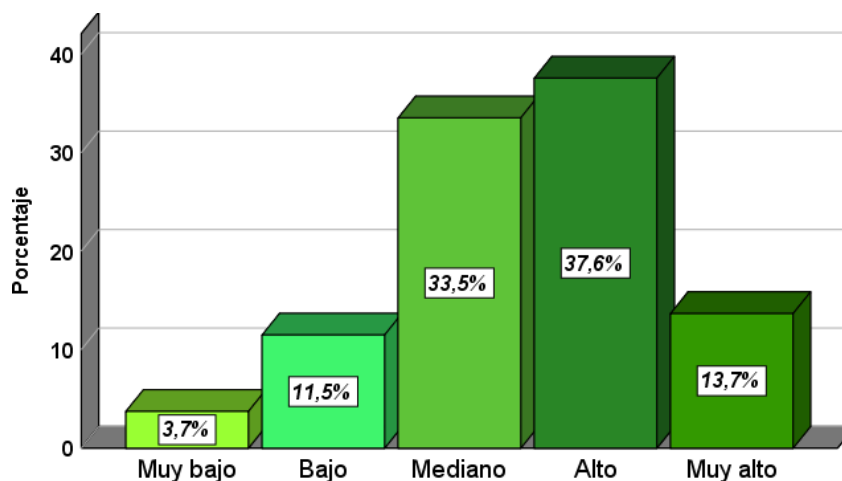
- **Resultados de la variable calidad del servicio al cliente**

Tabla 13 Resultados de la variable calidad del servicio al cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	3,7
Bajo	37	11,5
Mediano	108	33,5
Alto	121	37,6
Muy alto	44	13,7
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 14 Resultados de la variable calidad del servicio al cliente



Interpretación:

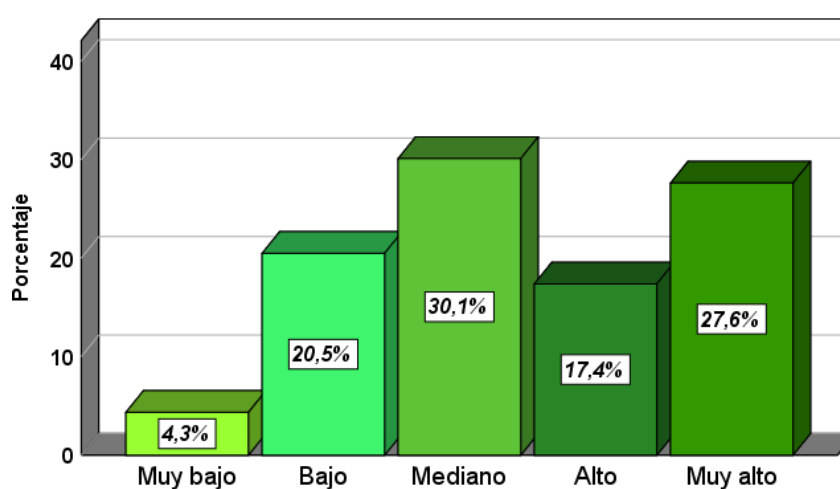
De los resultados que se aprecian en la tabla 13 y figura 14, respecto a la variable calidad del servicio al cliente (Agrupado), se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 37,6% de los clientes encuestados del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas mencionan que es alto la calidad de servicio que brindan a sus clientes, el 33,5% opinaron que es de termino mediano, 13,7% admiten que muy alto, 11,5% consideran que es bajo y 3,7% indican que es muy bajo.

Tabla 14 Resultados del indicador instalaciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	14	4,3
Bajo	66	20,5
Mediano	97	30,1
Alto	56	17,4
Muy alto	89	27,6
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 15 Resultados del indicador instalaciones



Interpretación:

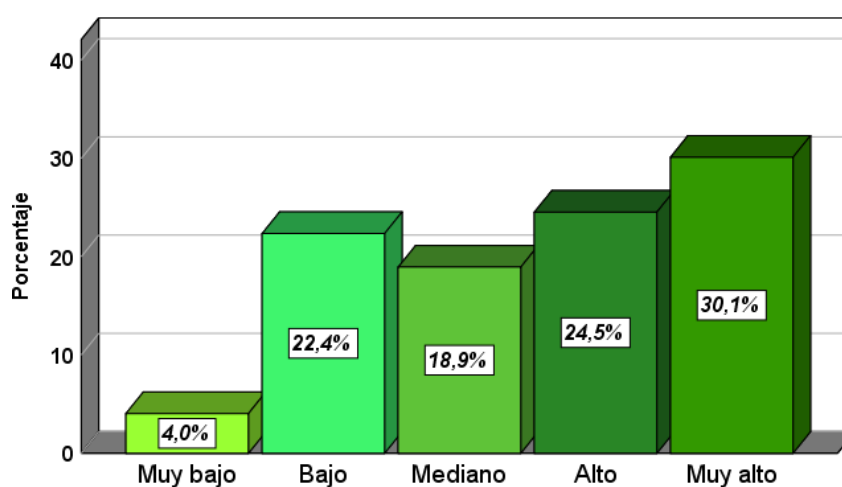
De los resultados que se aprecian en la tabla 14 y figura 15, respecto a la dimensión instalaciones, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 30,1% de los clientes encuestados considera que es de término medio las instalaciones que tiene el Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, el 27,6% opinaron que es muy alto, 20,5% admiten que bajo, 17,4% consideran que es alto y 4,3% indican que es muy bajo.

Tabla 15 Resultados del indicador equipos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	13	4,0
Bajo	72	22,4
Mediano	61	18,9
Alto	79	24,5
Muy alto	97	30,1
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 16 Resultados del indicador equipos



Interpretación:

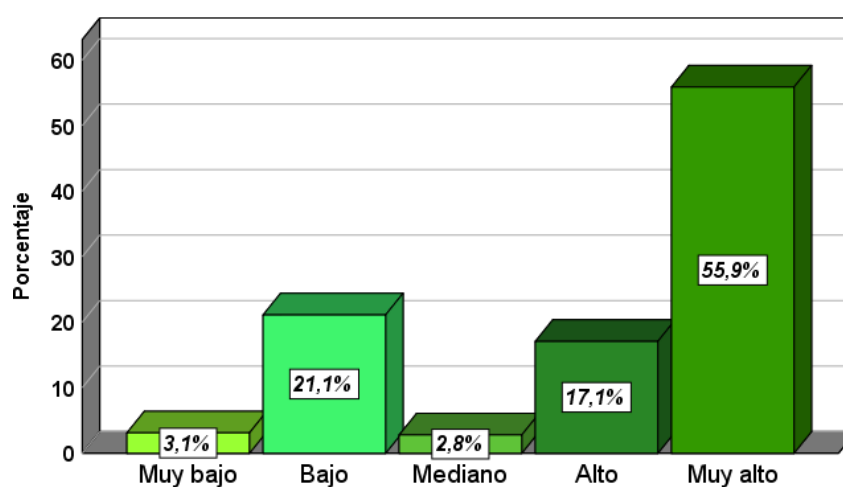
De los resultados que se aprecian en la tabla 15 y figura 16, respecto a la dimensión equipos, se exponen los resultados siguientes, de personas encuestadas, el 30,1% de los clientes encuestados considera como muy alto el manejo de los equipos por parte de los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, el 24,5% opinaron que es alto, 22,4% admiten que es bajo, 18,9% consideran que es de término medio y 4% indican que es muy bajo.

Tabla 16 Resultados del indicador uniformidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	3,1
Bajo	68	21,1
Mediano	9	2,8
Alto	55	17,1
Muy alto	180	55,9
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 17 Resultados del indicador uniformidad



Interpretación:

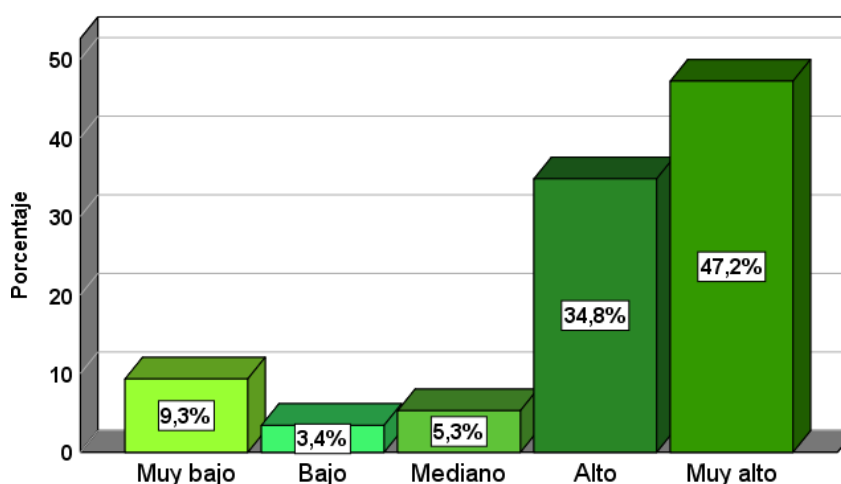
De los resultados que se aprecian en la tabla 16 y figura 17, respecto a la dimensión uniformidad, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 55,9% de los clientes encuestados considera como muy alto la uniformidad que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM — Rancas al momento de realizar sus labores, el 21,1% opinaron que es bajo, 17,1% admiten que es alto, 3,1% consideran que es muy bajo y 2,8% indican que es de término medio.

Tabla 17 Resultados del indicador profesionalidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	30	9,3
Bajo	11	3,4
Mediano	17	5,3
Alto	112	34,8
Muy alto	152	47,2
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 18 Resultados del indicador profesionalidad



Interpretación:

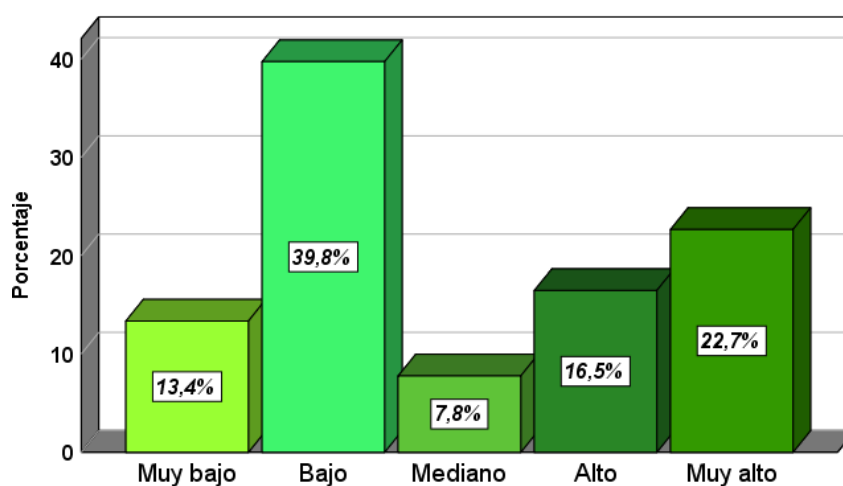
De los resultados que se aprecian en la tabla 17 y figura 18, respecto a la dimensión profesionalidad, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 47.2% de los clientes encuestados considera como muy alto la profesionalidad que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus labores, el 3.4% opinaron que es bajo, 34.8% admiten que es alto, 9.3% consideran que es muy bajo y 5.3% indican que es de término medio.

Tabla 18 Resultados del indicador integridad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	43	13,4
Bajo	128	39,8
Mediano	25	7,8
Alto	53	16,5
Muy alto	73	22,7
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 19 Resultados del indicador integridad



Interpretación:

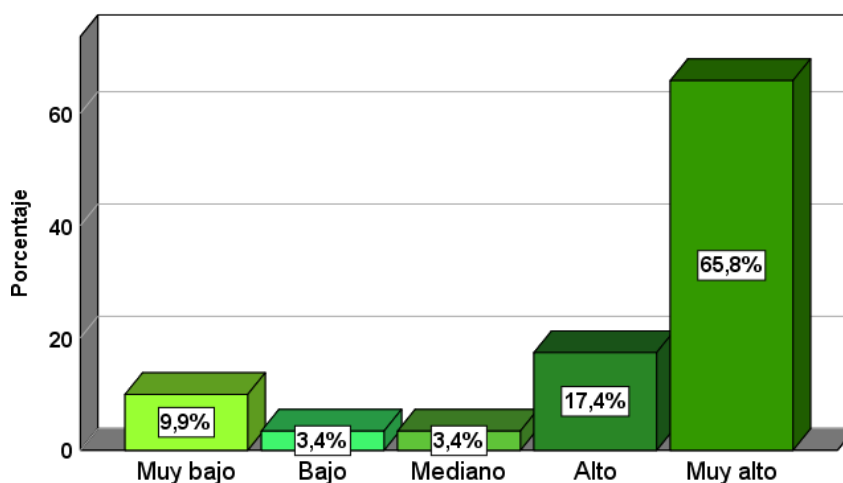
De los resultados que se aprecian en la tabla 18 y figura 19, respecto al indicador integridad, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 39,9% de los clientes encuestados considera que muestran un grado bajo de integridad los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus labores, el 22,7% opinaron que es muy alto, 16,5% admiten que es alto, 13,4% consideran que es muy bajo y 7,8% indican que es de término medio.

Tabla 19 Resultados del indicador tiempo de espera

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	32	9,9
Bajo	11	3,4
Mediano	11	3,4
Alto	56	17,4
Muy alto	212	65,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 20 Resultados del indicador tiempo de espera



Interpretación:

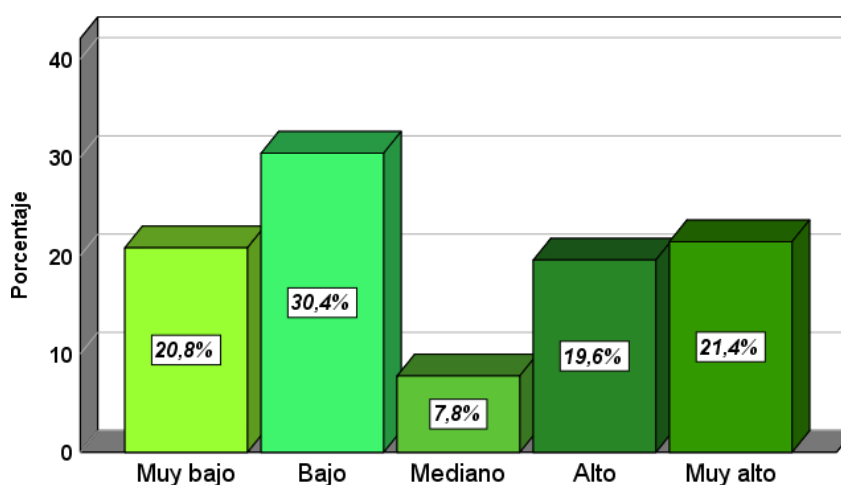
De los resultados que se aprecian en la tabla 19 y figura 20, respecto al indicador tiempo de espera, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 65,8% de los clientes encuestados considera que el tiempo de espera en el Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas es muy alto al momento de realizar sus servicios, el 17,4% opinaron que alto, 9,9% admiten que es muy bajo, 3,4% consideran que es bajo, igual un 3,4% indican que es de término medio.

Tabla 20 Resultados del indicador rapidez

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	67	20,8
Bajo	98	30,4
Mediano	25	7,8
Alto	63	19,6
Muy alto	69	21,4
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 21 Resultados del indicador rapidez



Interpretación:

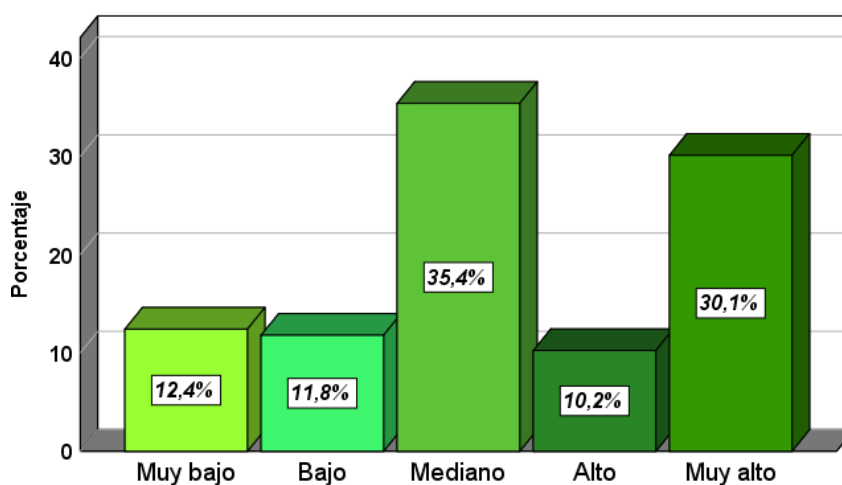
De los resultados que se aprecian en la tabla 20 y figura 21, respecto al indicador rapidez, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 30,4% de los clientes encuestados considera que es bajo la rapidez que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 21,4% opinaron que es muy alto, 20,8% admiten que es muy bajo, 19,6% consideran que es alto, un 7,8% indican que es de término medio.

Tabla 21 Resultados del indicador solución de problemas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	40	12,4
Bajo	38	11,8
Mediano	114	35,4
Alto	33	10,2
Muy alto	97	30,1
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 22 Resultados del indicador solución de problemas



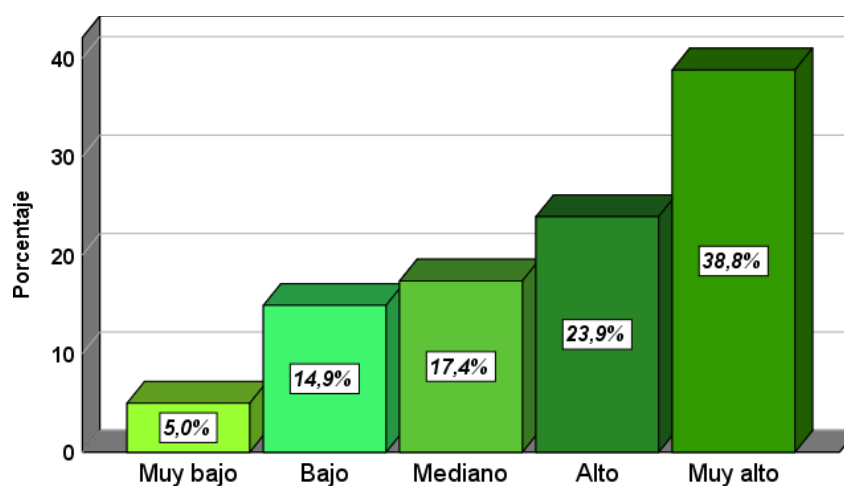
Interpretación: De los resultados que se aprecian en la tabla 22 y figura 23, al indicador solución de problemas se exponen los resultados del total de personas encuestadas, el 35,4% de los clientes encuestados considera que es de término medio la solución de problemas que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 30,1% opinaron que es muy alto, 12,4% admiten que es muy bajo, 11,8% consideran que es bajo y un 10,2% indican que es alto.

Tabla 22 Resultados del indicador garantía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	16	5,0
Bajo	48	14,9
Mediano	56	17,4
Alto	77	23,9
Muy alto	125	38,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 23 Resultados del indicador garantía



Interpretación:

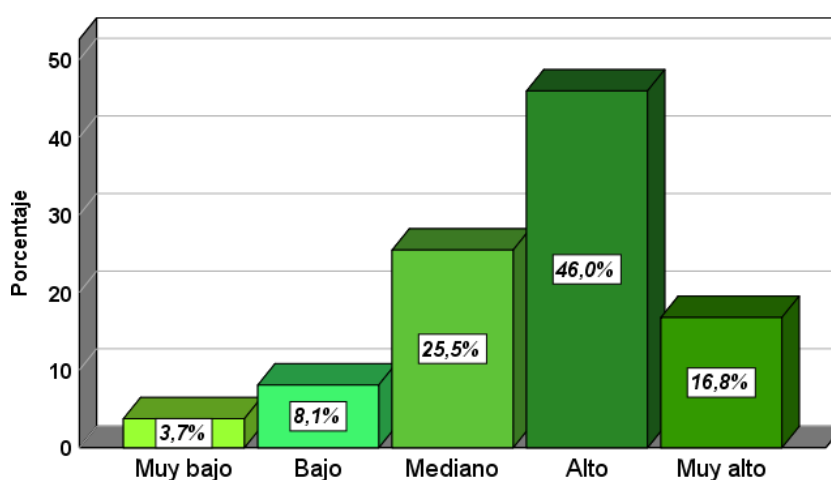
De los resultados que se aprecian en la tabla 22 y figura 23, respecto al indicador garantía, se exponen los siguientes resultados del total de personas encuestadas, el 38,8% de los clientes encuestados considera que es de término muy alto la garantía que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 23,9% opinaron que es muy alto, 17,4% admiten que es de término medio, 14,9% consideran que es bajo y un 5% indican que es muy bajo.

Tabla 23 Resultados del indicador confianza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	3,7
Bajo	26	8,1
Mediano	82	25,5
Alto	148	46,0
Muy alto	54	16,8
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 24 Resultados del indicador confianza



Interpretación:

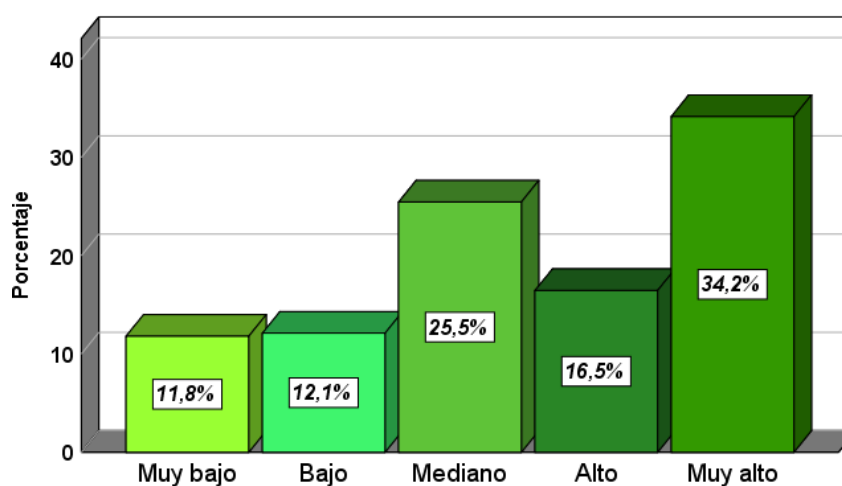
De los resultados que se aprecian en la tabla 23 y figura 24, respecto al indicador confianza, se exponen los siguientes resultados, del total de personas encuestadas, el 46% de los clientes encuestados considera que es de término medio la confianza que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 25,5% opinaron que es de término medio, 16,8% admiten que es muy alto, 8,1% consideran que es bajo y un 3,7% indican que es muy bajo.

Tabla 24 Resultados del indicador comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	38	11,8
Bajo	39	12,1
Mediano	82	25,5
Alto	53	16,5
Muy alto	110	34,2
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 25 Resultados del indicador comunicación



Interpretación:

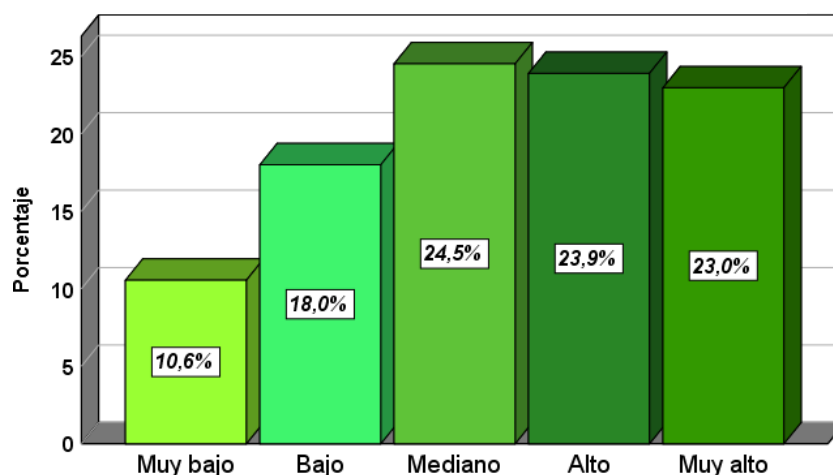
De los resultados que se aprecian en la tabla 24 y figura 25, respecto al indicador comunicación, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 34,2% de los clientes encuestados considera que es muy alto la comunicación que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 25,5% opinaron que es de término medio, 16,5% admiten que es muy alto, 12,1% consideran que es bajo y un 11,8% indican que es muy bajo.

Tabla 25 Resultados del indicador amabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	34	10,6
Bajo	58	18,0
Mediano	79	24,5
Alto	77	23,9
Muy alto	74	23,0
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 26 Resultados del indicador amabilidad



Interpretación:

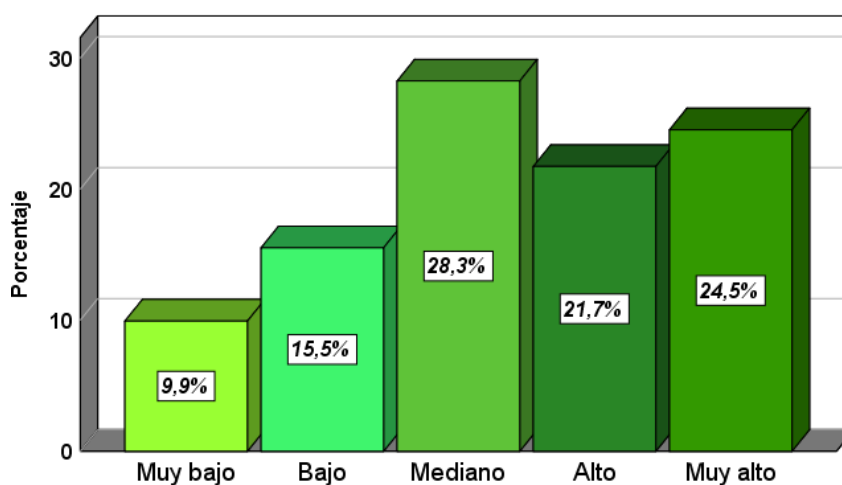
De los resultados que se aprecian en la tabla 25 y figura 26, respecto al indicador amabilidad, se exponen los resultados siguientes, del total personas encuestadas, el 24,5% de los clientes encuestados considera que es de término medio el trato amable que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 23,9% opinaron que es alto, 23% admiten que es muy alto, 18% consideran que es bajo y un 10,6% indican que es muy bajo.

Tabla 26 Resultados del indicador confianza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	32	9,9
Bajo	50	15,5
Mediano	91	28,3
Alto	70	21,7
Muy alto	79	24,5
Total	322	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 27 Resultados del indicador confianza



Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla 26 y figura 27, respecto al indicador confianza, se exponen los resultados siguientes, del total de personas encuestadas, el 28,3% de los clientes encuestados considera que es de término medio la confianza que muestran los trabajadores del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas al momento de realizar sus servicios, el 24,5% opinaron que es muy

alto, 21,7% admiten que es alto, 15,5% consideran que es bajo y un 9,9% indican que es muy bajo.

4.3. Prueba de Hipótesis

Con el objetivo de presentar el grado de relación de nuestras hipótesis, tanto la general como las específicas, hemos establecido los siguientes criterios:

- **Alfa o nivel de significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

- **Escala de medición:**

Tabla 27 Interpretación del coeficiente de correlación de rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

1) Regla de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H_1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H_1 .

2) Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H₀: No es alto el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

H₁: Es alto el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

Tabla 28 Nivel de correlación entre gestión del talento humano y calidad del servicio al cliente

Gestión del talento humano			Calidad de servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,882**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	322
	Calidad de servicio al cliente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	322

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS 27.

- **Análisis e Interpretación:**

De los resultados que se consideran en la tabla 28, el estadístico empleado para nuestra prueba de hipótesis, nos muestra el grado de correlación entre nuestras variables estudiadas gestión del talento humano y calidad del servicio al cliente, de acuerdo con rho de Spearman, el valor determinado es de 0,882 la misma que nos revela que existe una correlación positiva alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 <$

0,05, con lo cual se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, instaurando que:

Es alto el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H₀: No es alto el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

H₁: Es alto el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

Tabla 29 Nivel de correlación entre dimensión interna y calidad de servicio al cliente.

Dimensión interna				Calidad de servicio al cliente
Rho de Spearman	Dimension interna	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad de servicio al cliente	Coefficiente de correlación	856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS 27

• Análisis e Interpretación:

De los resultados que se consideran en la tabla 29, el estadístico empleado para nuestra prueba de hipótesis, nos muestra el grado de correlación entre nuestra dimensión interna y la variable calidad del servicio al cliente, de acuerdo con rho de Spearman, el valor determinado es de 0,856 la misma

que nos revela que existe una correlación positiva alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, instaurando que:

Es alto el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

b) Prueba de hipótesis específica 2

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H₀: No es alto el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

H₁: Es alto el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

Tabla 30 Nivel de correlación entre dimensión externa y calidad de servicio al cliente.

Dimensión externa				Calidad de servicio al cliente
Rho de Spearman	Dimensión externa	Coefficient de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	
	Calidad de servicio al cliente	Coefficient de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con SPSS 27

• Análisis e Interpretación:

De los resultados que se consideran en la tabla 30, el estadístico empleado para nuestra prueba de hipótesis, nos muestra el grado de correlación entre nuestra dimensión externa y la variable calidad del servicio al cliente, de acuerdo con rho de Spearman, el valor determinado es de 0,865 la misma que

nos revela que existe una correlación positiva alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, instaurando que:

Es alto el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

4.4. Discusión de resultados

En la presente investigación, el objetivo general fue determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio del cliente en el Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas para el año 2024. Los resultados obtenidos muestran una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,882, lo que indica una relación significativa y elevada. Este hallazgo concuerda con estudios previos que destacan el papel concluyente de la gestión del talento humano en la mejora de la calidad del servicio al cliente, al influir directamente en el compromiso, la motivación y las habilidades del personal.

Un estudio realizado por Salazar (2020) en el sector de la gestión pública encontró que existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chimban. Los resultados de dicho estudio también reportaron una correlación alta, similar a la nuestra, entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,784, lo que refuerza la validez de nuestros hallazgos y subraya la importancia de una gestión orientada a desarrollar las competencias del personal.

En relación con el primer objetivo específico (OE1), que busca determinar la relación de la dimensión interna de la gestión del talento humano con la calidad del servicio al cliente, se obtuvo una correlación de 0,856. Esta alta correlación sugiere que factores internos como la formación, la retroalimentación y el ambiente laboral dentro de la organización tienen un impacto considerable en cómo se percibe el servicio al cliente.

Respecto al segundo objetivo específico (OE2), concerniente con la relación de la dimensión externa en la calidad del servicio, el coeficiente de Spearman fue de 0,865. Esto indica que los aspectos externos de la gestión del talento humano, como la interacción con los clientes y la formación en atención al cliente, también juegan un papel significativo en la calidad percibida del servicio.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación sugieren que tanto los factores internos como externos de la gestión del talento humano tienen un peso considerable en la calidad del servicio al cliente, con correlaciones superiores a 0,85 en ambos casos. La elevada correlación general de 0,882 confirma que la inversión en una adecuada gestión del talento humano no solo mejora el desempeño interno de la empresa, sino que también se refleja directamente en la experiencia del cliente.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano como un elemento estratégico para optimizar la calidad del servicio al cliente. Los resultados encontrados están en línea con otros estudios en sectores similares y demuestran que una gestión orientada al desarrollo de competencias, tanto internas como externas, genera beneficios tangibles en la satisfacción del cliente y en la competitividad empresarial.

CONCLUSIONES

- 1) La investigación ha demostrado que existe una relación significativa y positiva entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio al cliente en el Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,882. Esto indica que una gestión adecuada del talento humano, enfocada en el desarrollo de competencias, la motivación y el compromiso del personal, tiene un impacto directo en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Se confirma que la gestión del talento humano es un factor fundamental para mejorar la calidad del servicio al cliente, lo cual es fundamental para la competitividad y sostenibilidad de la empresa.
- 2) En cuanto a la dimensión interna de la gestión del talento humano, se encontró una correlación positiva alta de 0,856 con la calidad del servicio al cliente. Esto sugiere que factores como la capacitación interna, el apoyo y la retroalimentación dentro de la empresa son determinantes en la capacidad del personal para ofrecer un servicio eficiente y de calidad. La gestión interna efectiva del talento humano contribuye significativamente a la mejora del desempeño de los empleados, lo cual repercute en la satisfacción del cliente.
- 3) Respecto a la dimensión externa de la gestión del talento humano, el coeficiente de correlación de Spearman de 0,865 indica una fuerte relación con la calidad del servicio al cliente. La capacitación enfocada en la atención al cliente, la interacción con los usuarios y el desarrollo de habilidades interpersonales son claves para mejorar la experiencia del cliente. Este resultado confirma la importancia de que las empresas inviertan en programas de formación externa y en el desarrollo de habilidades blandas que permitan al personal interactuar de manera más efectiva con los clientes.

RECOMENDACIONES

- Dado el alto nivel de influencia encontrado entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio al cliente, se recomienda a los encargados del Grifo PRIMAX ECOSERM – Rancas, que se adopte una estrategia integral de gestión del talento humano. Esta debe incluir programas continuos de capacitación y desarrollo, tanto a nivel interno como externo, para asegurar que el personal esté preparado y motivado para brindar un servicio al cliente de alta calidad. Asimismo, es fundamental implementar mecanismos de evaluación y retroalimentación para identificar áreas de mejora y fomentar el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- Para optimizar la dimensión interna de la gestión del talento humano, se sugiere que la empresa fortalezca los programas de capacitación y formación continua dirigidos a mejorar las competencias técnicas y operativas del personal. Además, es importante establecer un sistema de retroalimentación efectiva y apoyo por parte de los supervisores, que motive a los empleados a mejorar su desempeño. Un enfoque en la creación de un ambiente laboral positivo también contribuirá a una mayor satisfacción del personal y, por ende, a un mejor servicio al cliente.
- En cuanto a la dimensión externa, se recomienda que el Grifo PRIMAX ECOSERM-Rancas implemente talleres y capacitaciones enfocados en habilidades blandas y atención al cliente. Estas capacitaciones deben incluir el desarrollo de competencias comunicativas, empatía y resolución de problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguero Condor, L. D. (2022). Influencia de la gestión del talento humano en la retención del personal de Concentradora. Minas Buenaventura- Unidad Uchucchacua. Cerro de Pasco. Enero - Junio 2018.
- [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3083>
- Altamirano, M. (2021). Servicio al Cliente. Humanos atendiendo humanos. Innovación Editorial Lagares.
- Bada Calderon, L. I. (2022). Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104981>
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Cuarta ed.). Bogotá D.C.: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Byars, L. L., & Rue, L. W. (1983). Administración de Recursos Humanos: Conceptos y aplicaciones. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano, El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (Quinta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cuesta Santos, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento (Segunda ed.). ECOE Ediciones.
- Espinoza Montes, C. (2014). Metodología de investigación tecnológica.

Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Inga Jacay, F. T. (2019). Gestión de talento humano como herramienta competitiva en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco 2016. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1454>

Jiménez Atiaja, E. C. (2020). Mejoramiento de la gestión de talento humano en la empresa Molinos Poulter. [Tesis de Maestría]. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11627>

Kerlinger, F. N., & Howard, L. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (Cuarta edición ed.). México: McGraw.Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Marketing Versión para Latinoamérica. Pearson Education Inc.

Laureano Meza, G. J. (2019). percepción de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los clientes de la Funeraria Tolentino – Huancayo 2016-2017. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6031>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autònoma de Barcelona. <https://doi.org/http://ddd.uab.cat/record/129382>

Medina Aguilar, A. C. (2016). Modelo de gestión del talento humano para mejorar el servicio al cliente de la empresa Automotores Carlos Larrea T. Cia. Ltda. {Tesis de Maestría}. Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4156>

- Medina Romero, M. Á., Rojas León, C. R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza, C. P., & Castillo Acobo, R. Y. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.o8o>
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). Dirección y administración de recursos humanos : un enfoque de estrategia. McGraw-Hill.
- Moisés Ríos, B. W., Ango Bedriñama, J. H., & Palomino Vargas, V. A. (2018). Diseño del proyecto de investigación científica. Lima: San Marcos.
https://doi.org/http://www.sancristoballibros.com/libro/disenodelproyecto-de-investigacion-cientifica_84226
- Mullo Pomaquero, J. (2021). La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo.
 [Tesis de Maestría].
 Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32114>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD Online, 33(3), 221-227.
<https://doi.org/https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf/3/03/pdf/3/03/resumen>
- Ramroop, T. (16 de Julio de 2022). Definición de servicio de atención al cliente y habilidades que exige, en 2021 y en adelante. Obtenido de Blog de Zendesk:
<https://www.zendesk.es/blog/customer-service-skills/>
- Reyes Aroca, A. J., & Villalobos Sanchez, L. I. (2023). Influencia de la gestión del talento humano en la fidelización de los clientes del sector hotelero del distrito Huanchaco – Trujillo 2023. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César

- Vallejo. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/137220>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración Octava edición. México,: Pearson Education, Inc.
- Rodríguez, C. (2009). Gestión del talento humano.
 Obtenido de <http://thgestionth.blogspot.pe/2015/10/dimensionesde-la-gestion-del-talento.html>
- Salazar Saldívar, J. A. (2020). Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47193>
- Santos Gutiérrez, E. D., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2022). Metodología y herramientas de investigación científica. Atena Editora.
- Saracho, J. M. (2011). Talento Organizacional. Un modelo para la definición organizacional del talento. Santiago de Chile: RiL editores.
- Schuler, R. S. (1992). Strategic human resource management: linking the people with the strategic needs of the business. *Organizational Dynamics*, 13(4), 18-32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0734371X9301300405>
- Vallejo Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - ESPOCH.
- Villanueva de la Cruz, M. B. (2022). Administración del capital humano y calidad de atención de los colaboradores públicos de la Municipalidad provincial de Bongará,2020. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83509?show=full>
- Yoder Hall, B. (1980). *Born Amish by*. Published by Jacbar.

Zavala-Choez, F. N., & Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6(3), 264-281.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Zendesk. (13 de Diciembre de 2022). Servicio al cliente de calidad: consíguelo en solo 5 pasos. Obtenido de Zendesk Blog: <https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/>

ANEXOS

Anexo 01 Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO

HUMANO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada, de acuerdo a la tabla siguiente:

1.NUNCA	2.CASI NUNCA	3.A VECES	4.CASI SIEMPRE	5.SIEMPRE
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
	DIMENSIÓN 1: INTERNA					
1	¿Considera que el personal tiene los conocimientos suficientes para realizar su trabajo?					
2	¿El personal muestra conocimiento sobre la labor que realiza?					
3	¿Consideras que el personal tiene habilidades para manipular los equipos de su trabajo?					
4	¿Consideras que las habilidades del personal son importantes para realizar un buen trabajo?					
5	¿Consideras que la capacidad del personal está acorde a las labores que realiza?					
6	¿Consideras que el personal muestra todas sus capacidades al momento de realizar su trabajo?					
7	¿Consideras que el personal se siente motivado para realizar un buen trabajo?					
8	¿Consideras que el personal espera a que otros le motiven para realizar un buen trabajo?					
9	¿Consideras que el personal demuestra actitud ante los problemas laborales?					
10	¿Consideras que el personal tiene actitudes positivas cuando realizan sus labores?					
	DIMENSIÓN 2: EXTERNA					
11	¿Consideras que el ambiente interno es satisfactorio para el servicio que prestan?					
12	¿Consideras que el clima laboral de la organización influye en la calidad del servicio que prestan?					
13	¿Consideras que la organización brinda oportunidades a sus colaboradores para desarrollarse?					
14	¿Consideras que el personal permanece en su organización, porque está seguro de poder desarrollarse?					
15	¿Consideras que la organización, les brinda a sus colaboradores todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo?					
16	¿Consideras que las instalaciones del grifo son seguras para la labor que realizan?					
17	¿Consideras que la empresa reconoce el trabajo que realizan sus colaboradores?					
18	¿Consideras que el personal muestra gratitud a su empresa cuando realiza su labor?					

Gracias por tu colaboración.

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



ENCUESTA A LOS COLABORADORES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada.

1.NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5.SIEMPRE
---------	---------------	------------	-----------------	-----------

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE						
DIMENSIÓN 1: EVIDENCIAS FÍSICAS		1	2	3	4	5
1	¿Considera que cuentan con un local apropiado y atractivo?					
2	¿Considera que el acceso a las instalaciones es fácil?					
3	¿Los equipos para brindar el servicio que prestan, son los más adecuados y modernos?					
4	¿los surtidores con los que cuentan la empresa están en óptimas condiciones?					
5	¿A pesar del servicio que presta considera que su apariencia es pulcra?					
6	¿Considera que los encargados del servicio cuentan con el uniforme adecuado para el servicio que presta?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
7	¿Considera que el personal realiza bien su trabajo?					
8	¿El personal muestra un sincero interés en solucionar un problema cuando se presenta?					
9	¿El personal muestra transparencia e integridad cuando realiza su trabajo?					
10	¿Entregan las boletas y/o tickets del servicio y/o producto, sin que los solicite?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
11	¿Evitan en todo momento hacer esperar a los clientes??					
12	¿Consideras que la empresa está disponible las 24 horas?					
13	¿Consideras que ofrecen un pronto servicio a los clientes?					
14	¿Consideras que el personal está capacitado para solucionar problemas en los equipos, cuando se le presenten?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
15	¿Consideras que los productos y/o servicios que ofrecen brindan garantía?					
16	¿El personal brinda información detallada de los productos y/o servicios que ofrecen?					
17	¿Consideras que los clientes se sienten seguros cuando realizan sus servicios en esta empresa?					
18	¿El personal inspira confianza cuando atienden a los clientes?					
19	¿El personal muestra responsabilidad al realizar su trabajo?					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		1	2	3	4	5
20	¿El personal muestra una comunicación efectiva con los clientes?					

21	¿Consideras que el personal realiza una atención personalizada?					
22	¿El personal muestra disposición a ayudar a los clientes?					
23	¿El personal muestra interés por brindar un excelente servicio a los clientes?					
24	¿El personal se muestra atento a las inquietudes de los clientes?					
25	¿El personal se muestra amable y cortés con los clientes?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag.~~ Kevin L. FLORES BRAVO
Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Autor del instrumento : Bach. Aracely Nicole ULLOA LIBERATO y ~~Bach. Jefferson~~ ADVINCULA PILLPA
Título : Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024

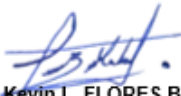
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral																X				
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
30. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, 20 de noviembre del 2024.


Mag. Kevin L. FLORES BRAVO
DNI N° 75269597

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Yasari S. RIVAS CORNELIO~~
 Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Aracely Nicole ULLOA LIBERATO y ~~Bach. Jeferson ADVINCULA PILLPA~~
 Título : Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral																X				
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, 20 de noviembre del 2024.


Mag. Yasari S. RIVAS CORNELIO
 DNI N° 75269597

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag.~~ Kevin L. FLORES BRAVO
 Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Aracely Nicole ULLOA LIBERATO y ~~Bach. Jefferson~~ ADVINCULA PILLPA
 Título : Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral																X				
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
30. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____ INSTRUMENTO APLICABLE _____

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, 20 de noviembre del 2024.


 Mag. Kevin L. FLORES BRAVO
 DNI N° 75269597

Anexo 02: Procedimiento de confiabilidad

Tabla 1

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,819	,815	18

Fuente: Ejecutado con el SPSS V. 29

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de servicio al cliente

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,847	,843	25

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Anexo 03: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los Clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONE S	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Gestión del Talento Humano		Tipo: Básica
¿Cuál es el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?	Determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.	Es alto el nivel de relación de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.		Dimensión Interna	Nivel: Correlacional, explicativo Método de investigación GENERAL:
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Dimensión Externa	Método científico, ESPECÍFICOS: hipotético –deductivo
¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?	Determinar el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.	Es alto el nivel de relación de la dimensión interna en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.	Variable 2 Calidad del servicio al	Elemento s tangibles	Diseño de investigación de No experimental
¿Cuál es el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024?	Determinar el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.	Es alto el nivel de relación de la dimensión externa en la calidad del servicio en los clientes del Grifo PRIMAX ECOSERM - Rancas, 2024.		Fiabilidad	Población 1950 trabajadores
				Capacidad de respuesta	Muestra. 322 personas
				Seguridad	Técnicas e

			Cliente	Empatía	instrumentos de recolección de datos Revisión de documentos Encuesta y entrevista Procesamiento de datos Spss 29, Excel
--	--	--	---------	---------	---