

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la institución centro de capacitación y actualización profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022

Presentado por:

Edward Juan Salazar Guillén

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN CENTRO DE CAPACITACIÓN Y
ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL EIRL DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2022**

Presentado por **Edwar Juan Salazar Guillen**, para optar el Título de Licenciado en:
Administración

Sustentado y aprobado el 23 de mayo del 2023 ante el jurado evaluador:

Presidente:



Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

Primer Miembro:



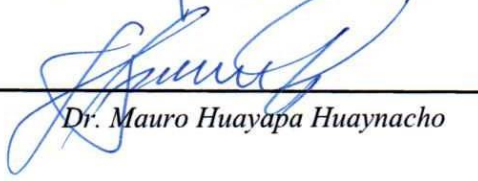
Dr. Percy Fritz Puga Peña

Segundo Miembro:



M.Sc. María Patricia Lima Bendezú

Asesor:



Dr. Mauro Huayapa Huaynacho

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento profundo a la Universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a mis docentes de la escuela profesional de administración por sus conocimientos brindados en mi formación.

Al doctor Mauro Huayapa Huaynacho por su asesoramiento y por las observaciones hasta la culminación de mi tesis.

A los estudiantes del centro de capacitación y actualización CECAP PERU, por la información brindada en el proceso de recojo de información.



Dedicatoria

A Dios, por permitirme terminar mi proyecto de tesis satisfactoriamente para el logro de mis objetivos personales, familiares y profesionales

A mis padres, por haberme dado la vida y apoyarme en toda la etapa universitaria y en la consolidación como profesional

A mi señora esposa y mi pequeña hija por ser la fuerza de inspiración principal para realizarme como profesional.

Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022

Línea de Investigación: Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRAC	4
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Descripción del problema	5
1.2. Enunciado del problema	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. Justificación de la investigación	9
1.3.1. Justificación teórica	9
1.3.2. Justificación metodológica.....	9
1.3.3. Justificación social	9
1.4. Ubicación y contextualización.....	10
CAPÍTULO II	11
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	11
2.1. Objetivos de la investigación	11



2.1.1.	Objetivo general.....	11
2.1.2.	Objetivos específicos	11
2.2.	Hipótesis de la investigación	11
2.2.1.	Hipótesis general.....	11
2.2.2.	Hipótesis específicas	12
2.3.	Operacionalización de variables	12
2.3.1.	Variables	12
2.3.2.	Dimensiones e Indicadores	13
CAPÍTULO III.....		16
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL		16
3.1.	Antecedentes	16
3.2.	Marco teórico	21
3.2.1.	Gestión del talento humano	22
3.2.2.	Modelo integrado de la administración del Talento humano.....	23
3.2.3.	Categoría 1: Proceso administrativo	23
3.2.4.	Dimensiones del talento humano	28
3.2.5.	Teoría del talento humano	30
3.2.6.	Características del talento humano	30
3.2.7.	La función de Recursos Humanos en las organizaciones	31
3.2.8.	Calidad de servicio.....	32
3.2.9.	Características de calidad de servicio	34



3.2.10.	Componentes básicos de calidad de servicio	36
3.2.11.	Diferencias entre la producción de servicios y la de productos.....	36
3.2.12.	La gestión de los procesos orientados al cliente	37
3.2.13.	Elementos fundamentales de la calidad de servicio.....	39
3.2.14.	Criterios generales de evaluación de los servicios.....	39
3.2.15.	Dimensiones de la calidad de servicio	40
3.2.16.	Criterios de la buena calidad percibida	42
3.2.17.	15 La calidad de servicio como ventaja competitiva.....	43
3.2.18.	El servicio y las estrategias genéricas	44
3.2.19.	Gestión de la calidad de servicio	44
3.2.20.	Modelo de la gestión de la calidad de servicio	45
3.2.21.	Modelo de la gestión de la calidad de servicio	46
3.2.22.	Modelos para la evaluación de la calidad del servicio.....	47
3.3.	Marco conceptual.....	53
CAPÍTULO IV.....		56
METODOLOGÍA.....		56
4.1.	Tipo y nivel de investigación	56
4.2.	Diseño de investigación	56
4.3.	Población y muestra.....	57
4.4.	Técnicas e instrumentos	58
4.4.1.	Técnicas	58



4.4.2.	Instrumentos.....	58
4.5.	Estadístico de investigación.....	63
CAPÍTULO V		65
RESULTADOS Y DISCUSIONES		65
5.1.	Análisis de resultados.....	65
5.1.1.	Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano.....	68
5.2.	Contrastación de Hipótesis	84
5.2.1.	Hipótesis general.....	84
5.2.2.	Hipótesis específico 1	86
5.2.3.	Hipótesis específico 2	88
5.2.4.	Hipótesis específico 3	90
5.2.5.	Hipótesis específico 4	92
5.3.	Discusión.....	94
CAPÍTULO VI.....		98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		98
6.1.	Conclusiones	98
6.2.	Recomendaciones	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		101
ANEXO		106



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Definición conceptual de la Variable gestión del talento humano	13
Tabla 2	Definición conceptual de la Variable Calidad del servicio	13
Tabla 3	Dimensiones e Indicadores de la Variable gestión del talento humano	14
Tabla 4	Dimensiones e Indicadores de la Variable Calidad del servicio	15
Tabla 5	Resultados de validación de los instrumentos de investigación.....	59
Tabla 6	Rangos de confiabilidad	60
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad del instrumento	61
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad para la variable Gestión del Talento Humano	61
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad de servicio.....	62
Tabla 10	Escala de Likert	62
Tabla 11	Tabla de valoración	64
Tabla 12	Porcentaje de la edad de los estudiantes de CECAP PERU EIRL	65
Tabla 13	Porcentaje del género de los encuestados.....	66
Tabla 14	Porcentaje de la Variable Gestión del Talento Humano en CECAP PERU EIRL..	68
Tabla 15	Porcentaje de la Variable 2: Calidad de Servicio en CECAP PERU EIRL	69
Tabla 16	Porcentaje de la dimensión 1: conocimiento de los usuarios de CECAP PERU ERIL	71
Tabla 17	Porcentaje de Dimensión 2: habilidades del personal de CECAP PERU EIRL	72
Tabla 18	Porcentaje de la Dimensión 3, Juicio de los trabajadores de CECAP PERU EIRL	74
Tabla 19	Porcentaje de la Dimensión 4: Actitud de los trabajadores de CECAP PERU EIRL	75
Tabla 20	Porcentaje de la Dimensión 5: Elementos Tangibles de CECAP PERU EIRL.....	77



Tabla 21	Porcentaje de la Dimensión 6: Fiabilidad de CECAP PERU EIRL.....	78
Tabla 22	Porcentaje de la Dimensión 7: Capacidad de Respuesta de CECAP PERU EIRL .	80
Tabla 23	Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión 8: Seguridad del personal en CECAP PERU EIRL	81
Tabla 24	Porcentaje de la Dimensión 9: Empatía del personal en CECAP PERU EIRL	83
Tabla 25	Prueba de hipótesis general entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio.....	85
Tabla 26	Prueba de hipótesis específico 1, entre el Conocimiento y la Calidad de Servicio .	87
Tabla 27	Prueba de hipótesis específico 2, entre la habilidad y la Calidad de Servicio.....	89
Tabla 28	Prueba de hipótesis específico 3, entre el juicio y la Calidad de Servicio	91
Tabla 29	Prueba de hipótesis específico 4, entre la actitud y la Calidad de Servicio.....	93



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (rs).....	63
Figura 2 Porcentaje de la edad de los estudiantes encuestados de CECAP PERU EIRL	65
Figura 3 Porcentaje del género de los estudiantes de CECAP PERU EIRL	67
Figura 4 Porcentaje de la Variable 1: Gestión del Talento Humano en CECAP PERU EIRL.....	68
Figura 5 Porcentaje de la Variable 2: Calidad de Servicio en CECAP PERU EIRL	70
Figura 6 Porcentaje de la dimensión 1: conocimiento del personal de CECAP PERU EIRL	71
Figura 7 Porcentaje de Dimensión 2 habilidades del personal de CECAP PERU EIRL	73
Figura 8 Porcentaje de la Dimensión 3, Juicio de los trabajadores de CECAP PERU EIRL	74
Figura 9 Porcentaje de la Dimensión 4: Actitud de los trabajadores de CECAP PERU EIRL	76
Figura 10 Porcentaje de la Dimensión 5: Elementos Tangibles de CECAP PERU EIRL	77
Figura 11 Porcentaje de la Dimensión 6, Fiabilidad de CECAP PERU EIRL.....	79
Figura 12 Porcentaje de la Dimensión 7: Capacidad de Respuesta de CECAP PERU EIRL	80
Figura 13 Porcentaje de la Dimensión 8, Seguridad del personal en CECAP PERU EIRL	82
Figura 14 Porcentaje de la Dimensión 9: Empatía del personal en CECAP PERU EIRL	83
Figura 15 Dispersión de Gestión de talento humano y calidad de servicio	86
Figura 16 Dispersión de conocimiento y calidad de servicio.....	88
Figura 17 Dispersión de habilidad y calidad de servicio.....	90
Figura 18 Dispersión de juicio y calidad de servicio	92
Figura 19 Dispersión de actitud y calidad de servicio.....	94

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nace del interés por estudiar la relación entre la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio, en el contexto de una organización dedicada a la prestación de servicios de capacitación profesional en la ciudad de Abancay.

El sistema de gestión del talento humano es importante porque permite medir y administrar el desempeño de los colaboradores del centro de capacitación a través de capacitación, la retroalimentación y el apoyo que les permita tener una visión clara de competencias que necesitan alcanzar personal y organizacionalmente. La utilidad de la investigación radica en realizar una mejora continua, fomento de una cultura, mayor satisfacción laboral y disminución de la rotación del personal y que permite tener una estrategia de gestión del talento humano a largo plazo y que garantice contar con un personal idóneo.

La investigación surge en respuesta a la necesidad de conocer la dotación de la gestión del talento humano en el centro de capacitación y actualización profesional EIRL, y además, de conocer la calidad de los servicios que ofrece la mencionada entidad a sus usuarios. Asimismo, en segundo lugar, el estudio pretende determinar qué tipo de relación existe entre el talento humano y la calidad de servicio en la institución centro de capacitación y actualización profesional EIRL. Por tanto, la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el talento humano y la calidad de servicio en la Institución capacitación y actualización profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

El trabajo de investigación está organizado de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se realiza una exposición de la situación problemática que motivó la presente investigación, asimismo se presenta el enunciado del problema, problema general y específicos, y justificación de la investigación.

En el capítulo II. Se desarrollo los objetivos de la investigación, objetivo general y específicos, seguido por la hipótesis de la investigación, hipótesis general y específico y la operacionalización de las variables de gestión del talento humano y la calidad de servicio.

En el Capítulo III. Se desarrolló aspectos de Marco Teórico, donde se presentan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, seguidamente se desarrolló las teorías concernientes a la gestión del talento humano y la calidad del servicio, y por último se describió los aspectos de marco conceptual.



En el Capítulo IV. Se describe aspectos de la Metodología de la investigación, se exponen los aspectos relacionados al método hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica o pura y nivel de investigación es correlacional, cuenta con un diseño no experimental, transeccional descriptivo relacional, población y muestra, procedimiento de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, entre otros.

En el capítulo V. Se desarrollo los resultados, contrastación de hipótesis y la discusión.

En el capítulo VI. Se muestra las conclusiones y las recomendaciones; finalmente, se muestra las referencias bibliográficas y anexos.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución centro de capacitación y actualización profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, información que pretende constituirse en un instrumento para mejorar la administración del personal y el servicio que se brinda a los estudiantes de CECAP PERU.

Este estudio es de tipo básico, cuenta con nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, el cuestionario se aplicó a 77 estudiantes del centro de capacitación y actualización profesional, tanto para la variable gestión del talento humano y para la calidad del servicio, ambos cuestionarios constaron de 22 preguntas cerradas y 5 opciones de respuesta, dicha encuesta se procesó en el Software SPSS versión 25.00, el análisis de los resultados se hizo a través de la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman. La gestión del talento humano tiene relación positiva con la calidad del servicio en la Institución centro de capacitación y actualización profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022. Los resultados de correlación con un P. valor es de 0,000 menor a 0.05 nivel de significancia así mismo el coeficiente de correlación es de 0,830 lo cual os indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio. Concluyendo que existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el centro de capacitación y actualización profesional 2022.

Palabra clave: Gestión, talento, calidad, servicio



ABSTRAC

The present investigation was developed with the purpose of determining the relationship between the Human Talent Management and the quality of the service in the EIRL Professional Training and Updating Center Institution of the city of Abancay, 2022, information that intends to become an instrument to improve the administration of the staff and the service provided to the students of CECAP PERU.

This study is of a basic type, it has a correlational descriptive level, with a non-experimental design, the questionnaire was applied to 77 students from the training and professional updating center, both for the Human Talent Management variable and for the quality of the service, both Questionnaires consisted of 22 closed questions and 5 response options, said survey was processed in the Software Spss version 25.00, the analysis of the results was done through the Spearman's rho correlation coefficient statistical test. The management of human talent has a positive relationship with the quality of service at the EIRL Professional Training and Updating Center Institution of the city of Abancay, 2022. The correlation results with a sig value of 0.000 less than

0.05 level of significance as well the correlation coefficient is 0.830, which indicates that there is a very strong positive correlation between both study variables. Concluding that there is a relationship between Human Talent Management and the quality of service in the training and professional updating center 2022.

Key word: Management, talent, quality, service

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el mundo actual las organizaciones del sector privado deben orientarse a buscar una ventaja competitiva, en el sentido de que el talento humano constituya un elemento clave y estratégico con los demás recursos de la organización para mejorar los servicios brindados. “Ante la evidencia de la gestión del talento en Cuba, en aras de desarrollar un servicio eficiente, se convierte en uno de los factores de mayor importancia, que permite valorar la actividad que desarrolla las personas dentro de la empresa” (Carbonell et al., 2018).

La búsqueda de ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios es un reto que los gerentes y socios de las empresas más grandes de Cuba desean mejorar, orientados a generar elevados estándares de calidad de servicio (Montoya, 2018).

Al respecto en Chile, la gestión del talento humano adquiere singular importancia, porque se circunscribe como un recurso primordial puesto que es el único para expresar predicciones y emplear recursos de su entorno, esto implica que su gestión es muy trascendente para el desempeño adecuado de las organizaciones, considerando que las personas son idoneidades y no objetos que se encuentran a disponibilidad (Maxwell, 2016). Por el contrario, se les deben considerar como seres humanos que sienten, que piensan y que analizan lo que amerita mejores condiciones de vida, con una remuneración adecuada, recompensas y reconocimiento por la labor prestada.

A nivel nacional la gestión del talento humano en las organizaciones públicas como privadas, vienen implementando de manera permanente, diferentes estrategias para obtener una ventaja competitiva en el mercado, tomando con mayor fuerza e interés, toda vez que es necesario enfrentar un proceso de gestión de talento humano para contar con profesionales idóneos, para de esa manera garantizar la calidad de servicio. En Perú cobra similar relevancia siendo necesario que las actividades de la empresa se administren de manera eficaz, con profesionales altamente capacitados y los recursos necesarios para



brindar condiciones adecuadas, el desarrollo del talento humano, asegura que las empresas cuenten con personal sobresaliente e íntegro. Para González (2017) es importante asegurar la permanencia en el puesto de trabajo en tiempos más difíciles.

En este orden de ideas, las organizaciones en Perú, en la actualidad se enfrentan a un escenario, dinámico, cambiante, competitivo e incierto, cuyo contexto requiere que evolucionen ciertos aspectos en materia laboral, considerando a los trabajadores, como indispensables para el desarrollo de la empresa y no como máquinas de trabajo. “La pandemia a limitado seriamente el desempeño laboral al haber interrumpido las actividades empresariales, sin tener un debido planeamiento, el cual ha frenado el desarrollo de los trabajadores y el de la empresa” (Armas et al., 2017).

Asimismo, la calidad reviste de gran importancia para las organizaciones, puesto que constituye un instrumento básico y una cualidad inherente en lo que concierne a la complacencia de las necesidades implícitas o explícitas de un usuario, con lo cual se convierte en integrante complementario que va a permanecer dominante en el gusto del cliente.

Actualmente el centro de capacitación y actualización profesional CECAP E.I.R.L, requiere realizar consideraciones al manejo de la gestión del talento humano y al servicio de calidad como dos áreas muy importantes, ya que se encuentran en constante interrelación, porque se encuentra en constante cambio y las variaciones en el entorno interno y externo es responsabilidad de la alta dirección.

En esta línea quien dirige los destinos de la institución debe conocer muy bien la idiosincrasia de los trabajadores, sus competencias, limitaciones y exigencias, tratando en lo posible de generar espacios agradables de trabajo, mejorándolos canales de comunicación, buenas políticas de manejo de personas, con el propósito de que los esfuerzos estén orientados al ofrecimiento de un servicio de calidad a los usuarios y con ello fortalecer la imagen del instituto.

En el estudio de la gestión del talento humano se ha evidenciado que existe diferentes dificultades, en cuanto al conocimiento de los nuevos trabajadores, ya que se necesita un proceso de capacitación e inducción para que se adapten al trabajo, también se pudo observar que los métodos de selección no funcionan, existe poca valoración del talento. Lo que afecta al conocimiento, son los constantes cambios que se da dentro de la institución y hace que muchos trabajadores se sientan afectados o que desconozcan ciertas actividades

que se implementaron lo que genera que el instituto realice capacitaciones para mejorar la comprensión, retención del conocimiento implementado. El problema radica en el desinterés por parte de la institución sobre las habilidades técnicas, conceptuales y estratégicas de los trabajadores. Muchas ocasiones se contrataron trabajadores con mucho potencial, pero por falta de brindarle condiciones adecuadas de remuneración y beneficios renunciaron. Respecto al Juicio, generalmente los trabajadores no suelen actuar o tomar decisiones con su propio juicio, la mayoría de ellos consulta a los directivos o al gerente, es por ello que a la hora de brindar información se demora en atender a un usuario por la falta de capacidad de juicio. Una mala actitud genera un comportamiento negativo en los trabajadores, por ejemplo, ante una irresponsabilidad de los jefes, suele designar al comportamiento o conducta negativa, especialmente el comportamiento social, que se entiende malo, negativo, desviado o excesivo, hace los clientes tengan una mala imagen de la institución; por lo que, el gerente debe fomentar una cultura llena de valores y hacer que los trabajadores tengan una postura positiva frente a los estudiantes.

CECAP E.I.R.L, enfrenta una serie de problemas, deficiencias en la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios, problemas de los elementos tangibles como falta de equipamiento, se cuenta con máquinas antiguas el cual dificulta la enseñanza, la institución no cuenta con red de internet veloz, por lo que se hace más tardío la atención a los usuarios, el instituto trabaja con sistemas antiguos que son muy lentos, los trabajadores no cuentan con herramientas adecuadas para brindar un servicio eficiente, en cuanto a la fiabilidad no se llega cumplir con las actividades programadas en los distintos cursos, lo que origina un descontento en los estudiantes y una pérdida de recurso en la empresa, falta de interés de los estudiantes matriculados por el ingreso a las sesiones académicas. Capacidad de respuesta, en muchas ocasiones se ha evidenciado que los colaboradores no brindan información suficiente para la oferta de los cursos, baja estrategia en la captación de público objetivo, los empleados son poco amables con los usuarios. La seguridad en la empresa se ve afectado por un manejo inadecuado de los recursos tecnológicos por parte de los empleados, existe falta de actualización de los contenidos temáticos, el cual genera una inseguridad en los estudiantes, los docentes no emplean estrategias y metodologías virtuales para los dictados de clase, existe falta de capacitación a los empleados de los diferentes programas de estudio, existe falta de motivación del personal hacia los usuarios, falta de capacitación, puesto que el personal no tiene entrenamiento y tampoco conocimiento de los servicios que ofrecen, no se

cuenta con estrategias claras para orientar el servicio hacia los clientes, existe falta de compromiso del personal y falta de valoración del personal de institución. En cuanto a la empatía CECAP no enfatiza la atención personalizada para mejorar sus habilidades técnicas, es poco flexible en cuanto a los horarios y las tolerancias, muestra poco interés por la mejora de sus clientes internos y mucho menos retribuye con una buena compensación debido a ello surge varios factores que condicionan tanto a la calidad de servicio como a aspectos de fortalecimiento del talento humano.

Si la institución CECAP, no enfatiza en los puntos antes mencionados continuará teniendo falencias y dificultades, llegando a tener una mala reputación ante la sociedad y a futuro desacredite su permanencia. Ante el contexto descrito, se plantea la presente investigación con el propósito solucionar los problemas y generar recomendaciones para la mejora de la institución.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el conocimiento y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la habilidad y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el juicio y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la actitud y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?

1.3. Justificación de la investigación

En la actualidad el talento humano y la calidad del servicio son dos nociones fundamentales que están presentes en la discusión y el que hacer de las organizaciones contemporáneas.

En ese sentido, la calidad del servicio se encuentra condicionada, entre tantos otros factores, por el capital de las organizaciones.

1.3.1. Justificación teórica

Desde el punto de la perspectiva teórica, los resultados de la investigación constituirán una línea de base para conocer el estado de la dotación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad prestadora de servicios de capacitación profesional, así como proporcionará información sobre la relación que existe entre estas dos variables. Lo anterior tendrá el potencial de servir de base para futuras investigaciones que se desarrollen sobre la temática de talento humano y calidad de servicio. Además, la investigación proporciona un modelo para evaluar el talento humano y la calidad de servicio en distintos tipos de organizaciones.

1.3.2. Justificación metodológica

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación proporciona un instrumento validado que permite evaluar de manera confiable la dotación del talento humano en una organización prestadora de servicios de capacitación, así como la calidad de los servicios que ofrece al mercado.

1.3.3. Justificación social

Desde la perspectiva social, los resultados de la presente investigación tendrán el potencial de constituirse en una línea de base sobre el talento humano y la calidad del servicio para las empresas locales de la ciudad de Abancay, y más concretamente para las empresas del sector. Así tanto el sector privado y el sector académico podrá contar con la información y los insumos para fortalecer la gestión empresarial de las empresas locales.



1.4. Ubicación y contextualización

El objeto de estudio se encuentra situado en Jirón 28 de Julio N° 01 referencia parque Santa Rosa de la ciudad de Abancay, departamento de Apurímac.

Por otra parte, la investigación tiene previsto ejecutarse durante el año 2022 en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL.

Asimismo, la investigación tendrá como sujetos de estudio a los usuarios de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el conocimiento y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- Establecer la relación entre la habilidad y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- Establecer la relación entre el juicio y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- Establecer la relación entre la actitud y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.



2.2.2. Hipótesis específicas

- El conocimiento tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- La habilidad tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- El juicio tiene relación significativa con la calidad de en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.
- La actitud tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

2.3. Operacionalización de variables

2.3.1. Variables

Las variables de estudio de la presente investigación son Gestión del talento humano y Calidad del servicio.

En ese sentido, es propósito de la presente sección realizar la operacionalización de las variables de estudio. En la siguiente tabla se muestra la definición conceptual y operacional de las variables de estudio de la presente investigación.



Tabla 1

Definición conceptual de la Variable gestión del talento humano

Variable	Gestión del Talento humano
Definición conceptual	Es el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo. Se refiere, al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas del trabajador. Además, rescata la valorización de la persona no sólo por sus actividades manuales operativas, visibles con resultados sino también por sus valores y conocimientos intangibles tácitos que generan valor aplicados en aspectos explícitos (Vallejo, 2016)
Definición operacional (Dimensiones)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento 2. Habilidad 3. Juicio 4. Actitud

Tabla 2

Definición conceptual de la Variable Calidad del servicio

Variable	Calidad del servicio
Definición conceptual	Es el resultado de la evaluación global de un servicio, que se construye a partir de la apreciación de varias transacciones o experiencias. Se basa en la percepción de los consumidores, no sólo del resultado del servicio, sino también en la evaluación del proceso a través del cual se brinda el servicio. Es la percepción del cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal (Fernandez y Bajac, 2017)
Definición operacional (Dimensiones)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos tangibles 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía

2.3.2. Dimensiones e Indicadores

Las dimensiones e indicadores de la variable de la presente investigación se presentan en la siguiente tabla:



Tabla 3

Dimensiones e Indicadores de la Variable gestión del talento humano

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional (Indicadores)
Gestión del talento humano	del Conocimiento	Son estados mentales de un individuo construidos a partir de la asimilación de información y que rigen las acciones del propio sujeto. Es la capacidad de comprensión, obtenida por medio de la experiencia efectiva, como algo aprendido y retenido en la mente.	Capacidad para asimilar información y conocimientos de funciones y tareas para desarrollar funciones y tareas Competencia para desarrollar funciones y tareas Manejo de información Asimilación de nueva información Creación de nuevo conocimiento
Habilidad		“Habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía y con el máximo de seguridad”	Aplicación de conocimientos y métodos Manejo de herramientas y métodos Visión global y sistémica Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación
Juicio		“Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades” (Vallejo, 2016, p. 30).	Análisis de la situación y contexto Evaluación crítica de los hechos Interpretación de información Definición de prioridades Establecimiento de equilibrio
	Actitud	“Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización” (Vallejo, 2016, p. 30).	Actitud emprendedora Innovación Rol de agente de cambio Asunción de riesgos Enfoque en resultados



Tabla 4

Dimensiones e Indicadores de la Variable Calidad del servicio

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Definición (Indicadores)	Operacional
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Esta dimensión “mide todos los aspectos tangibles del servicio que pueden ser evaluables por el cliente. Incluye aspectos totales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.	Equipamiento de Instalaciones físicas atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Materiales relacionados con el servicio	de aspecto visualmente de
	Fiabilidad	“Esta dimensión pretende analizar la capacidad que tenga una empresa para prestar el servicio prometido de forma consistente y precisa”	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de problemas Realizar el servicio bien a la primera No cometer errores Concluir en el plazo prometido	
Capacidad de respuesta	de Esta dimensión mide la voluntad de la empresa por ayudar a sus clientes y prestar el servicio con rapidez. “También hace referencia a la reacción de la empresa ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectar a la satisfacción del cliente”		Empleados comunicativos Empleados rápidos Empleados dispuestos a ayudar Empleados que responden	
Seguridad	La dimensión seguridad “mide los aspectos relacionados con la cualificación de los empleados. Así, esta dimensión medirá tanto el conocimiento como la cortesía de los empleados. Además, también medirá la capacidad de los empleados por transmitir confianza a los clientes”		Empleados que transmiten confianza Empleados seguros con proveedor Empleados amables Empleados bien formados	
Empatía	Esta dimensión “mide aspectos relacionados con los empleados, pero en este caso mide aspectos únicamente psicológicos. Analiza la capacidad que tienen los empleados para demostrar interés y atención individualizada a los clientes”		Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los empleados Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Escobar et al., (2016) desarrollaron la investigación titulada “Talento humano: el factor clave para la calidad de servicios” presentado en la Universidad de Medellín para optar el título de especialista en Gerencia del Servicio. La investigación tuvo por objetivo determinar los factores que influyen en el talento humano para generar una fuerte cultura del servicio en las organizaciones, con el propósito de develar su importancia dirigiéndola en pro de los objetivos e intereses de la misma.

Respecto a la metodología, la investigación tuvo un alcance cualitativo, se empleó el método deductivo y fue de tipo descriptivo. Asimismo, las técnicas de investigación empleadas fueron la entrevista y el análisis de contenido.

Finalmente llegaron a la siguiente conclusión: el factor clave del servicio son las personas, un personal comprometido pone en su trabajo lo mejor de sí mismo demostrando que tiene espíritu de servir y de dar más de lo esperado logrando de esta manera hacer más competitiva su empresa.

Abad y Pincay (2015) desarrollaron la investigación titulada “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil” para optar el título de Ingeniero Comercial Mención Marketing en la Universidad Politécnica de Santiana. La investigación tuvo por objetivo formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización.

Respecto a la metodología, se empleó el método inductivo, bajo la modalidad de



investigación de campo. Por otra parte, la investigación siguió tres etapas: (a) observación y recopilación de información; (b) análisis de los hechos internos; (c) clasificación y discernimiento de la información obtenida. Asimismo, la técnica de investigación e instrumento empleado fue la encuesta y el instrumento respectivamente.

Finalmente, llegaron a la siguiente conclusión: se evidencia deficiencias en calidad de servicios y cultura organizacional en lo que respecta el nivel de satisfacción de los clientes internos y clientes externos, siendo esta una causa que influye en el incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido.

b) Antecedentes nacionales

Lopez (2018) en su investigación intitulada la “Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado”, para obtener el grado académico de maestro en ciencias económicas mención en gestión pública de la Universidad Nacional de la Selva 2018, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial Leoncio Prado.

Para ello se empleó la siguiente metodología, tipo básico o pura, con un nivel descriptivo correlacional, método que empleo fue el deductivo, cuenta con un diseño no experimental, transversal, relacional, su población es de 530 trabajadores de la municipalidad Leoncio Prado, y su muestra es de 282 trabajadores, cuya técnica de investigación es encuesta y su instrumento el cuestionario.

Se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión

Se estableció que el conocimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,902, lo que se contrasta que existe una correlación



positiva muy alta, entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos.

Se determinó que las habilidades de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,900, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicios públicos.

Se confirmó que las actitudes de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,792, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicios públicos.

Valdivieso, (2018) desarrolló la investigación titulada “El talento humano y la gestión de la calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014” presentado en la Universidad de Huánuco para optar el grado académico de magíster en Ciencias de la Educación. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación del talento humano y la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco.

Respecto a la metodología, la investigación fue de tipo básico con un nivel correlacional y descriptivo, cuenta con un diseño no experimental, transversal relacional, empleándose el método hipotético-deductivo. La población asciende a la cantidad de 354 personas entre ellos directivos, docentes administrativos y estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco. Asimismo, las técnicas de investigación empleadas fueron la entrevista y la encuesta.

Finalmente, llegó a las siguientes conclusiones: con un sig. bilateral de 0.000 menor a 0.05% error permitido, permitiendo señalar que existe una relación de 0.875 lo cual indica que la correlación es fuerte y positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco. (a) el talento Humano se relaciona de manera directa en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco; (b) el talento humano se relaciona directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco; (c) la gestión de calidad se relaciona con el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de



Post grado de la Universidad de Huánuco; (d) los modelos desarrollo del talento Humano se relaciona significativamente con la gestión de calidad de servicios administrativos en la Universidad de Huánuco en el periodo 2014.

Olivares (2019) desarrolló la investigación titulada “la gestión del talento humano y su relación con la calidad de atención en la Empresa Maderera Tasmisa (Tableros Señor de los Milagros) S.A., en el primer semestre del año 2018” para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad de San Martín de Porres. La investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de atención en la empresa maderera Tasmisa en el primer semestre del año 2018.

Respecto a la metodología, la investigación tuvo un alcance mixto (cualitativo y cuantitativo), cuenta con un nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. La unidad de análisis estuvo conformada por el personal que labora en las diversas áreas y locales de la empresa maderera Tamiza. Asimismo, la técnica de investigación e instrumento empleado fue la encuesta y el instrumento respectivamente.

Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión: con un nivel de Sig. (bilateral) = 0.000 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar existe una relación moderada entre la gestión de talento humano y la calidad de atención en la Empresa Maderera Tasmisa (Tableros Señor de los Milagros) S.A. con un valor de correlación de 0.561. Si la empresa Tasmisa realizara una adecuada selección de personal, una correcta elaboración de perfiles de puestos, así como una correcta distribución de la carga laboral y una adecuada distribución del personal, influiría favorablemente en la calidad de atención al cliente.

Camacho et ál., (2018) desarrollaron la investigación titulada “Calidad en el servicio al cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana” para optar el grado de magister en Dirección de Marketing en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo por objetivo validar las dimensiones de la escala HEDQUAL a través del instrumento de medición de la calidad percibida del servicio en las maestrías corporativas internacionales, denominadas MCI, de CENTRUM católica Graduate Business School de Lima Metropolitana.



Respecto a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, no experimental de corte transversal y explicativo. La unidad de análisis estuvo conformada por los alumnos de las maestrías MCI de CENTRUM que iniciaron la maestría entre junio de 2016 y enero de 2018, lo cual asciende a la cantidad de 252 alumnos. Asimismo, la técnica de investigación e instrumento empleado fue la encuesta y el instrumento respectivamente.

Finalmente, concluyeron que las dimensiones del modelo, calidad de servicio administrativo, calidad de servicios de biblioteca, calidad de servicio docente, calidad de servicios de soporte, calidad de programas, cursos e intercambio; oportunidades de carrera y calidad de infraestructura tienen impacto significativo en la calidad percibida por los estudiantes de las maestrías especializadas de Lima Metropolitana, la misma que se reflejó en la calificación integral del servicio. Asimismo, los resultados de la investigación evidencian que el impacto en la calidad percibida del servicio es diferente en cada dimensión.

c) Antecedentes locales

Guillen (2022) en su tesis intitulada "gestión del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Haquira, provincia de Cotabambas, Apurímac-2019", para obtener el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, el cual tuvo como objetivo general, Establecer el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Haquira, Provincia de Cotabambas, Apurímac - 2019.

Cuya metodología se resume de la siguiente manera; tipo de investigación es básica, con un nivel correlación, método deductivo cuantitativo, de diseño no experimental en vista que no se manipula las variables, cuenta con una población de 65 colaboradores.

Se concluye de la siguiente manera: Conforme al objetivo general; establecer el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Haquira, Provincia de Cotabambas, Apurímac-2019, variable uno con la variable dos, respectivamente, se demuestra que existe correlación positiva baja en la Municipalidad Distrital de Haquira 2019, es decir que a medida que se incrementa la primera variable también la otra variable,



puesto que el valor obtenido en el coeficiente de correlación de Rho-Spearman es ,357**, con un valor de significancia bilateral de ,003 que es menor al 5%.

Quispe (2021) en su tesis “Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021”, en la Universidad César Vallejo y tuvo como objetivo, determinar la relación de la Gestión del Talento Humano con la calidad de servicios. La metodología se consideró de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 140 funcionarios de la municipalidad, mientras al calcular la muestra, estuvo representada por 132 funcionarios. La técnica que se aplicó fue la encuesta por medio del cuestionario de preguntas. Finalmente, llega a la siguiente conclusión:

Existe relación entre la gestión de talento humano con la calidad de servicio, quiere decir, a mayor gestión del talento humano se tiene mayor calidad de servicio, donde el personal cumple las disposiciones de un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

3.2. Marco teórico

Datos generales de la empresa

Nombre: CONSULTORÍA CECAP E.I.R.L.

RUC N°: 20606581158

Domicilio fiscal: Jr. 28 de Julio N° 001 - Abancay

Gerente general: Adm. Edward Juan Salazar Guillen

DNI N° : 74212117

Actividad económica

Centro de Capacitación y Actualización Profesional debidamente constituida que tiene por finalidad brindar servicios de asesoría y capacitación profesional a niños, jóvenes y adultos nivel nacional e internacional. Cuenta con un equipo de trabajadores muy competentes que permite ofrecer de forma virtual y presencial los cursos, talleres y seminarios, para fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva y aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro

de los objetivos institucionales.

3.2.1. Gestión del talento humano

Todas las personas están dotadas de un conjunto de capacidades humanas, sean éstas innatas o adquiridas, puesto que cada persona nace con un conjunto específico de genes, lo cual determina su capacidad innata. Sin embargo, “los atributos adquiridos, que se caracterizan por tener un valor y pueden incrementarse mediante una inversión adecuada, son considerados como talento humano”. (Fitzenz, 2016, p. 28)

Por tanto, Fitzenz (2016) en términos empresariales, es posible describir el talento humano como una combinación de los siguientes factores: (a) las características que el individuo aporta al trabajo, (b) la capacidad individual de aprendizaje, y (c) la motivación individual para compartir información y conocimientos.

El talento humano “es el conjunto de todas las capacidades, conocimientos, destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de una empresa, se trata de un stock inmaterial imputado a una persona, que puede ser acumulado y usarse” (Becker y Mabre, citados en García y Chávez, 2017, p. 36).

López y Grandío (2017) sostienen que el talento humano es “el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo” (p. 59).

Por otra parte, Cardona et al., 2007 (como se citó en Ramírez, 2018) señalan que la gestión del talento humano “son los conocimientos en calificación y capacitación, la experiencia, las condiciones de salud, entre otros, que dan capacidades y habilidades, para hacer económicamente productiva y competente a las personas, dentro de una determinada industria” (p. 29).

Finalmente, Vallejo (2016) señala que el talento humano es el conjunto de capacidades que se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia; es decir, se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas del trabajador que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo.



a) Talento humano general y específico

Brickley et al., (2014) afirman que es importante distinguir entre talento humano general y talento humano específico.

b) Talento humano general

“El Talento humano general consiste en la formación y educación que es valorada de la misma manera por una amplia variedad de empresas”. (Brickley et al., 2014, p. 266)

c) Talento humano específico

“El talento humano específico es, por el contrario, es más valioso para la empresa actual que para otras empresas”. (Brickley et al., 2014, p. 266)

d) Determinantes del Talento humano

Cardona et al., 2007 (citado en Ramírez, 2018) sostiene que el talento humano:

Se ve afectado por cuatro componentes: (a) la educación formal; (b) la experiencia que adquiere la persona en su puesto de trabajo; (c) la capacitación que recibe por parte de la empresa donde labora; y (e) las condiciones de salud del empleado. (p. 25)

3.2.2. Modelo integrado de la administración del Talento humano

Louffat (2015) señala que la administración del talento humano “implica dos tipos de categorías: Proceso administrativo, procesos especializados y salud personal/organizacional” (p. 52).

3.2.3. Categoría 1: Proceso administrativo

Está constituida por los elementos básicos y necesarios para poder desarrollar una administración aplicada al talento humano: planeación, organización, dirección y control:

a) Planeación

Es el elemento del proceso administrativo que “se encarga de determinar lo que la empresa es en la actualidad y lo que desea ser en un futuro a corto,



mediano y/o largo plazo. En ese contexto la administración de sus trabajadores es un elemento clave para dicho objetivo” (p. 5).

b) Organización

La puede ser conceptualizada “como un conjunto de elementos que están interrelacionados a efectos de lograr un objetivo común o también puede ser entendida como elemento del proceso administrativo que se encarga de diseñar la estructura organizacional de una empresa” (p. 8-9).

“En la definición del diseño organizacional y de puestos es necesario el análisis integrado de variables, las cuales han sido categorizadas como condicionantes organizacionales y componentes organizacionales”. (p. 9)

c) Dirección

La dirección es otro de los elementos fundamentales en la administración del talento humano ya que se encarga de ejecutar lo anteriormente planeado y organizado. Para llevarlo a cabo necesita de los funcionarios que la constituyen, y que son las personas quienes llevan a la práctica las diversas funciones y acciones administrativas en general. (Louffat, 2015)

La tarea de dirección de personas implica el conocimiento y la aplicación de técnicas de:

Liderazgo, de motivación, de comunicación, de negociación y manejo de conflictos que les permita hacer converger las personalidades diversas y superar las diferencias entre los trabajadores a favor de la institución en su conjunto y de cada individuo en su desarrollo humano. (Louffat, 2015, p. 13).

d) Control

El control consiste en la definición de indicadores o standards que contribuyan a controlar la efectividad de la administración del talento humano. Lo anterior ha permitido que la administración del colaborador:

Se ponga a las alturas de las circunstancias y del contexto de los negocios, demostrando su nivel de generación de valor de manera numérica-objetiva, lo cual no significa que se deje de lado los indicadores de corte cualitativo, sino que ahora convergen a modo de complemento. (Louffat, 2015).

3.2.3.1. Categoría 2: Procesos especializados

Se constituyen como los elementos técnicos especializados que permiten la aplicación sinérgica e integrada en las diversas etapas de la administración del talento humano (Louffat, 2015):

a) Diseño organizacional y de puestos

“Es el proceso técnico especializado que se encarga de establecer la estructura orgánica y los respectivos puestos de trabajo los cuales serán ocupados mediante un cuadro de asignación de personal” (p. 16).

En este proceso se define “el perfil de puestos que contempla las características del puesto en sí, así como las competencias necesarias requeridas del personal que ocupará dichos puestos” (p. 16).

b) Reclutamiento

“Es el proceso técnico especializado que se encarga de convocar, atraer nuevos trabajadores que deseen voluntariamente trabajar en la institución y que, por supuesto, cuenten con los requisitos previstos en las convocatorias realizadas por la entidad que recluta” (p. 17).

c) Selección

Es el proceso técnico especializado que se encarga de escoger, en estricto orden de mérito, entre los candidatos reclutados, a aquellos que cumplan y satisfagan los requisitos señalados en la convocatoria.

Según Louffat (2015) es necesario para poder seleccionar personal “la aplicación de diversas pruebas que puedan evaluar al candidato según las competencias requeridas por la institución, pudiendo haber pruebas de conocimientos, tests psicológicos, pruebas de habilidades prácticas, referencias de experiencias laborales anteriores y pruebas médicas”. (p. 17)

d) Capacitación

Es el proceso técnico especializado que se encarga de velar por el



mejoramiento y desarrollo continuo de competencias y de las potencialidades del trabajador.

“Esto facilita una actualización permanente y vanguardista en las teorías y aplicaciones que permitan velar por la empleabilidad del trabajador y la productividad organizacional” (p. 17).

e) Evaluación del desempeño

Es el proceso técnico especializado “que mide el aporte o la generación del valor del trabajador en el ejercicio de sus funciones. De forma integrada podrían evaluarse sus competencias de conocimientos, sus habilidades de aplicación práctica y las actitudes humanas basadas en valores” (p. 17).

f) Administración de carreras

“Es el proceso técnico especializado que se encarga de establecer un sistema de carreras que sirva de base para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores” (p. 18).

El modelo contemplaría variables de planeación de la carrera, variables de diseño de estructuras de carrera, variables de dirección (mentoring) de carrera y finalmente variables de control a través de indicadores de carreras.

g) Remuneraciones y compensaciones

“Es el proceso técnico especializado que se encarga de valorizar y retribuir el esfuerzo desplegado por los trabajadores y por sus resultados de eficacia y eficiencia obtenidos en el desempeño de sus funciones” (p. 18)

Un aspecto esencial del proceso implica definir un sistema de remuneraciones basada en dos anclas: El “equilibrio externo, por el cual las remuneraciones de los diversos puestos deberán otorgarse en base al promedio del mercado salarial externo en el sector, y el equilibrio interno, referido a la equidad y distribución justa de los salarios entre puestos” (Louffat, 2015, p. 18).



3.2.3.2. Categoría 3: Salud personal/organizacional

“Es la razón principal de una administración del potencial humano óptima y responsable, es el efecto que se desea lograr luego de la aplicación de los elementos precedentes del proceso administrativo y de los procesos técnicos especializados”. (Louffat, 2015, p. 18)

a) Salud espiritual

“Se sustenta en los valores, principios y filosofía de vida de cada trabajador que son los fundamentos de la personalidad y las actitudes y comportamientos permanentes del trabajador puestos de manifiesto en su cultura de vida individual” (p. 18). Del mismo modo, las organizaciones tienen sus propios valores y principios que sostienen la cultura organizacional donde sus trabajadores desempeñan y conviven en sus labores. Lo ideal es que estas culturas –del trabajador y de la empresa– comulguen permanente y sinérgicamente, para beneficio del desarrollo institucional y personal.

b) Salud emocional

Las emociones entendidas como manifestaciones de los sentimientos internos que tenemos y sobre los cuales tenemos el derecho de manifestarlos abiertamente. Sin embargo, en la realidad, muchas veces la persona y/o trabajador se reprime y trata de ocultar o disimular sus expresiones sentimentales buscando quizás protegerse de burlas o indiferencias que pueda recibir. (Louffat, 2015, p. 19)

Es una actitud lamentable puesto que apenas un simple gesto, pero sincero (sin necesidad de aumentos de sueldos o alguna compensación material), hubiese bastado para otorgar una recompensa moral que al trabajador lo hubiese hecho sentir muy feliz.

c) Salud racional

“Este aspecto se refiere a la necesidad de que la dirección de personas



también se preocupó del desarrollo del potencial de las competencias de sus trabajadores” (Louffat, 2015, p. 19).

Es decir, mejoras permanentes y continuas en sus dimensiones de conocimientos tácitos y/o explícitos; sobre teorías, temas o asuntos; sobre las habilidades para poder aplicar el conocimiento teórico que o aprende; y sobre las actitudes basadas en la voluntad de querer hacer realidad lo que se conoce y se sabe aplicar.

d) Salud fisiológica

Este rubro comprende como:

Un aspecto esencial en la valorización del trabajador de acuerdo a los principios de calidad de vida. Por sentido común se puede deducir que un trabajador con alguna enfermedad no puede desarrollar sus actividades con absoluta normalidad. En ese sentido, “la necesidad de brindar protección y seguridad al trabajador constantemente, velando por su calidad de vida, que al final generará un trabajador más comprometido a partir del interés y el cuidado que le pueda brindar la empresa. (Louffat, 2015, p. 20)

3.2.4. Dimensiones del talento humano

Vallejo (2016) señala que existen cuatro aspectos esenciales en el talento humano que reflejan la competencia individual: conocimiento, habilidad, juicio y actitud.

3.2.4.1. Conocimiento

“Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua” (Vallejo, 2015, p. 30). El conocimiento son estados mentales de un individuo construidos a partir de la asimilación de información y que rigen las acciones del propio sujeto. “Es la capacidad de comprensión, obtenida por medio de la experiencia efectiva, como algo aprendido y retenido en la mente; el estado de saber algo o detener información” (Gan y Berbel, 2018, p. 94).

“Es una combinación de valores, información contextualizada y



experiencias que proporciona un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento se origina y se aplica en la mente de las personas” (Barceló, 2016).

3.2.4.2. Habilidad

“Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado” (Vallejo, 2015, p. 30).

“Habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía y con el máximo de seguridad” (Madrigal, 2016, p. 1).

“Es la facultad o talento para efectuar ciertas tareas y funciones particularmente basadas en conocimientos de técnicas” (Del Moral et al., 2016, p. 113).

3.2.4.3. Juicio

El juicio hace referencia a la selección e interpretación de la realidad empresarial. Implica una interpretación de acuerdo con una determinada orientación que se quiera dar al proceso empresarial real. Todo juicio consiste en una posición subjetiva del individuo que valora jerárquicamente, otorga preferencias a una u otra orientación. (García S., 1994)

“Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades” (Vallejo, 2015, p. 30).

3.2.4.4. Actitud

“Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización”. (Vallejo, 2015, p. 30)



“Predisposición a reaccionar consecuentemente de una cierta forma. Se suele admitir que las actitudes, que se consideran de carácter aprendido, tienen componentes cognitivos, conductuales y emocionales”.
(Fernandez y Bajac, 2017, p. 14)

3.2.5. Teoría del talento humano

“Los conocimientos, las habilidades y la experiencia de las personas poseen valor para la organización, y constituyen lo que se denomina talento humano” (García et al., 2017, p. 53); así mismo, menciona que:

“Los costes en que se incurre para fomentar comportamientos en la línea de la estrategia deben ser considerados como inversiones en talento humano, y no como simples costes de personal”. (p. 53)

Así, una gestión adecuada de los recursos humanos es la base sobre la que se construye en la organización un entramado sólido de conocimientos, habilidades y experiencia.

García et al. (2017) el talento humano, a diferencia de otro tipo de capital no es propiedad de la empresa, sino que se encuentra circunstancialmente unido a las personas. En ese sentido, por tanto, no solo los costes de formación y selección deben considerarse inversiones en talento humano, sino además los derivados de la retención, el control o la motivación de los empleados.

“La consideración de la dirección estratégica de los recursos humanos como una inversión requiere de mecanismos adecuados de valoración de su utilidad” (García et al., 2017, p. 55). La teoría de talento humano también desarrolla una aportación significativa en este sentido, basada en la siguiente premisa: “el fondo de talento humano aumenta cuando la contribución económica marginal de los empleados excede de los costes laborales marginales asociados a las actividades de recursos humanos” (p. 55).

3.2.6. Características del talento humano

a) Habilidades y el conocimiento

“Las habilidades y el conocimiento representan capital porque aumentan la productividad, añadiendo valor no solo al producto, sino también, y



especialmente, a cuestiones de carácter intangible, como la capacidad de respuesta al cambio, la coordinación del trabajo, etc.” (García et al., 2017, p. 53)

b) El talento humano es fruto de inversiones

“El talento humano del que disponga una organización es el fruto de sus inversiones deliberadas en adquisición o desarrollo interno. Esta consideración es especialmente importante, por cuanto abandona el tratamiento del talento humano como un fondo estático” (García et ál., 2017, p. 53).

3.2.7. La función de Recursos Humanos en las organizaciones

Albizu y Landeta (2015) señalan que la función de recursos humanos contempla “el conjunto de actividades orientadas a canalizar las relaciones que se generan entre una organización y los individuos que la integran, constituyéndose, consecuentemente, en el eje de la propia actividad organizativa” (p. 25). De esta forma asuntos como:

La comunicación, la instrucción y formación, la definición y distribución de tareas, la valoración del mérito, la administración de recompensas y de sanciones, etc., han debido estar en alguna medida presentes en todas las obras que el ser humano ha realizado colectivamente. (Albizu y Landeta, 2015, p. 25)

En ese sentido, la función de recursos humanos es el “área de gestión empresarial responsable de las decisiones y acciones que afectan a la relación entre la empresa y los trabajadores que prestan sus servicios en ella; decisiones y acciones éstas que son adoptadas para la consecución de los objetivos empresariales” (p. 25).

3.2.7.1. Objetivos de la función de recursos humanos

Albizu y Lendeta (2015) señalan que la dirección de recursos humanos desarrolla su actividad general guiada por unos objetivos básicos que se pueden resumir en tres: la eficiencia económica, la eficiencia social y la integración de sus acciones.



a) Eficiencia económica

Implica el mejor cumplimiento posible de los programas de rendimiento material de una empresa, por las aportaciones de los operarios, en base a los principios de productividad del trabajo y economicidad del mismo. Comprende también el logro de unos objetivos de calidad en las aportaciones de los individuos, en la organización y en la imagen hacia el exterior y la consecución del grado de flexibilidad y adaptabilidad necesario para contribuir de manera continua a la eficacia y eficiencia de la organización. (Albizu y Landeta, 2015)

b) Eficiencia social

“Significa la mejora del grado de satisfacción de las expectativas, necesidades e intereses de las personas de la organización y, en cierta medida, de la sociedad en sí” (Albizu y Landeta, 2015, p. 27).

Lo anterior repercutirá en el grado de compromiso e identificación de los empleados con su organización, en su satisfacción, motivación y aportación efectiva a la misma (productividad, calidad y adaptabilidad).

c) Integración

El objetivo de integración hace referencia a tres aspectos diferentes: (a) la necesidad de que las políticas y objetivos de recursos humanos sean congruentes con el resto de políticas de la empresa; (b) la necesidad de alcanzar la debida congruencia de las diferentes políticas y objetivos de recursos humanos entre sí; (c) la búsqueda conjunta de la eficacia económica y de la eficacia social, y la integración de los fines de la organización y de sus trabajadores (Albizu y Landeta, 2015).

3.2.8. Calidad de servicio

Fernández y Bajac (2017) señalan que la calidad de servicio “es el resultado de la evaluación global de un servicio, que se construye a partir de la apreciación de



varias transacciones o experiencias” (p. 349).

Es decir, es “la evaluación que el cliente realiza acerca de la excelencia del diseño y la consistencia en la producción de un servicio en relación con sus expectativas” (p. 349).

Olvera y Scherer (2017) sostienen que la calidad de servicio “es el resultado del esfuerzo y compromiso de las personas por mejorar permanentemente, para cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, es producto del esfuerzo en la constante búsqueda de la excelencia de las organizaciones” (p. 23).

Por su parte, Larrea (2014) señala que la calidad de servicio “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal” (250).

Entre tanto, Setó (2018) sostiene que la calidad de servicio consiste en una comparación entre las expectativas y las percepciones del cliente, siendo los factores básicos que determinan las expectativas de los clientes: la comunicación boca-oído, las necesidades personales, la experiencia y la comunicación externa realizada por la empresa.

A su vez, Lambin et al., (2015) señalan que “la calidad de servicio se basa en la percepción de los consumidores, no sólo del resultado del servicio, sino también en la evaluación del proceso a través del cual se brinda el servicio” (p. 193).

La percepción de la calidad del servicio resulta de una comparación entre lo que el consumidor esperaba antes del servicio y el nivel de lo que ha recibido. Diferentes individuos pueden tener diferentes expectativas.

Asimismo, Varo (1994) señala que la calidad del servicio implica satisfacer “las necesidades del cliente en cuanto a seguridad, fiabilidad y prestaciones. Como en los bienes, los servicios son de calidad cuando son conformes con su diseño” (p. 170).

Por su parte, Valarie et al., (1993) afirman que la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21).



Finalmente, Lewis y Booms, 1983 (como se citó en Duque, 2005) plantean “el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas” (p. 68).

3.2.8.1. Servicio

Lovelok et al., (2004) señalan que “los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en oa favor del receptor del servicio” (p. 4).

Por su parte Evans y Lindsay (2008) manifiestan que el servicio es “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador - cliente y el vendedor - proveedor” (p. 58).

Asimismo, Larrea (2014) afirma que “el servicio como conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal” (p. 79).

Finalmente, Grônroos (1994) señala que la calidad de servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangible que generalmente “se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente” (p. 27).

3.2.9. Características de calidad de servicio

Las características de calidad de servicio fueron desarrolladas de acuerdo a (Olvera y Scherer, 2017, pp. 33-34)

a) Actividad o proceso

“El servicio representa una actividad constante que nunca termina, debido a que continuamente se encuentra en contacto con los dos tipos de clientes, tanto el interno como el externo” (pp. 33-34).



Todo servicio debe ser representado por un proceso que es establecido o debería ser establecido por las empresas para su funcionamiento y operación, y el personal debe conocerlo para prestar el servicio de manera adecuada.

b) Intangibilidad

“Se debe a que el servicio no es percibido por los sentidos (gusto, tacto, olfato y vista) como tal, pero sí se perciben las actitudes y el objeto material que se usa para ofrecer el servicio, un producto o un bien” (p. 34).

c) Inseparabilidad

“Es importante tomar en cuenta que lo que las empresas ofrecen es un servicio en todo momento, no solamente el producto o marca que venden o distribuyen, sino que todo va acompañado de un servicio” (p. 34).

d) Heterogéneos

“El servicio, por más experimentados o capacitados que estemos, siempre será diferente con cada cliente. Esto se debe en gran medida a una serie de factores que influyen en la manera de brindarlo” (p. 34).

e) No propiedad

“El servicio no le corresponde a nadie. No podemos adueñarnos de uno en especial, ya que cada empleado es diferente y posee características diferentes” (p. 34).

f) Carácter perecedero y fluctuante de la demanda

“El servicio tiene un carácter perecedero y no se puede guardar para otra ocasión. En el mismo momento que lo ofrecemos se está consumiendo” (p. 34).

g) El cliente participa en el proceso de producción

“El cliente es parte fundamental de la manera en que se le ofrece el servicio, debido a que será él quien lo reciba y, dependiendo de la interacción entre él y el prestador será la actitud y la calidad del servicio ofrecido y recibido” (p.34).

h) No se almacenan

El servicio no se puede guardar para después; se ofrece en el momento en el que



es solicitado (Olvera y Scherer, 2017).

3.2.10. Componentes básicos de calidad de servicio

a) Producto básico

“El producto básico es el componente central que proporciona las principales soluciones a los problemas que el cliente desea resolver” (Lovelock & Wirtz, 2009, p. 70).

b) Servicios complementarios

Los servicios complementarios “amplían el producto básico, facilitando su uso y aumentando su valor y atractivo. La magnitud y el nivel de los servicios complementarios suelen afectar la diferenciación y posicionamiento del producto básico, con respecto a los servicios de la competencia” (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 70).

Según Lovelock y Wirtz (2009) la añadidura de “elementos complementarios o el incremento del nivel del desempeño deben realizarse en formas que aumenten el valor del producto que perciben los clientes potenciales y de tal forma que permitan al proveedor de servicios cobrar un precio más alto” (p. 70).

c) Procesos de entrega

Los procesos de entrega “se refiere a los procesos que se utilizan para entregar tanto el producto básico como cada uno de los servicios complementarios” (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 70).

3.2.11. Diferencias entre la producción de servicios y la de productos

Cuatrecasas señala que las características que diferencian la producción de servicios y la de productos “podemos resumirlas fundamentalmente en tres aspectos que hacen referencia al tipo de producto y su producción, cómo son consumidos y cómo son evaluados” (Cuatrecasas, 2017, p. 44).

“El conjunto de estos tres factores hace que el usuario o cliente evalúe el servicio de una manera diferente a los productos, haciendo que para la empresa suministradora sea más difícil comprender los criterios de evaluación que utilizan

los usuarios” (Cuatrecasas, 2017, p. 45).

a) Intangibilidad de los servicios

“Los servicios son prestaciones y experiencias en contraposición con los objetos. Esto comporta que sea más complicado establecer las especificaciones precisas para su elaboración”. (Cuatrecasas, 2017, p. 45.)

b) Heterogeneidad de los servicios

“Aquellos servicios que requieren mucha colaboración humana hacen que su prestación cambie de un día a otro debido a la variabilidad de los factores intrínsecos humanos de los usuarios o clientes del servicio, y de los proveedores” (Cuatrecasas, 2017, p. 45).

c) Inseparabilidad de la elaboración y el consumo

“En los productos tangibles, primero se pasa por una fase de producción y posteriormente el cliente consume el producto. En el mundo de los servicios el producto se produce al mismo tiempo que el cliente lo consume” (Cuatrecasas, 2017, p. 45).

“La calidad de los servicios se califica durante su prestación. Los usuarios no sólo evalúan el servicio por el resultado final, sino también por el proceso de recepción del mismo”. (Cuatrecasas, 2017, p. 40)

d) Ventajas de desarrollar una estrategia de servicio

Albrecht y Zemke (como se citó en Larrea, 1991) sostienen que desarrollar una estrategia de servicios posee tres ventajas básicas: (a) permite posicionar con mayor eficacia el producto o servicio principal en la mente del cliente; (b) permite posicionar con mayor eficacia el producto o servicio principal en la mente del cliente; y (c) Subraya para los empleados de primera línea los aspectos que realmente tienen importancia en el desarrollo de su trabajo y lo que la Dirección espera de ellos.

3.2.12. La gestión de los procesos orientados al cliente

Cuatrecasas (2017) señala que “la correcta gestión de la empresa orientada a localidad “supondrá tomar como punto de partida de toda la actividad empresarial



y sus procesos el cliente final de los productos y servicios de la empresa y sus requerimientos” (p. 40). Además, implicará disponer la organización adecuada para que toda esta actividad esté directamente encaminada a satisfacerlos rápida y eficientemente.

Lo anterior supone operar con estructuras organizativas planas y orientadas a los procesos (organización denominada horizontal).

Según Cuatrecasas (2017) el destino final de todos los procesos de la empresa, el cliente y sus requerimientos “es en realidad el punto de arranque de los enfoques de los procesos y sus mejoras, puesto que toda la actividad que se desarrolla en ellos debe estar realmente enfocada al cliente” (p. 40).

La calidad resultante de los procesos dirigidos al cliente de ser evaluada entre aspectos: (a) calidad requerida por el mercado potencial de la empresa y sus procesos; (b) calidad requerida por los clientes reales de la empresa y sus procesos; y (c) calidad percibida por los clientes actuales de los productos de la empresa (Cuatrecasas, 2017).

Cuatrecasas (2017) señala que “conviene identificar las deficiencias que presenta el sistema empresarial en cuestión y determinar las áreas de actuación para mejorar la calidad percibida por el cliente” (p. 42).

En ese sentido sin una investigación específica, el nivel de calidad percibido por nuestros clientes sólo llegamos a conocerlo en una proporción mínima, es como la punta de un iceberg.

Cuatrecasas (2017) agrega que “una forma de llevar a cabo un estudio interesante de la calidad en sus diferentes aspectos y objetivos es la de efectuar una tabla de perfiles de calidad” (p. 42).

Los perfiles de calidad es una técnica que permite compararse las calidades resultantes de distintos procesos de la empresa (más allá incluso de la producción) con la requerida por el mercado y con la de una empresa del sector (que puede ser la líder).



3.2.13. Elementos fundamentales de la calidad de servicio

Para su desarrollo se citó a Fernández y Bajac (2017):

a) **Excelencia en el diseño**

“Medida en que el servicio responde, alcanza o excede las expectativas del cliente. Podemos denominarlo el qué de la calidad de servicio” (p. 350).

b) **Consistencia en la producción**

Define el grado de homogeneidad de la producción del servicio “a lo largo del tiempo y a través de las distintas personas que lo realizan. De nada sirve contar con un excelente diseño si en la práctica rara vez es llevado adelante. Constituye el cómo de la calidad de servicios” (p. 350).

c) **Relación con las expectativas de los clientes**

La relación con las expectativas de los clientes se encuentra definida en función de lo que “los clientes deseen a lo largo del tiempo. El servicio que resulta adecuado en un determinado momento puede no serlo poco después. El juez de la calidad de un servicio no es la empresa, sino el cliente que lo recibe” (p. 350).

3.2.14. Criterios generales de evaluación de los servicios

Según Cuatrecasas, (2017, p. 47):

a) **Elementos tangibles**

Apariencia de las instalaciones físicas, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación.

b) **Fiabilidad**

Habilidad del proveedor para realizar el servicio prometido de forma fiable y adecuada.

c) **Capacidad de respuesta**

Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

d) Profesionalización

Posesión de las capacidades requeridas y conocimiento de la realización del servicio.

e) Cortesía

Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que trata al cliente.

f) Credibilidad

Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

g) Seguridad

Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

h) Accesibilidad

Capacidad de un servicio de ser accesible y facilidad para establecer contacto.

i) Comunicación

Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como saber escucharlos.

j) Comprensión del cliente

Esfuerzos realizados para conocer al cliente y sus necesidades.

3.2.15. Dimensiones de la calidad de servicio

“Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera bastante subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea” (Gronroos, 1994, p.37).

Según Gronroos (1994) se producen “interacciones que incluyen una serie de momentos de la verdad entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que suceda en esas interacciones, denominadas interacciones comprador-vendedor (o encuentros del servicio), tendrá un efecto fundamental en el servicio percibido” (p.37).



La calidad de un servicio, tal y como es percibida por los clientes, tiene dos dimensiones, a saber, una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso.

Gronroos (1994) agrega que “tenemos dos dimensiones básicas de la calidad; es decir, lo que el cliente recibe y cómo lo recibe: el resultado o producto técnico del proceso (calidad técnica) y la dimensión funcional del proceso (calidad funcional)” (p. 38).

3.2.15.1. Calidad técnica

“Lo que los clientes reciben de sus interacciones con la empresa es, sin duda, importante para ellos y para su evaluación de la calidad. En un plano interno, a menudo, se entiende esto como la calidad del producto entregado” (Gronroos, 1994,p. 37). Se trata de una dimensión de la calidad, denominada calidad técnica del resultado del proceso productivo del servicio.

Es “aquello que se le da al cliente cuando el procesoproductivo y las interacciones comprador-vendedor han concluido. Frecuentemente, pero no siempre, los clientes pueden medir esta dimensión con bastante objetividad por su carácter de solución técnica con respecto a un problema”. (Gronroos, 1994, p. 37)

3.2.15.2. Calidad funcional

Gronroos (1994) señala que “al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio y el modo en que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo” (p. 38).

Según Gronroos (1994) se trata de otra dimensión de la calidad, que tiene mucho que ver con la manera en que se gestionan los momentos de la verdad en lainteracción entre comprador y vendedor, y en cómo funciona el proveedor del servicio. A este enfoque se le denomina calidad funcional del proceso.

3.2.15.3. La calidad percibida en los servicios

Gronroos (1994) señala que las experiencias de la calidad se encuentran conectadas con las actividades de marketing tradicional, puesto que entre ambas producen la calidad percibida de los servicios.

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. Si las expectativas son poco realistas, la calidad total percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente, sea buena. (p. 42)

3.2.16. Criterios de la buena calidad percibida

a) Profesionalidad y habilidad

“Los clientes se dan cuenta de que el proveedor de servicios, sus empleados, los sistemas operativos y los recursos físicos, tienen el conocimiento y las habilidades necesarios para resolver sus problemas de forma profesional (criterio relacionado con el resultado)” (Gronroos, 1994, p. 48).

b) Actitud y comportamiento

“Los clientes creen que los empleados de servicios (las personas en contacto con el público) se preocupan por ellos y están interesados en resolver sus problemas de forma agradable y espontánea (criterio relacionado con el proceso)” (Gronroos, 1994, p. 48).

c) Accesibilidad y flexibilidad

Los clientes piensan que el “proveedor de servicios, su sede, horario de trabajo, empleados y sistemas operativos, están ahí para facilitar el acceso a los servicios y están preparados para ajustarse, de forma flexible, a las demandas y deseos del cliente (criterio relacionado con el proceso)” (Gronroos, 1994, p. 48).

d) Fiabilidad y formalidad

Los clientes saben que “se acuerde lo que se acuerde, o suceda lo que suceda, pueden confiar en el proveedor de servicios, sus empleados o sistemas, para

mantener las promesas y actuar teniendo presentes los intereses del cliente (criteriorelacionado con el proceso)” (Gronroos, 1994, p. 48).

e) Restablecimiento

Los clientes se dan cuenta de que “siempre que algo vaya mal o que de repente ocurra algo impredecible, el proveedor de servicios tomará medidas de manera activa e inmediata para mantener el control en manos de los clientes y encontrar una situación nueva y aceptable” (Gronroos, 1994, p. 48).

f) Reputación y credibilidad

Los clientes creen que es posible confiar en las operaciones del proveedor de servicios y “que éste ofrece un nivel adecuado en el intercambio valor por dinero; lo que significa que suministra un nivel de actuación y un conjunto de valores que pueden ser compartidos por los clientes y el proveedor de servicios”. (Gronroos, 1994, p. 48)

3.2.17. 15 La calidad de servicio como ventaja competitiva

Larrea (2014) señala que la base de una ventaja competitiva es la existencia de o bien de una competencia distintiva o bien de un activo distintivo. Las ventajas competitivas se obtienen explotando las competencias y activos distintivos propios.

Las ventajas competitivas pueden consistir “no sólo en disponer de capacidades y recursos propios, sino también en conseguir restricciones a la actuación de la competencia” (p. 92).

Según Larrea (2014) “una clasificación tradicional permite distinguir entre ventajas competitivas que tienen incidencia en los costes y ventajas que afectan a la diferenciación” (p. 93).

Otra clasificación que se puede definir señala que las ventajas competitivas pertenecen básicamente a dos grandes grupos: o bien consisten en un dominio diferencial de la tecnología o bien consiste en un dominio diferencial del mercado.

La calidad de servicio puede ser una competencia distintiva susceptible de explotación.



3.2.18. El servicio y las estrategias genéricas

Larrea (1991) señala que las ventajas competitivas son básicamente de dos tipos, como ya indicamos: costes bajos o diferenciación. Cualquier fortaleza o debilidad que tenga una empresa incide o en el coste o en la diferenciación.

Sin embargo, tomando en cuenta el alcance que la empresa quiera dar a sus actividades “la combinación de dicho alcance con los dos tipos básicos de ventaja competitiva da lugar a tres estrategias genéricas: el liderazgo en costes, la diferenciación y la concentración” (Larrea, 1991, p. 97).

a) Estrategia de costes

La estrategia de costes “consiste en entregar el producto o prestar el servicio al coste más bajo posible. Características de esta estrategia son: fabricación en grandes series, productos estandarizados, actuación en múltiples segmentos y territorios, liderazgo en el mercado, estructuras rígidas y formales, etc.” (Larrea, 1991, pp. 97-98)

b) Estrategia de diferenciación

“La empresa busca ser la única del sector con respecto a algún atributo apreciado por los compradores o a determinada necesidad que se cree insatisfecha o satisfecha de manera mejorable” (Larrea, 1991, p. 98).

La introducción de elementos diferenciales implica añadir costes, que se trasladan sin dificultad al precio porque el cliente valora el carácter único del producto/servicio recibido.

c) Estrategia de concentración

“Se caracteriza por la elección previa de un segmento, mercado local, fase del proceso productivo, etc. y por ajustar una estrategia óptima que responda a las necesidades específicas de los clientes escogidos” (Larrea, 1991, p. 98).

Se trata, en consecuencia, no de ser los mejores (en coste o en diferenciación) del mercado, pero sí de ser los mejores en el segmento escogido.

3.2.19. Gestión de la calidad de servicio

“La utilización de unos recursos para alcanzar un determinado objetivo, en un



entorno presionante que plantea de manera permanente problemas a los que es preciso dar respuesta, es lo que conocemos con el nombre de gestión” (Larrea, 1991,p. 115).

La gestión se puede referir a la totalidad de una empresa en su conjunto, a unidades de negocio concretas, a cada uno de sus departamentos o a áreas específicas como la calidad de servicio.

Según Larrea (2014) “dentro de la noción global de gestión se pueden diferenciar tres planos distintos: el estratégico, el operativo y el metodológico” (p. 115).

a) Gestión estratégica

La gestión estratégica diseña el rumbo general que la empresa (tanto a nivel corporativo, como de cada unidad de negocio o de cada función concreta) pretendeseguir, adopta hoy las decisiones que permitan hoy y mañana avanzar hacia los objetivos planteados.

Además, “realiza un seguimiento de la marcha de los acontecimientos cerciorándose de que todo se halla bajo control o, en caso contrario, tomando acciones correctoras” (Larrea, 1991, p. 115).

b) Gestión operativa

“La gestión operativa es una consecuencia de la primera. Traduce los objetivos estratégicos a objetivos de corto plazo, pone en acción los recursos necesarios para alcanzarlos (siempre en el marco de las estrategias funcionales definidas) y vigila su consecución” (Larrea, 1991, p. 116).

c) Gestión metodológica

“En el desarrollo de la gestión operatoria se utilizan determinados instrumentos metodológicos que la posibilitan o facilitan. El manejo de este conjunto de técnicas y metodologías puede con propiedad llamarse gestión metodológica” (Larrea, 1991, p. 116).

3.2.20. Modelo de la gestión de la calidad de servicio

Larrea (2014) plantea un modelo que concentra su atención en cuatro elementos básicos, que aparecen estructurados según la siguiente sintaxis:



a) El qué del servicio

“Cuál es el contenido de la oferta de servicio, qué servicios complementarios o conexos se incluyen, cuál es el diseño del paquete global ofrecido” (p. 122).

b) El quién del servicio

“Cuáles son los elementos personales intervinientes, cuál es el papel asignado a cada uno, qué es preciso hacer para que los sujetos activos del servicio actúen con eficacia” (p. 122).

c) El cómo del servicio

“A través de qué operaciones queda garantizado el servicio, qué sistemas deben implementarse para que el servicio sea prestado tal como fue diseñado” (p. 122).

d) El para quién del servicio

“A quién debe dirigirse el mensaje que transmita el servicio ofrecido, qué clase de comunicación debe instrumentarse para hacer partícipe al mercado de la oferta presentada” (p. 122).

3.2.21. Modelo de la gestión de la calidad de servicio

Propuesto por Larrea (1991):

a) El cliente

“En general, un partícipe activo del servicio. Sin la intervención del cuentacorrentista, el alumno o el comensal no hay servicio financiero, de enseñanza o restauración” (p. 125).

b) El empleado de contacto (front office)

“Es partícipe decisivo. En cada «momento de la verdad» tiene la posibilidad de respetar, modificar, ensalzar o arruinar el servicio diseñado” (p. 125).

c) El empleado de trastienda (back office)

“Es fundamental en diversos aspectos: maneja los sistemas, da apoyo al personal de contacto y manipula las «interioridades» del servicio tanto o más que éste” (p. 126).



d) La dirección de la empresa

“La dirección de la empresa imprime una personalidad y un estilo a la organización. Sin su compromiso, voluntad y entusiasmo no es posible mantener en tensión un nivel de servicio apropiado” (p. 126).

e) La estructura

“Es el modo de relación de las personas y funciones de una organización. No basta la voluntad y formación de las personas para garantizar un nivel de servicio. Es preciso que la estructura posibilite, lubrifique y facilite sus actividades” (p. 126).

f) La cultura corporativa

Es un modo de “comportamiento colectivo sedimentado. Impregnar de valores positivos y de servicio a toda una organización es una tarea de largo plazo, pero su presencia es tan perceptible y tangible como la precisión de un aparato o la sonrisa de un empleado” (p. 126).

3.2.22. Modelos para la evaluación de la calidad del servicio

3.2.22.1. El modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL (Service Quality) se debe a los sucesivos trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes “centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?” (Camisón et al., 2006, p. 918).

Según Camisón et al., (2016) “un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado”. (p. 918)

De tal forma que “para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes” (Camisón et al., 2006, p. 918). Es más fácil si se conocen los factores que contribuyen a su formación. Siendo tales factores



condicionantes:

comunicación, boca-oído; (b) necesidades personales; (c) experiencias anteriores; y (d) comunicación externa.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Camisón et al., 2006) las dimensiones que conforman la calidad del servicio son: (a) elementos tangibles; (b) fiabilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) seguridad; y (e) empatía.

Finalmente, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el instrumento denominado SERVQUAL para medir la calidad percibida, en el cual “el concepto de calidad de servicio se presenta como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente” (Camisón et ál., 2006, p. 918).

Así, la calidad del servicio viene dada por “la amplitud de las discrepancias existentes entre las expectativas y las percepciones del servicio. Por tanto, para hacer operativo este concepto se exige identificar y medir dos conceptos distintos: por un lado, expectativas, y por otro, las percepciones de los clientes”. (Camisón et al., 2006, p. 918)

3.2.22.1.1. Dimensiones de la calidad del servicio en el Modelo SERVQUAL

Elementos tangibles

Esta dimensión “mide todos los aspectos tangibles del servicio y que pueden ser evaluables por el cliente” (Prado y Pascual, 2018, p. 67).

Así, medirá el aspecto de las instalaciones donde se preste el servicio, según Prado y Pascual (2018) “el equipamiento, el aspecto visual del personal, como son uniformes, y de los elementos de comunicación utilizados para promocionar el servicio, como el diseño de carteles publicitarios” (p. 67).

La dimensión elementos tangibles incluye aspectos “tales



como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas” (Camisón et al., 2006, p. 172).

Fiabilidad

“Esta dimensión pretende analizar la capacidad que tenga una empresa para prestarel servicio prometido de forma consistente y precisa” (Prado & Pascual, 2018, p.64).

Es la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.

Capacidad de respuesta

Está dimensión mide la voluntad de la empresa por ayudar a sus clientes y prestar el servicio con rapidez. “También hace referencia a la reacción de la empresa ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectara la satisfacción del cliente” (Prado y Pascual, 2018, p. 64).

La capacidad de respuesta “determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez” (Camisón et al., 2006, p. 172).

Seguridad

La dimensión seguridad “mide los aspectos relacionados con la cualificación de losempleados. Así, está dimensión medirá tanto el conocimiento como la cortesía de los empleados. Además, también medirá la capacidad de los empleados por transmitir confianza a los clientes” (Prado y Pascual, 2018, p. 65.).

La dimensión seguridad engloba los criterios de: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad (Camisón et al., 2006, p. 172).

Empatía

Esta dimensión “mide aspectos relacionados con los empleados, pero en este caso mide aspectos únicamente psicológicos. Analiza la capacidad que tienen los empleados para demostrar interés y atención individualizada a los clientes”. (Prado y Pascual, 2018, p. 66)

La dimensión empática “recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario”. (Cuatrecasas, 2017, p. 172)

3.2.22.1.2. El cuestionario SERVQUAL

Según Camisón et al., (2006) “la aplicación práctica del modelo requiere la utilización de un cuestionario que recoja las expectativas y percepciones de los clientes respecto a unos ítems” (p. 919).

Según Camisón et al., (2006) los numerosos estudios empíricos sustentados “en la aplicación de la escala SERVQUAL han demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento genérico de medida de la distancia entre expectativas y percepciones de calidad, aplicable sin ajustes en cualquier actividad” (p. 919).

El cuestionario SERVQUAL es una escala de medición de la calidad percibida en el servicio “formada a partir de cinco subescalas que miden las cinco dimensiones de la calidad no directamente observables a través de un número de ítems, mediante una escala de tipo Likert de siete puntos de respuesta con rango de 1 a 7” (Camisón et al., 2006, p. 920).

Agregan que la generalidad de este tipo de cuestionario “servirá a la empresa para la identificación de problemas generales de calidad, debiendo ser complementado con



estudios posteriores de carácter más conciso que profundicen en aquellos aspectos en los que se ha identificado falta de calidad” (p. 920).

Aplicaciones del SERVQUAL

“Los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes, y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis” (Camisón et al., 2006, p. 922).

Según Camisón et al., (2016) los datos anteriores permiten “determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio” (p. 922).

Así, el SERVQUAL “permite determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes” (p. 922).

Además, tal como señalan Zeithaml, Parasuraman y Berry (citados en Camisón et al., 2006) el SERVQUAL tiene otras aplicaciones, dentro de las cuales se pueden destacar: (a) para comparar las expectativas y las percepciones de los clientes a lo largo del tiempo; (b) para comparar las puntuaciones SERVQUAL de una empresa con las puntuaciones de sus competidores; (c) para examinar segmentos de clientes que poseen diferentes percepciones sobre la calidad; y (d) para evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad.



3.2.22.2. El modelo SERVPERF

Camisón et al., (2016) señalan que como alternativa al modelo SERVQUAL, desarrollaron una escala “para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo emplea las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo SERVQUAL” (p.923). Además, este modelo “reduce, por tanto, a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida” (p. 923).

Camisón et al., (2016) agregan que la escala SERVPERF “utiliza ponderaciones en función de la importancia que cada atributo tiene en la evaluación de la calidad, y la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones” (p. 924).

3.2.22.2.1. El modelo de desempeño evaluado

El modelo del Desempeño Evaluado desarrollado por Teas en 1993, con el propósito de suplir las limitaciones que presenta el instrumento SERVQUAL. El autor mencionado cuestiona el concepto de expectativa y pone en entredicho la estructura de medición Percepciones-Expectativas del instrumento SERVQUAL, ya que un incremento de la diferencia entre percepciones y expectativas puede no reflejar necesariamente un incremento de los niveles de calidad percibida. (Camisón et al., 2006)

“Este modelo evalúa la calidad del servicio percibida como la congruencia relativa entre el producto y las características ideales del producto para el consumidor” (Camisón et al., p. 924).

3.2.22.2. El modelo de la calidad normalizada

El modelo de calidad normalizada desarrollada por Teas en 1993, compara la calidad percibida del objeto que se evalúa y la calidad percibida de otro objeto que se toma como referente, que hace la función de las expectativas en el modelo de operativización Percepciones-Expectativas. (Camisón, et al., 2006)

Sin embargo, “a pesar de que este instrumento supone una alternativa válida para medir la calidad percibida, su aplicación está condicionada por la gran cantidad de información que requiere y la dificultad para obtenerla (Camisón et al., 2006, p. 925).

3.3. Marco conceptual

a) Talento humano

Es el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas del trabajador. Además, rescata la valorización de la persona no sólo por sus actividades manuales operativas, visibles con resultados sino también por sus valores y conocimientos intangibles tácitos que generan valor aplicados en aspectos explícitos.

b) Conocimiento

Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua. El conocimiento son estados mentales de un individuo construidos a partir de la asimilación de información y que rigen las acciones del propio sujeto.

Es la capacidad de comprensión, obtenida por medio de la experiencia efectiva, como algo aprendido y retenido en la mente; el estado de saber algo o de tener información.

Es una combinación de valores, información contextualizada y experiencias que proporciona un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento se origina y se aplica en la mente de las personas.



c) Habilidad

Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado.

Habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía y con el máximo de seguridad.

Es la facultad o talento para efectuar ciertas tareas y funciones particularmente basadas en conocimientos de técnicas.

d) Juicio

El juicio hace referencia a la selección e interpretación de la realidad empresarial. Implica una interpretación de acuerdo con una determinada orientación que se quiera dar al proceso empresarial real. Todo juicio consiste en una posición subjetiva del individuo que valora jerárquicamente, otorga preferencias a una u otra orientación.

Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades.

e) Actitud

Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización.

Predisposición a reaccionar consecuentemente de una cierta forma. Se suele admitir que las actitudes, que se consideran de carácter aprendido, tienen componentes cognitivos, conductuales y emocionales.

f) Calidad del servicio

Es el resultado de la evaluación global de un servicio, que se construye a partir de la apreciación de varias transacciones o experiencias. Se basa en la percepción de los consumidores, no sólo del resultado del servicio, sino también en la evaluación del proceso a través del cual se brinda el servicio. Es la percepción del cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal.



g) Elementos tangibles

Esta dimensión mide todos los aspectos tangibles del servicio y que pueden ser evaluables por el cliente. Así, medirá el aspecto de las instalaciones donde se preste el servicio, el equipamiento, el aspecto visual del personal, como son uniformes, y de los elementos de comunicación utilizados para promocionar el servicio, como el diseño de carteles publicitarios. La dimensión elementos tangibles incluye aspectos tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

h) Fiabilidad

Esta dimensión pretende analizar la capacidad que tenga una empresa para prestar el servicio prometido de forma consistente y precisa. Es la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.

i) Capacidad de respuesta

Esta dimensión mide la voluntad de la empresa por ayudar a sus clientes y prestar el servicio con rapidez. También hace referencia a la reacción de la empresa ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectar a la satisfacción del cliente. La capacidad de respuesta determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.

j) Seguridad

La dimensión seguridad “mide los aspectos relacionados con la cualificación de los empleados. Así, esta dimensión medirá tanto el conocimiento como la cortesía de los empleados. Además, también medirá la capacidad de los empleados por transmitir confianza a los clientes.

La dimensión seguridad engloba los criterios de: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.

k) Empatía

Esta dimensión “mide aspectos relacionados con los empleados, pero en este caso mide aspectos únicamente psicológicos. Analiza la capacidad que tienen los empleados para demostrar interés y atención individualizada a los clientes.

La dimensión empática recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Para este trabajo de investigación se consideró un tipo básico. De acuerdo a Vieytes, (2004) define que, “es aquella que es fundamento para otras investigaciones y pretende conocer, explicar y comprender los fenómenos. Además, se interesa por problemas de conocimiento de cualquier tipo” (p. 35).

El nivel de la investigación fue correlacional, debido a que se planteó hipótesis para analizar la relación de las variables como Talento Humano y calidad de servicio. Basado en Hernández et al., (2014) plantea que, “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

4.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, del tipo transaccional o transversal, debido a que no se manipuló ninguna variable, sino se realizó el estudio en su único estado natural y transversal, porque se hizo el estudio en un solo periodo.

Los diseños no experimentales “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2005, p. 71).

La investigación transaccional o transversal “tiene la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2005, p. 73).



4.3. Población y muestra

Se define a la población como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2005, p. 236).

La población de la presente investigación estuvo conformada por los estudiantes de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional (CECAP) E.I.R.L. En ese sentido, la población asciende a la cantidad de 97 estudiantes matriculados en dicho periodo.

La muestra hace referencia a una parte de la población o universo. Es decir, corresponde al conjunto de unidades de análisis que se extraen del marco muestra para representar la conducta del universo en su conjunto (Vieytes, 2004, p. 396).

En esta investigación se empleó el muestreo probabilístico, del tipo aleatorio simple de población finita. Según Arbaiza, (2014) plantea que, se emplea cuando todos los elementos de la población presentan la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra o en las muestras de estudio porque poseen las variables que se busca medir (p. 184). Asimismo, se procedió a calcular la muestra con la fórmula determinada para población finita, lo cual se obtuvo 77.

A continuación, se muestra el cálculo realizado para obtener la muestra:

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

n: Tamaño de la muestra = ¿?

N: Población accesible = 97

q: Proporción de fracaso = 50% = 0,5

p: Proporción de éxito = 50% = 0,5

Z: Nivel de confianza = 95% = 1,96

E: Margen de error = 5% = 0,05

$$n = \frac{97 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(97 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 77$$

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

La técnica de investigación que se consideró en la presente investigación fue la encuesta, debido a que tiende a ser la mejor alternativa para recopilar la información.

La encuesta “persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas. Las preguntas se organizan de acuerdo con determinados requisitos en un cuestionario, cuya elaboración requiere un trabajo cuidadoso y, a su vez, esfuerzo y tiempo para prepararlo adecuadamente”. (García J. , 2016, p. 95)

4.4.2. Instrumentos

Son series de elementos que se construye con la finalidad de obtener información, como lo señala Ñaupas et al. (2018) que son “medios concretos, tangible que permite recoger datos, en forma sistemática, ordenada según una intencionalidad prevista” (p. 273).

Para la recolección de información de la población de estudio se aplicó el cuestionario, herramienta propia de la encuesta, donde Hernández y Mendoza (2018) señalan que “es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 25). Este instrumento permite la obtención de datos en base a las interrogantes que deben ser llenadas por cada una de las unidades muestrales de manera personal. Este estudio fue compuesto por un total de 44 interrogantes, de las cuales 22 interrogantes corresponden a la primera variable gestión del talento humano y 22 interrogantes corresponden a la segunda variable calidad de servicio

4.4.2.1. Validez del instrumento

La validez del constructo según Hernández et al. (2010) “es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.



201).

El instrumento fue validado por profesionales de especialidad de la investigación, dándole coherencia, claridad, consistencia, pertinencia y relevancia al constructo de la investigación. Los instrumentos del presente estudio de investigación fueron validados de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 5

Resultados de validación de los instrumentos de investigación

N°	Expertos	% de validación	Calificación
1	Dr. Silvia soledad López Ibáñez	86%	Excelente
2	Dr. Wilson Jhon Mollocondo Flores	90%	Excelente
3	Dr. Mauro Huayapa Huaynacho	86%	Excelente
Promedio		87%	Excelente

Nota: En base a la composición de los validadores(2022).

La tabla 5, muestra el porcentaje de asignación de puntajes por parte de cada experto, quiénes se encargan de validar el instrumento (cuestionario de preguntas). Asimismo, se obtuvo como porcentaje promedio validado el 87% con una valoración de excelente.

4.4.2.2. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al. (2010) definen “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados



iguales” (p. 200).

Por otra parte, Ñaupas et al., (2018) definen que, la confiabilidad: Se deriva de la palabra fiable, significa pues que una prueba, instrumento, merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos; el coeficiente de confiabilidad perfecto es 1, y los que oscilan entre 0.66 y 0.71 son aceptables, siendo el mínimo 0.66. (p. 278)

La confiabilidad del cuestionario de la presente investigación se determinó mediante el procedimiento del coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. De acuerdo a J. L. Cronbach, citado por Hernández et al. (2010) “la medida de los ítems es en un mismo constructo, su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (p. 302). Esta fiabilidad del instrumento e investigación debe obtenerse a través de cada muestra para que de esta manera logre garantizar la medida fiable del constructo de la muestra de investigación; asimismo, cuando esta fiabilidad se encuentre más cerca al valor de Alpha 1, mayor será la consistencia de cada uno de los ítems analizados. Como criterio general, se muestran las siguientes interpretaciones de los rangos de alfa de Cronbach.

Tabla 6

Rangos de confiabilidad

Rangos	Interpretación de confiabilidad
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Ruiz Bolívar (como se citó en Santos Sánchez, 2017 “Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla, 2017”, 2017, p. 7.



Respecto a la variable de estudio: la relación el conocimiento y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, se obtuvo la confiabilidad según los siguientes resultados:

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,910	44

Nota: En base al procesamiento de datos en SPSS v25,2022.

En los resultados obtenidos, en el paquete estadístico de SPSS mediante el Alfa de Cronbach, se demostraron que la confiabilidad del instrumento es muy alta, representado con ,910. Lo cual asegura que el instrumento utilizado para la investigación denominada Gestión del Talento Humano y su relación con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay,2022 es confiable.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad para la variable Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,920	22

Nota: En base al procesamiento de datos en SPSS v25, 2022.

En los resultados obtenidos en el paquete estadístico de SPSS mediante el Alfa de Cronbach, se demostraron que la confiabilidad del instrumento es muy alta con ,920 lo cual asegura que el instrumento utilizado para la investigación con respecto a la variable Gestión de Talento Humano es confiable.



Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,978	22

Nota: En base al procesamiento de datos en SPSS v25, 2022.

En los resultados obtenidos, en el paquete estadístico de SPSS mediante el Alfa de Cronbach, se demostraron que la confiabilidad del instrumento es muy alta con ,978 el cual asegura que el instrumento utilizado para la investigación con respecto a la variable Calidad de servicio es confiable.

4.4.2.3. Escala de medición

Para el presente estudio de investigación las interrogantes o ítems, estuvieron con alternativas de respuesta en escala de tipo Likert del 1 al 5, según Ñaupas et al. (2018) esta escala “consiste en un conjunto de reactivos presentados en forma de afirmaciones o proposiciones a las cuales se pide responder a los investigadores, con escalas de extremo a otro, con un valor asignado de mayor a menor o viceversa” (p. 300).

Tabla 10

Escala de Likert

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

Estas cinco (5) opciones, con las escalas de totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, sirvieron para recolectar los datos y posteriormente determinar la relación entre la gestión del talento humano



y la calidad de servicio. **Ver Anexo A (Matriz de consistencia)**

4.5. Estadístico de investigación

La presente investigación tiene previsto, para el análisis de datos, aplicar la estadística descriptiva e inferencial.

Los estadísticos descriptivos que serán empleados para analizar los datos de la presente investigación será la distribución de frecuencias.

“Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla” (Hernández et al., 2014).

Por otra parte, para realizar la prueba de hipostasis se empleará la prueba de Spearman.

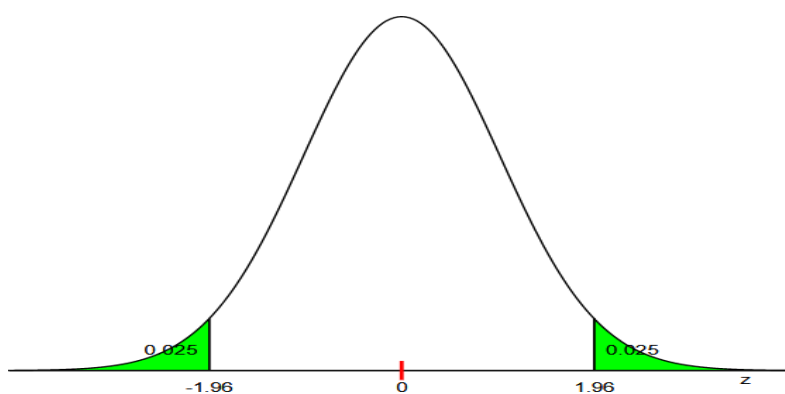
“El coeficiente de correlación por rangos de Spearman permite medir la asociación entre atributos de escala ordinal. Se aplica para obtener correlaciones entre ordenaciones” (Sarabia y Pascual, 2005, p. 132).

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s)

Hernández Sampieri et. al, (2018) afirma que este coeficiente de correlación “indica el grado de variación en los rangos de una de las variables esté relacionado con las variaciones de la otravariante” (p. 310). “Así mismo, se precisa que a partir de la correlación el nivel de significancia del 5% implica que el investigador tiene una seguridad de poder generalizar conun 95% y un 5% en contra, sumando ambos a la unidad” (p. 309).

Figura 1

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r_s)



“El coeficiente de correlación indica que se rechazara la H0 (Hipótesis nula) si el valor de la media muestral se encuentra fuera del rango de -1.96 y +1.96, sin embargo se aceptara la H1 (Hipótesis alterna) si la media muestral se encuentra dentro del rango de -1.96 a +1.96”.

“Así mismo, esta correlación de Rho de Spearman se puntúa desde -1.0 hasta + 1, para lo cual se trabajará con la siguiente interpretación para ver la asociación de las variables de estudio”.

Tabla 11

Tabla de valoración

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. (Montes et al., 2021)



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

Tabla 12

Porcentaje de la edad de los estudiantes de CECAP PERU EIRL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj eválido	Porcentaje acumulado
Válido				
	De 20 a 30 años	17	22,1	22,1
	De 31 a 40 años	18	23,4	45,5
	de 41 a 50 años	29	37,7	83,1
	De 51 a mas	13	16,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0

Nota. Datos obtenidos del SPSS versión 25

Figura 2

Porcentaje de la edad de los estudiantes encuestados de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla N° 12 y figura N° 1, aplicado el instrumento de investigación se puede observar de un total de 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, el 37.7% (29) de los estudiantes están comprendidos entre las edades de 41 a 50 años, mientras que el 23.4% (18) de los estudiantes están comprendidas entre las edades de 31 a 40 años, seguido por el 22.1% de encuestados están entre las edades de 20 a 30 años y por último el 16.9% de los usuarios están entre las edades de 51 años a más. Por lo que se analiza que gran parte de los encuestados en CECAP PERU EIRL, son estudiantes que están entre las edades de 41 a 50 años.

Interpretación: Se puede interpretar que, existe mayor cantidad de estudiantes que están comprendidos entre las edades de 41 a 50 años.

Tabla 13

Porcentaje del género de los encuestados

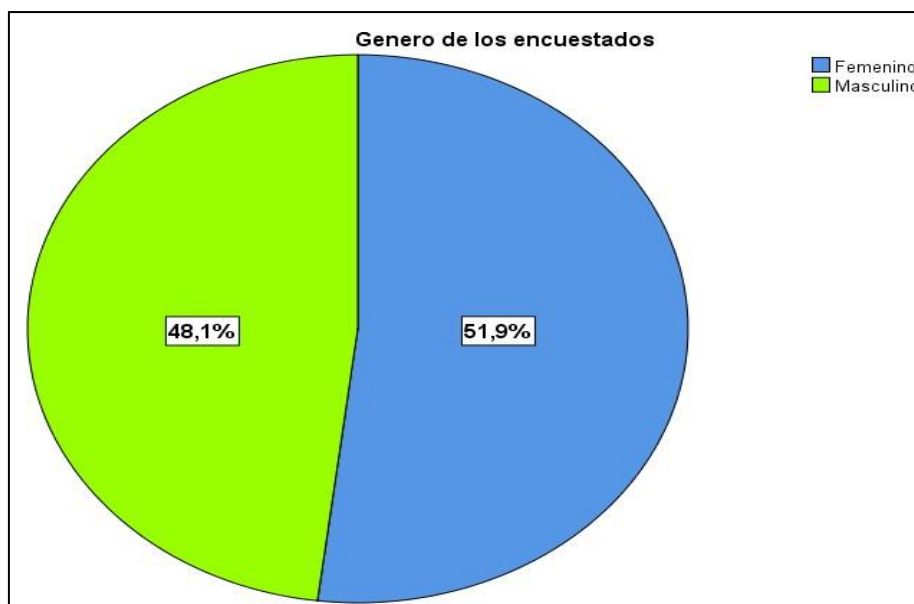
Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	40	51,9	51,9	51,9
	Masculino	37	48,1	48,1	100,0
Total		77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022



Figura 3

Porcentaje del género de los estudiantes de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla 13 y figura 2, una vez aplicado el instrumento de investigación se pudo ver de un total de 77 estudiantes encuestados del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL 2022. El 59.1% (40) de estudiantes encuestados fueron del género femenino, mientras que el 48.1% (37) de los estudiantes son del género masculino, por lo que se infiere que hay más mujeres encuestadas en CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe mayor porcentaje de estudiantes de género femenino.

5.1.1. Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

Tabla 14

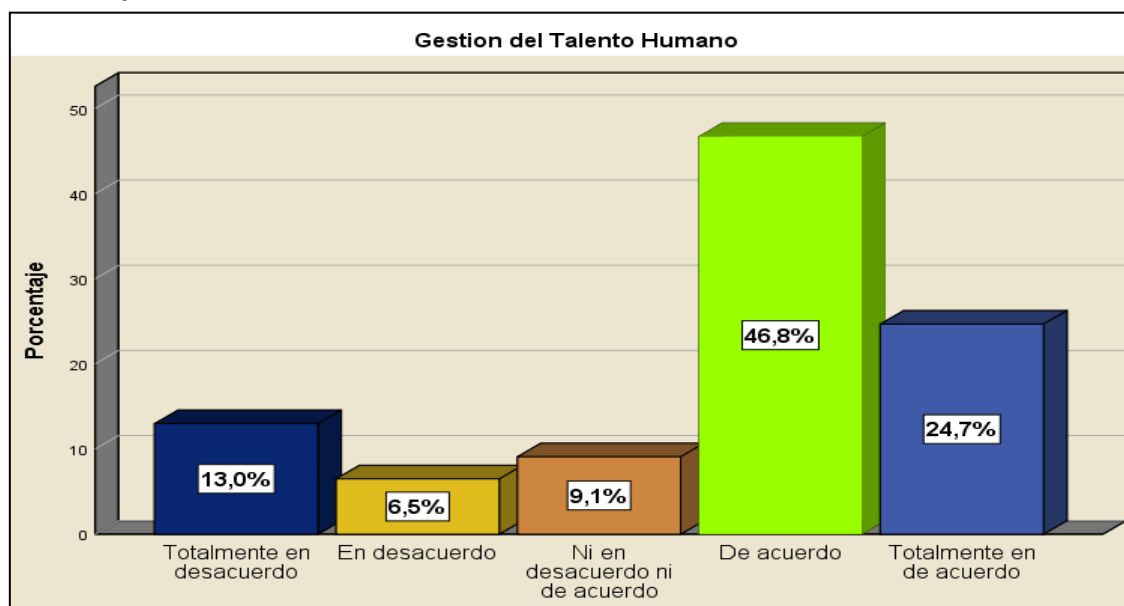
Porcentaje de la Variable Gestión del Talento Humano en CECAP PERU EIRL

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en 10	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	5	6,5	6,5	19,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	9,1	9,1	28,6
	De acuerdo	36	46,8	46,8	75,3
	Totalmente en de acuerdo	en de 19	24,7	24,7	100,0
Total			77	100,0	100,0

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Figura 4

Porcentaje de la Variable 1: Gestión del Talento Humano en CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25.00, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla 14 y figura 3, se pudo apreciar según el instrumento aplicado a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, el 46.8% (36) de estudiantes encuestados manifiestan que están de acuerdo con la gestión del talento humano en la empresa, mientras que el 24.7% (19) de los estudiantes opinan que están totalmente de acuerdo con la gestión del talento humano, seguido por el 13.0% (10) de encuestados que indican que están totalmente en desacuerdo con la gestión del talento humano, por otro lado el 9.1% (7) de los estudiantes sostienen que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la gestión del talento humano y por último el 6.5% (5) de los estudiantes opinan que están en desacuerdo con la gestión del talento humano.

Interpretación: Existe mayor porcentaje que están de acuerdo con la Gestión de talento humano, es decir, que la Institución CECAP PERU EIRL le preste más atención en sus necesidades, problemas y dificultades que se le puede presentar al inicio de su ingreso laboral o en el proceso de su mismo aprendizaje.

Tabla 15

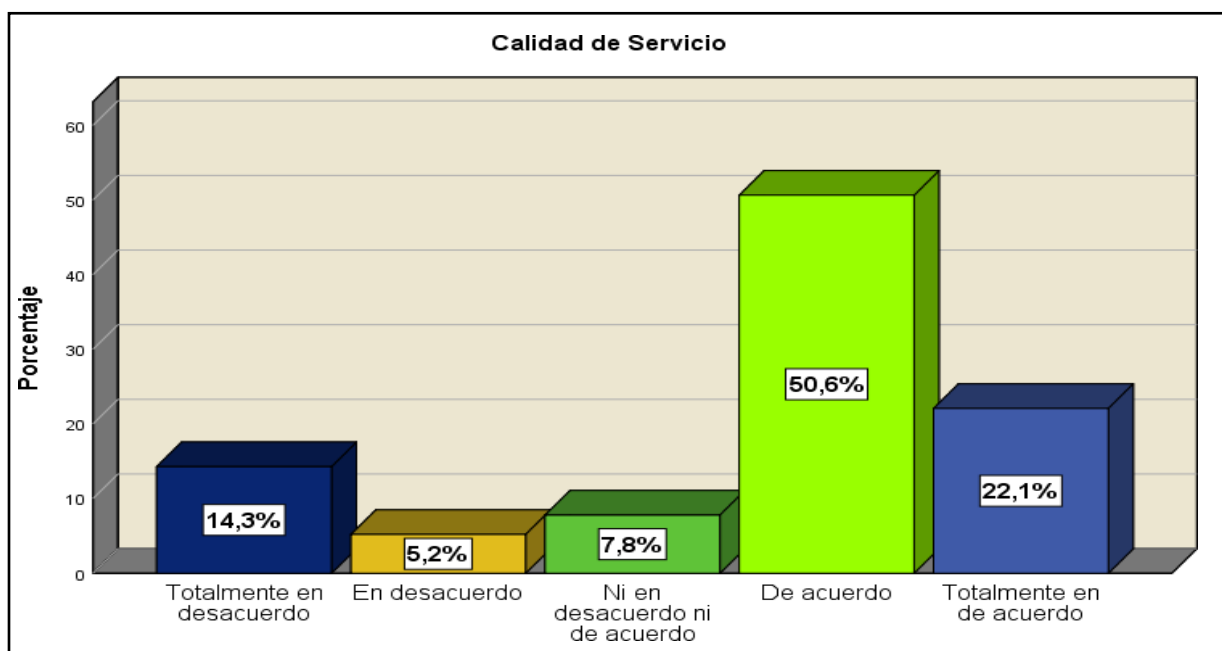
Porcentaje de la Variable 2: Calidad de Servicio en CECAP PERU EIRL

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	4	5,2	5,2	19,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	7,8	7,8	27,3
	De acuerdo	39	50,6	50,6	77,9
	Totalmente en de acuerdo	17	22,1	22,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Figura 5

Porcentaje de la Variable 2: Calidad de Servicio en CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla 15 y figura 4, se puede apreciar según el instrumento aplicado a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, acerca de la calidad de servicio, donde el 50.6% (39) de los estudiantes opinan estar de acuerdo con la calidad de servicio en la empresa, mientras que el 22.1% (17) de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con la calidad de servicio, seguido por 14.3% (11) opinaron que están totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio, seguido por el 7.8% (6) sostienen que están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la calidad de servicio y el 5.2% (4) de los encuestados sostienen que están en desacuerdo con la calidad de servicio.

Interpretación: Existe un mayor porcentaje de estudiantes que están de acuerdo con la calidad de servicio, debido a que, cuando se presta algún servicio hacia los estudiantes, éstos reciben atención individualizada y tratan de preocuparse por sus intereses (empatía) y la fiabilidad se permite que se cumplan los tiempos establecidos de las clases con diferentes especialidades.



Tabla 16

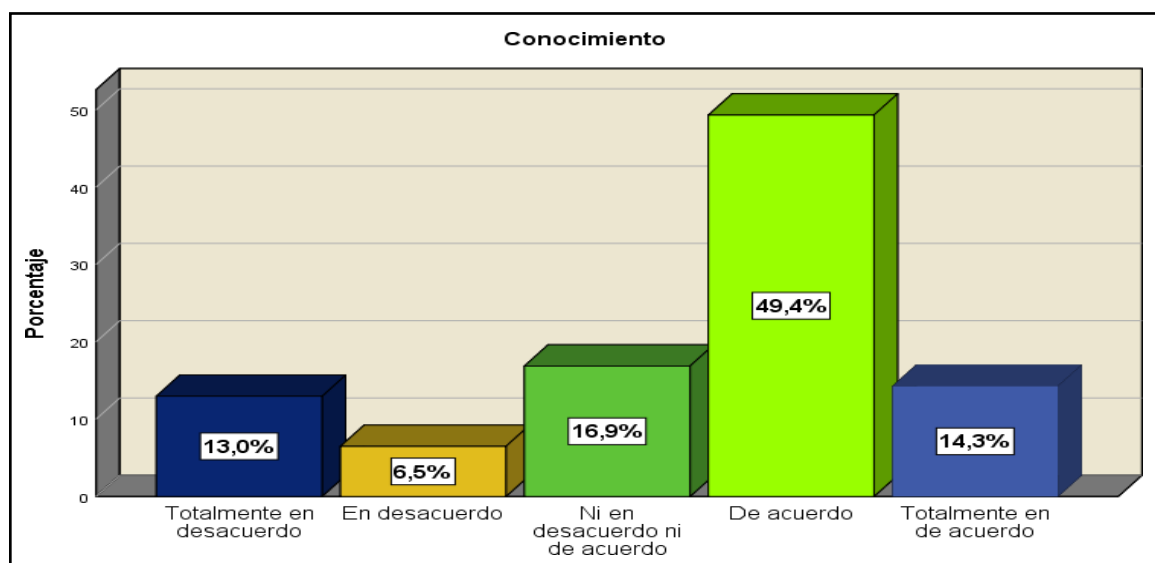
Porcentaje de la dimensión 1: conocimiento de los usuarios de CECAP PERU ERIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0
	En desacuerdo	5	6,5	19,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13	16,9	36,4
	De acuerdo	38	49,4	85,7
	Totalmente en de acuerdo	11	14,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Figura 6

Porcentaje de la dimensión 1: conocimiento del personal de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.



Descripción: en la presente tabla 16 y figura 5 se puede apreciar según los instrumentos aplicados a 77 encuestados del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto al conocimiento de los colaboradores, el 49.4% (38) de los estudiantes sostienen estar de acuerdo con el conocimiento de los trabajadores de la empresa, mientras que el 16.9% (13) de estudiantes encuestados opinan estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con el conocimiento del personal, por otro lado el 14.3% (11) de estudiantes sostiene estar totalmente de acuerdo con el personal de la empresa, seguido por un 13.0% (10) de encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo con el conocimiento del personal y por último un 6.5% (5) de estudiantes opinan estar en desacuerdo con el conocimiento del personal en la empresa.

Interpretación: Se muestra de acuerdo a los resultados descritos, que existe casi la mitad de los estudiantes que están de acuerdo con el conocimiento de los trabajadores de la empresa CECAP PERU EIRL. Es decir, algunos estudiantes califican a los trabajadores que poseen competencias para desarrollar sus tareas y cumplan con sus funciones.

Tabla 17

Porcentaje de Dimensión 2: habilidades del personal de CECAP PERU EIRL

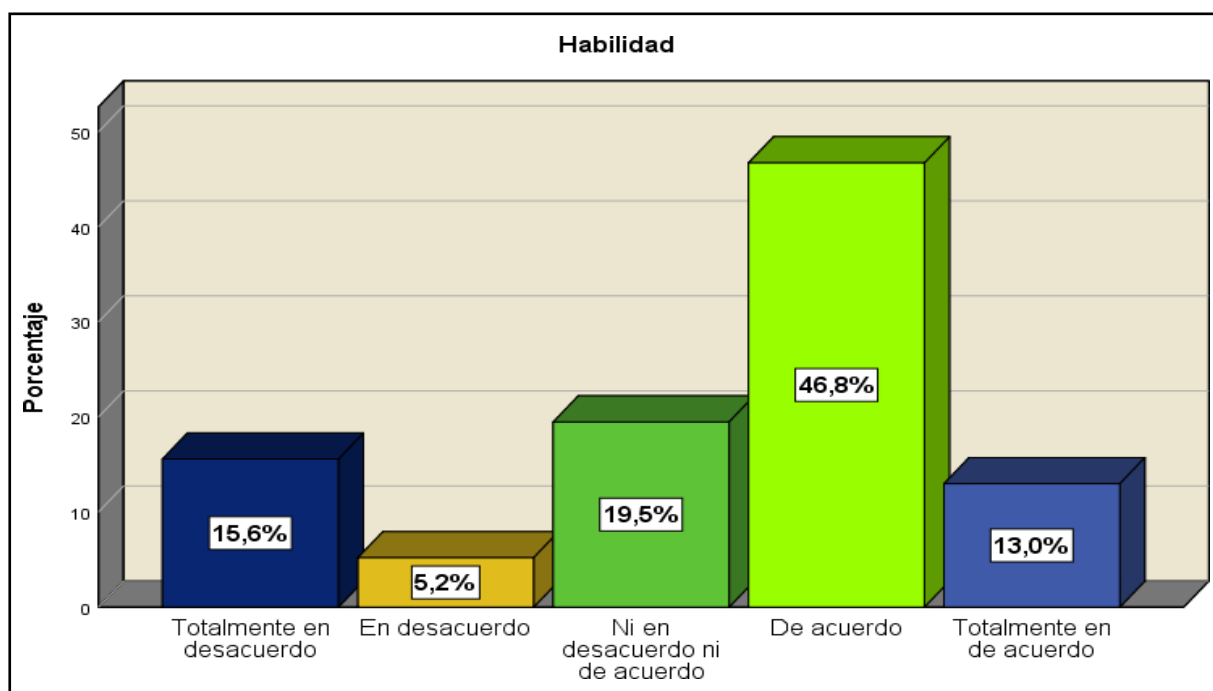
Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	15,6	15,6	15,6
	En desacuerdo	4	5,2	5,2	20,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	19,5	19,5	40,3
	De acuerdo	36	46,8	46,8	87,0
	Totalmente en de acuerdo	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25.00, según base de datos tabulado, 2022.



Figura 7

Porcentaje de Dimensión 2 habilidades del personal de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: en la tabla 17 y figura 6, se puede observar según el instrumento aplicado a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión de habilidad del personal, que el 46.8% (36) de estudiantes manifiestan estar de acuerdo con la habilidad mostrada del personal, mientras que el 19.5% (15) de encuestados afirman estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con la habilidad del personal, seguido por un 15.6% (12) de estudiantes que opinan estar totalmente en desacuerdo con la habilidad del personal, por otro lado el 13.0% (10) de encuestados sostiene estar totalmente en de acuerdo y por último el 5.2% (4) de los estudiantes afirman estar en desacuerdo con las habilidades mostradas del personal en la empresa.

Interpretación: Existe una mayoría de encuestados están de acuerdo con la habilidad del personal, sin embargo, el porcentaje es menor al 50%, esto debido a que el personal, carece de competencias de comunicación y relación interpersonal y a esto le suma el poco liderazgo que demuestran y el trabajo en equipo muchas veces no ayuda en el logro de los objetivos para con la empresa.



Tabla 18

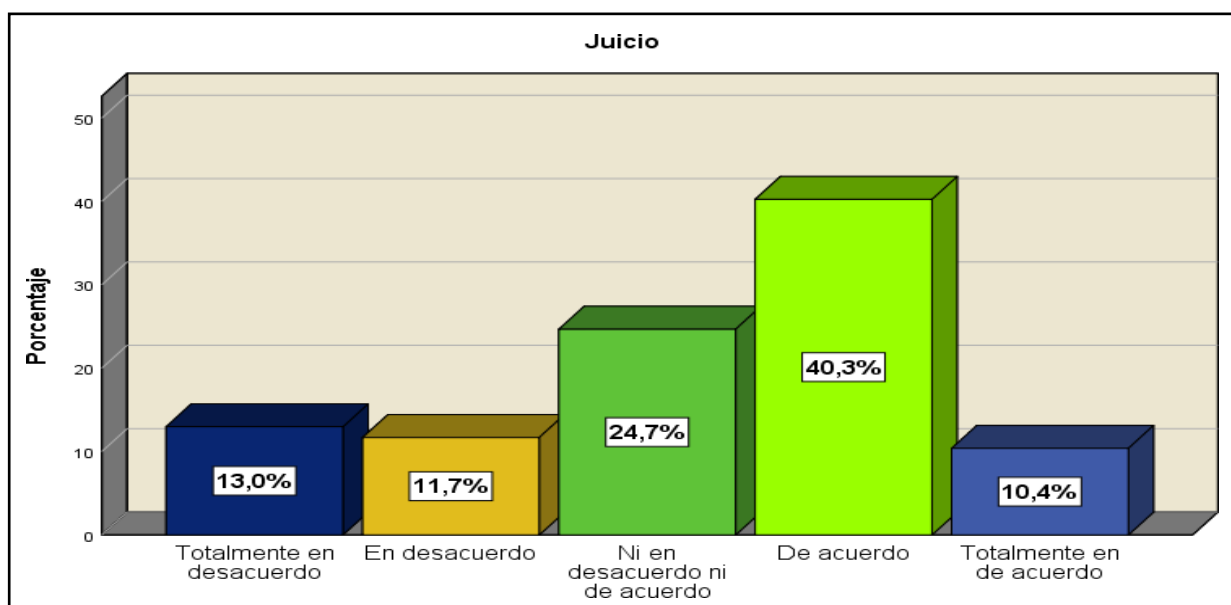
Porcentaje de la Dimensión 3, Juicio de los trabajadores de CECAP PERU EIRL

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	9	11,7	11,7	24,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	24,7	24,7	49,4
	De acuerdo	31	40,3	40,3	89,6
	Totalmente en de acuerdo	8	10,4	10,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Figura 8

Porcentaje de la Dimensión 3, Juicio de los trabajadores de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: en la presenta tabla 18 y figura 7, se observa los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión 3, juicio del trabajador, nos muestra que un 40.3% (31)de los estudiantes opinan estar de acuerdo con el juicio del trabajador, mientras un 24.7% (19) deos estudiantes sostienen estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con el juicio del colaborador, mientras que un 13.0% (10) de encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo con el juicio del trabajador y un11.7% (9) de los estudiantes sostienen estar en desacuerdo con el juicio del trabajador y por último el 10.4% (8) de los usuarios de encuestados opinan estar totalmente de acuerdo con el juicio que muestra el trabajador del personal de CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Se afirma que, la mayoría de los estudiantes están de acuerdo con el juicio del trabajador, debido a que los empleados demuestran poseer capacidades para analizar la situación y contexto organizacional de la entidad.

Tabla 19

Porcentaje de la Dimensión 4: Actitud de los trabajadores de CECAP PERU EIRL

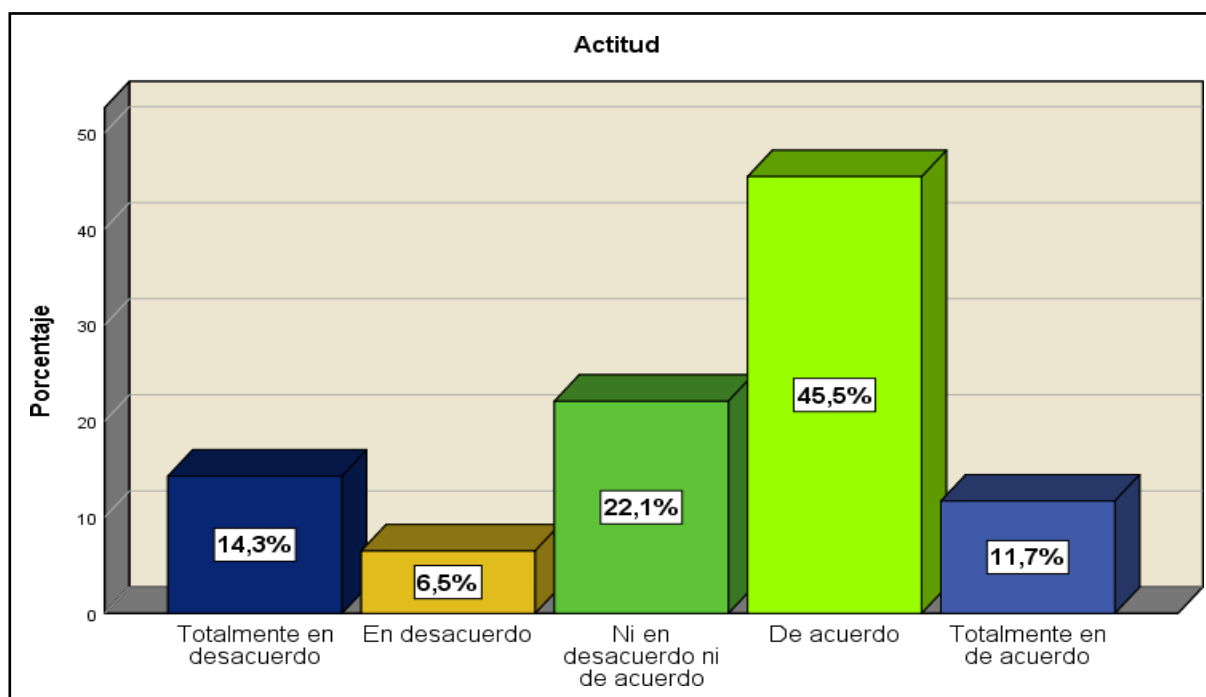
Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	5	6,5	6,5	20,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	22,1	22,1	42,9
	De acuerdo	35	45,5	45,5	88,3
	Totalmente en de acuerdo	9	11,7	11,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.



Figura 9

Porcentaje de la Dimensión 4: Actitud de los trabajadores de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla 19 y figura 8 se puede apreciar según los instrumentos aplicados a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL respecto a la actitud de los colaboradores frente a sus clientes, en donde el 45.5% (35) opina estar de acuerdo con la actitud de los trabajadores, seguido por un 22.1% (17) de estudiantes sostiene estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con la actitud mostrada por parte de los colaboradores, mientras el 14.3% (11) de los encuestados sostiene estar totalmente en desacuerdo, un 11.7% (9) de estudiantes afirma estar totalmente de acuerdo con la actitud del personal y 6.5% (5) de los estudiantes sostienen estar en desacuerdo con la actitud del personal en CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe un mayor porcentaje de estudiantes que afirma estar de acuerdo con las actitudes de los trabajadores, debido a que demuestran predisposición para asumir riesgos y tomar decisiones de forma empática y congruente.



Tabla 20

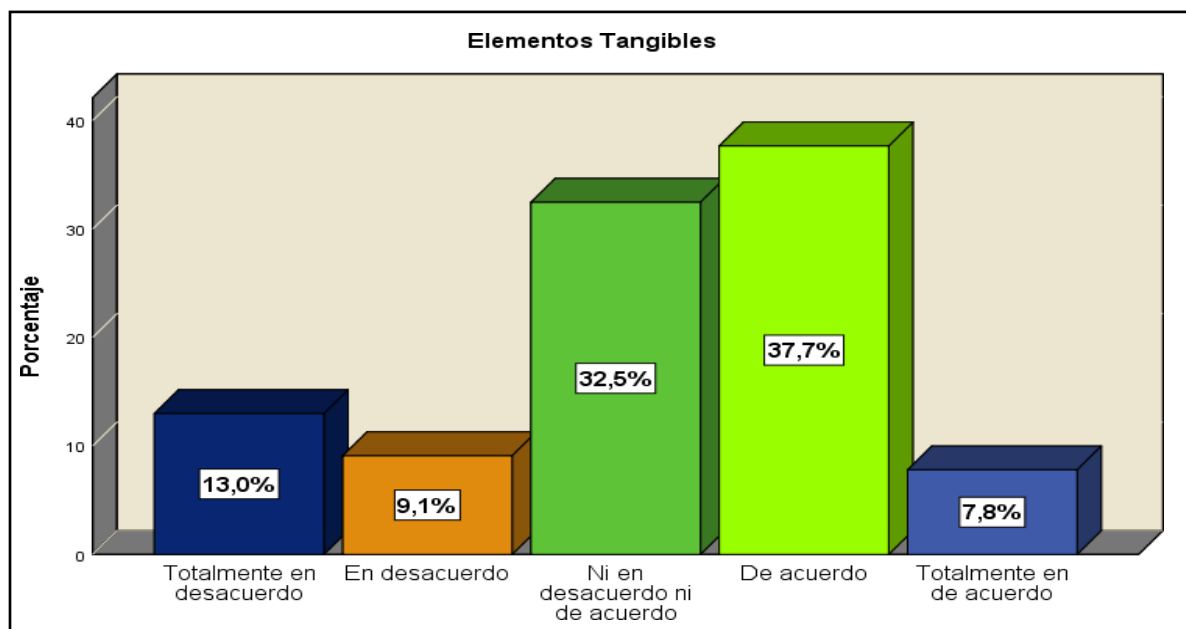
Porcentaje de la Dimensión 5: Elementos Tangibles de CECAP PERU EIRL

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	7	9,1	9,1	22,1
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	25	32,5	32,5	54,5
	De acuerdo	29	37,7	37,7	92,2
	Totalmente en de acuerdo	6	7,8	7,8	100,0
Total		77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Figura 10

Porcentaje de la Dimensión 5: Elementos Tangibles de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022.

Descripción: En la tabla 20 y figura 9, puede observar según los instrumentos aplicados a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión 5, elementos tangibles, los resultados arrojan que el 37.7% (29) de encuestados afirman estar de acuerdo con los elementos tangibles de la entidad, mientras que un 32.5% (25) de encuestados sostiene estar en una posición neutral respecto a los elementos tangibles, seguido por el 13.0% (10) de encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo con los elementos tangibles de la entidad, mientras el 9.1 % (7) de los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo con los elementos tangibles y 7.8% (6) de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo con los elementos tangibles con los que cuenta CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe un menor porcentaje de estudiantes que afirman estar de acuerdo con los elementos tangibles de la entidad, debido a que los materiales relacionados con el servicio (folletos, impresos) no son visualmente atractivos y los equipos y herramientas faltan mantenimiento, pese a que son nuevas algunos.

Tabla 21

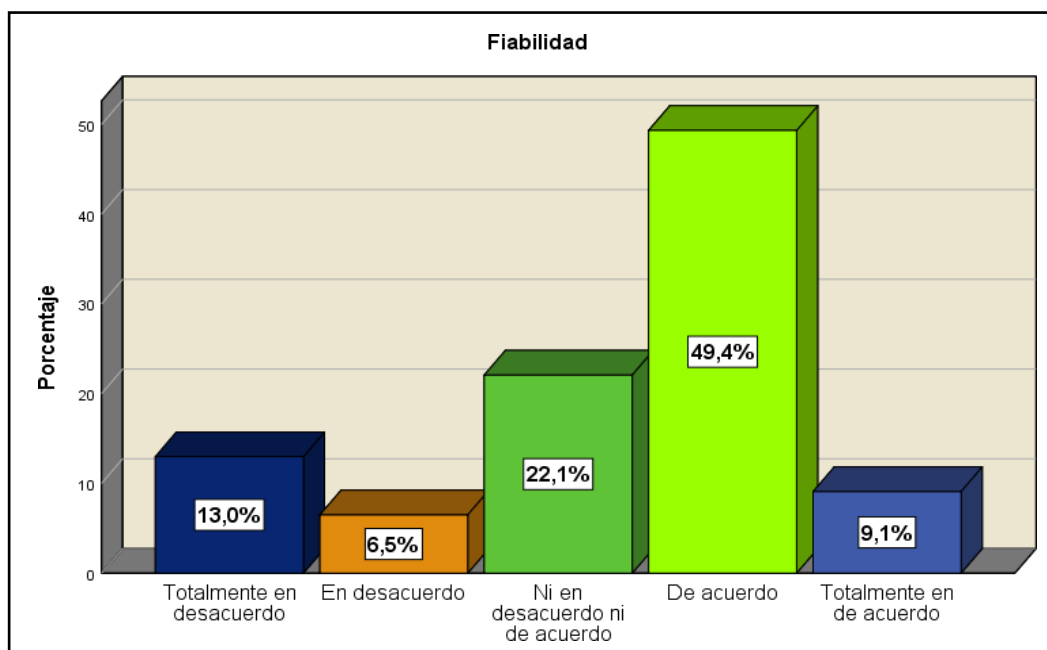
Porcentaje de la Dimensión 6: Fiabilidad de CECAP PERU EIRL

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	5	6,5	6,5	19,5
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	22,1	22,1	41,6
De acuerdo	38	49,4	49,4	90,9
Totalmente en de acuerdo	7	9,1	9,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Figura 11

Porcentaje de la Dimensión 6, Fiabilidad de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Descripción: En la siguiente tabla 21 y figura 10, se puede denotar según los instrumentos que se aplicaron a 77 estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión 6, Fiabilidad garantizada por la empresa, en donde el 49.4% (38) de los estudiantes opinan estar de acuerdo con la fiabilidad, mientras un 22.1% (17) de los encuestados sostienen estar en una posición neutral, seguido por el 13.0% (10) de los usuarios opinan estar totalmente en desacuerdo con la fiabilidad brindada, por otro lado un 9.1% (7) de los encuestados sostienen estar totalmente de acuerdo y un 6.5% (5) de encuestados manifiestan estar en desacuerdo con la fiabilidad brindada en CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe mayor porcentaje de estudiantes que afirman estar de acuerdo con la fiabilidad de los servicios prestados en CECAP PERU EIRL, esto debido a que, la entidad ha realizado ha genera una primera expectativa a los estudiantes y comete pocos errores con los registros, extractos y anotaciones, etc.



Tabla 22

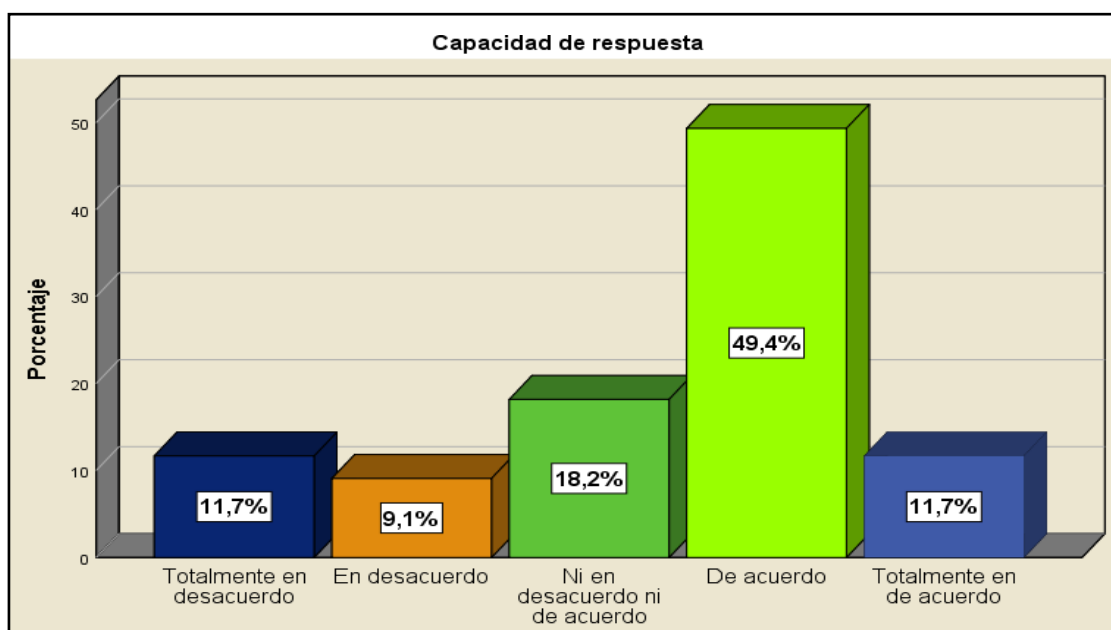
Porcentaje de la Dimensión 7: Capacidad de Respuesta de CECAP PERU EIRL

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	11,7	11,7
	En desacuerdo	7	9,1	20,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	18,2	39,0
	De acuerdo	38	49,4	88,3
	Totalmente en de acuerdo	9	11,7	100,0
	Total	77	100,0	100,0

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Figura 12

Porcentaje de la Dimensión 7: Capacidad de Respuesta de CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022



Descripción: En la presente tabla 22 y figura 11, se puede observar, una vez aplicado el instrumento a los estudiantes del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión 7, capacidad de respuesta los resultados nos muestran que un 49.4% (38) de los estudiantes afirman estar de acuerdo con la capacidad de respuesta que ofrece la empresa, mientras un 18.2% (14) de encuestados sostiene estar en una posición neutral, por su parte el 11.7% (9) está totalmente en desacuerdo y el 11.7% (9) de encuestados sostiene estar totalmente de acuerdo, por último el 9.1% (7) de los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo con la capacidad de respuesta que brinda CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe mayor porcentaje de estudiantes que afirma estar de acuerdo con la capacidad de respuesta que ofrece la empresa, debido a que su comunicación entre cliente y empresa, es con anticipación y previa coordinación.

Tabla 23

Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión 8: Seguridad del personal en CECAP PERU EIRL

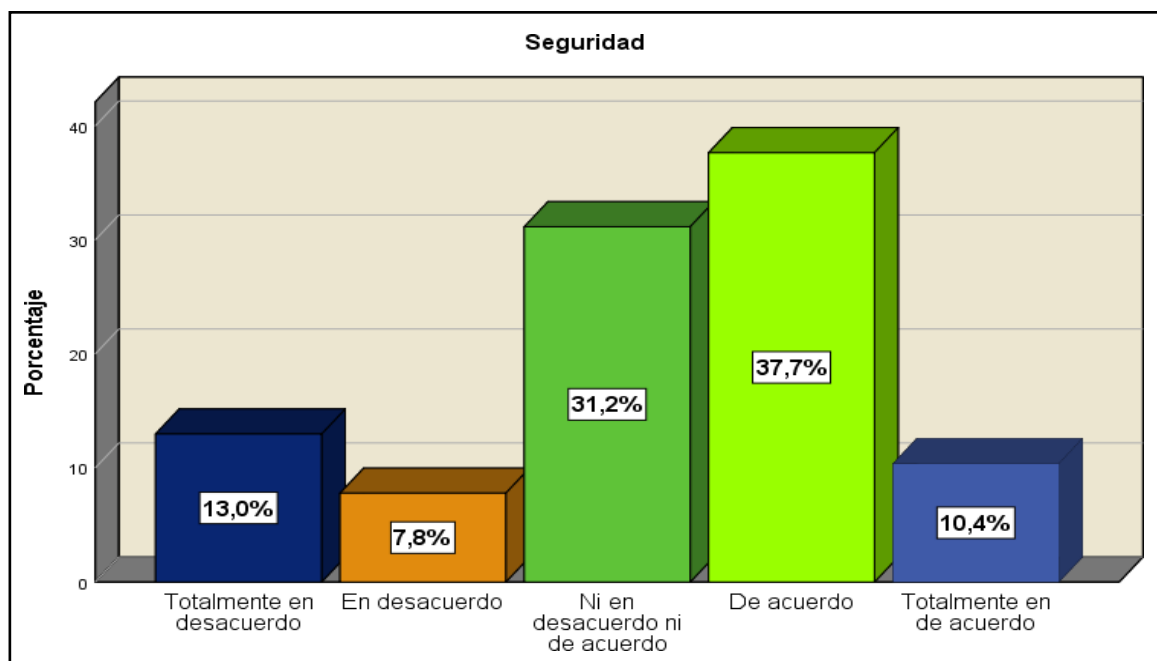
Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	6	7,8	7,8	20,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	24	31,2	31,2	51,9
	De acuerdo	29	37,7	37,7	89,6
	Totalmente en <u>de acuerdo</u>	8	10,4	10,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022



Figura 13

Porcentaje de la Dimensión 8, Seguridad del personal en CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Descripción: En la tabla 23 y figura 12, se aprecia según el instrumento aplicado a 77 encuestados del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión 8, seguridad ofrecida por la empresa, en donde, los resultados arrojan que el 37.7% (29) de los estudiantes afirman estar de acuerdo con la seguridad que ofrece CECAP, mientras el 31.2% (24) de los encuestados manifiestan estar ni en desacuerdo y ni de acuerdo con la seguridad, mientras un 13.0% (10) de encuestados sostienen estar totalmente en desacuerdo, por otra parte el 10.4% (8) de estudiantes afirman estar totalmente de acuerdo con la seguridad ofrecida y el 7.8% (6) de los estudiantes opinan estar en desacuerdo con la seguridad brindada por CECAP PERU EIRL

Interpretación: Existe un porcentaje menor que afirman estar de acuerdo con la seguridad que ofrece CECAP PERU EIRL, debido a que, se demuestra poca deferencia respecto a las consultas y reclamos que hace el estudiante al trabajador.

Tabla 24

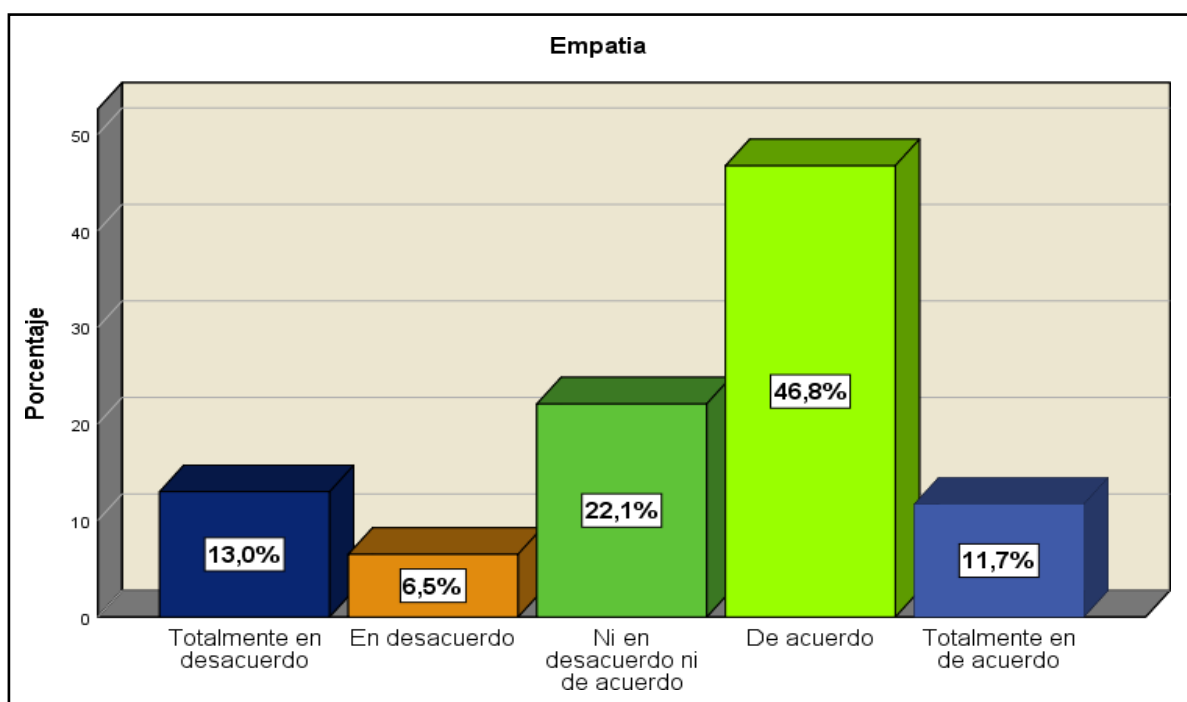
Porcentaje de la Dimensión 9: Empatía del personal en CECAP PERU EIRL

Frecuencia			Porcentaje Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	5	6,5	6,5	19,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	22,1	22,1	41,6
	De acuerdo	36	46,8	46,8	88,3
	Totalmente en de acuerdo	9	11,7	11,7	100,0
Total		77	100,0	100,0	

Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Figura 14

Porcentaje de la Dimensión 9: Empatía del personal en CECAP PERU EIRL



Nota. Procesado en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022



Descripción: En la tabla 24 y figura 13 se puede denotar luego de aplicar el instrumento a 77 encuestados del Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL, respecto a la dimensión de empatía, los resultados nos muestra que un 46.8% (36) de estudiantes opina estar de acuerdo con la empatía que se brinda en CECAP, por otro lado el 22.1% (17) de los estudiantes afirman estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con la empatía brindada, seguido por el 13.0% (10) de los encuestados sostiene estar totalmente en desacuerdo con la empatía ofrecida, seguido por el 11.7% (9) de los estudiantes sostienen estar totalmente de acuerdo con la empatía y por último el 6.5% (5) de encuestados manifiestan estar en desacuerdo con la empatía que brinda los trabajadores a los estudiantes de CECAP PERU EIRL.

Interpretación: Existe mayor porcentaje de estudiantes que afirman estar de acuerdo con la empatía que se brinda en CECAP PERU EIRL, debido a que los empleados comprenden las necesidades de los estudiantes y proporcionan accesibilidad de incorporación al proceso de aprendizaje.

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

(Hipótesis Nula) Ho: La Gestión del Talento Humano **NO** tiene relación positiva con la Calidad del Servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022

(Hipótesis Alterna) H1: La Gestión del Talento Humano tiene relación positiva con la Calidad del Servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.



Tabla 25

Prueba de hipótesis general entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio

			Gestión del Talento Humano	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		P. Valor	.	,000
		N	77	77
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		P. Valor	,000	.
		N	77	77

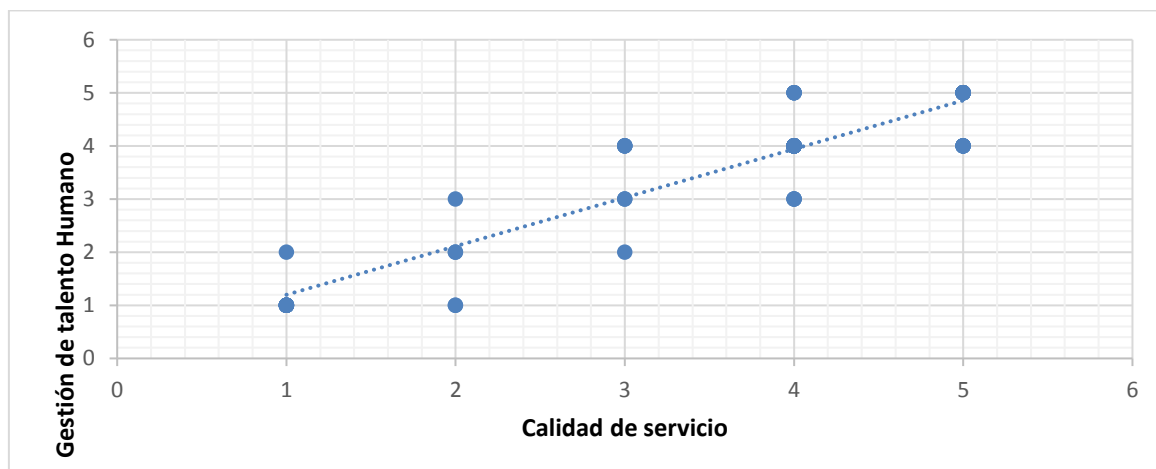
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Procesado en el estadístico SPSS versión 25

De la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación con un valor P. Valor es de 0,000 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que la Gestión del Talento Humano tiene relación positiva con la Calidad del Servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022; así mismo el coeficiente de correlación es de 0,830 lo cual os indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio.

Figura 15

Dispersión de Gestión de talento humano y calidad de servicio



Nota. Extraído en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Interpretación:

En la figura se puede observar un diagrama de dispersión, donde el eje “X” representa a la variable Gestión de talento humano y la variable Calidad de servicio al eje “Y”. Donde se observan que los puntos de dispersión tienen una tendencia lineal. Es decir, a medida que la tendencia gestión de talento humano incrementa, la tendencia de la variable calidad de servicio también incrementa; lo cual se interpreta que, existe una correlación positiva. En ese entender, de acuerdo a lo obtenido en la tabla de correlaciones se afirma que existe una correlación positiva fuerte entre las variables.

5.2.2. Hipótesis específico 1

- **(Hipótesis Nula) Ho:** El conocimiento NO tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022
- **(Hipótesis Alterna) H1:** El conocimiento tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022



Tabla 26

Prueba de hipótesis específico 1, entre el Conocimiento y la Calidad de Servicio

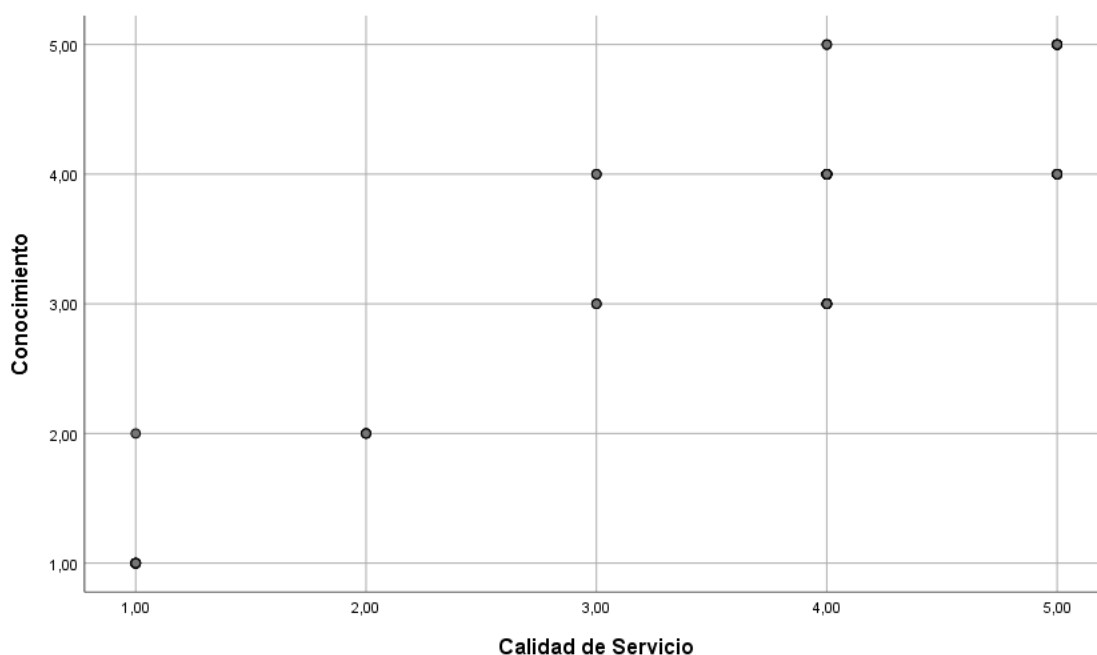
			Conocimiento	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
		P. Valor	.	,000
		N	77	77
Calidad de Servicio		Coefficiente de correlación	,780**	1,000
		P. Valor	,000	.
		N	77	77

Nota. Procesado en el estadístico SPSS versión 25.

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

De la tabla 26 se aprecia según los resultados de correlación Rho de spearman, donde nos muestra un valor “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que el conocimiento tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo el coeficiente de correlación es de 0,780 lo cual os indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el conocimiento y la calidad de servicio.



Figura 16*Dispersión de conocimiento y calidad de servicio*

Nota. Extraído en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Interpretación:

En la figura se puede observar un diagrama de dispersión, donde el eje “X” representa a la dimensión conocimiento y la variable Calidad de servicio al eje “Y”. Donde se observan que los puntos de dispersión tienen una tendencia lineal. Es decir, a medida que la tendencia de la dimensión conocimiento incrementa, la tendencia de la variable calidad de servicio también incrementa; lo cual se interpreta que, existe una correlación positiva. En ese entender, de acuerdo a lo obtenido en la tabla de correlaciones se afirma que existe una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable.

5.2.3. Hipótesis específico 2

- **(Hipótesis Nula) Ho:** La habilidad **NO** tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL dela ciudad de Abancay, 2022
- **(Hipótesis Alterna) H1:** La habilidad tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL dela ciudad de Abancay, 2022

Tabla 27

Prueba de hipótesis específico 2, entre la habilidad y la Calidad de Servicio

		Habilidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Habilidad	Coficiente decorrelación 1,000	,726**
		P. Valor	,000
		N	77
	Calidad de Servicio	Coficiente decorrelación ,726**	1,000
		P. Valor	,000
		N	77

Nota. Procesado en el estadístico SPSS versión 25–, 2022.

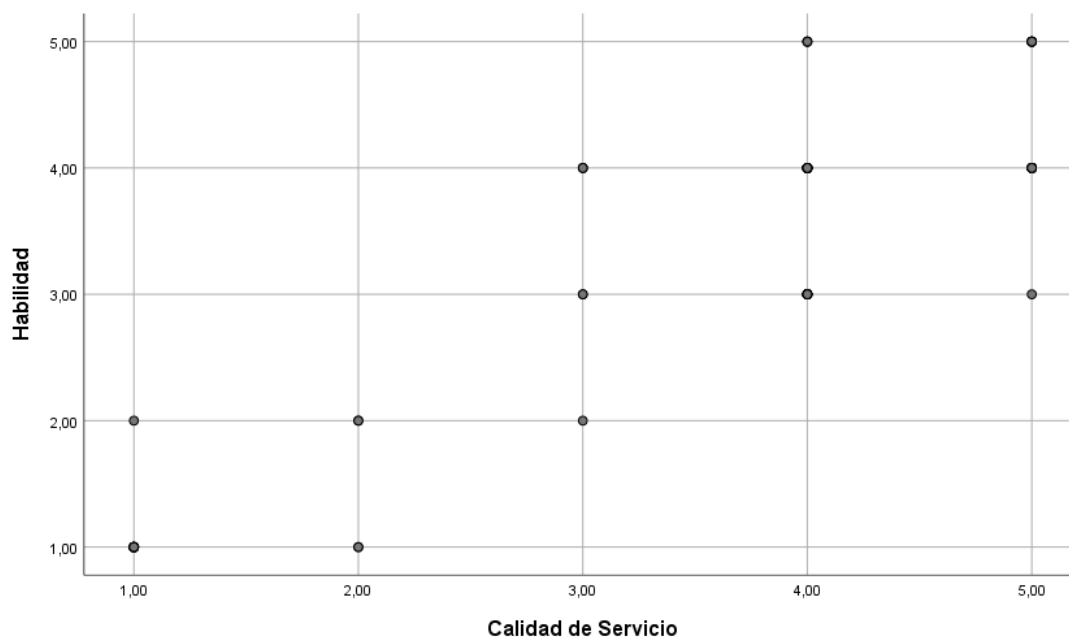
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la presente tabla 27, se puede denotar según los resultados Rho de spearman se tiene un valor “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza de 95% que la habilidad tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo cuenta con un coeficiente de correlación de 0, 726 lo cual os indica que existe una correlación positiva considerable entre la habilidad y la calidad de servicio.



Figura 17

Dispersión de habilidad y calidad de servicio



Nota. Extraído en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Interpretación:

En la figura se puede observar un diagrama de dispersión, donde el eje “X” representa a la dimensión habilidad y la variable Calidad de servicio al eje “Y”. Donde se observan que los puntos de dispersión tienen una tendencia lineal. Es decir, a medida que la tendencia de la dimensión habilidad incrementa, la tendencia de la variable calidad de servicio también incrementa; lo cual se interpreta que, existe una correlación positiva. En ese entender, de acuerdo a lo obtenido en la tabla de correlaciones se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

5.2.4. Hipótesis específico 3

- **(Hipótesis Nula) Ho:** El juicio **NO** tiene una relación positiva con la calidad de en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022
- **(Hipótesis Alternativa) H1:** El juicio tiene una relación positiva con la calidad de en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022



Tabla 28

Prueba de hipótesis específico 3, entre el juicio y la Calidad de Servicio

			Juicio	Calidad de Servicio
Rho	de Juicio	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
Spearman		P. Valor	.	,000
		N	77	77
	Calidad de Servicio	de Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		P. Valor	,000	.
		N	77	77

Nota. Procesado en el estadístico SPSS versión 25.

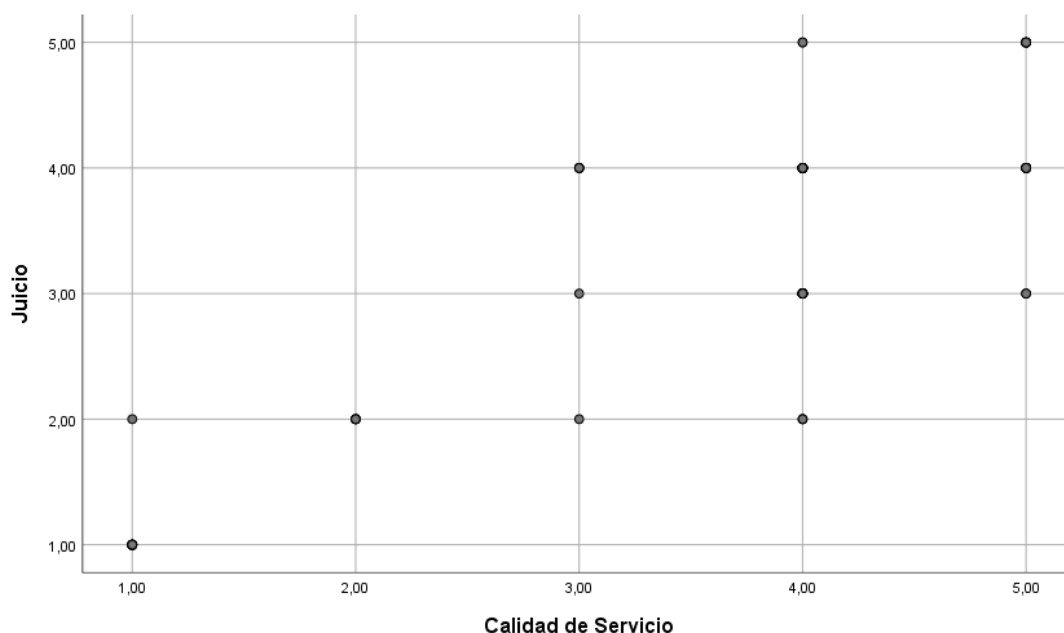
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la presente tabla 28, se puede observar según los resultados de correlación Rho de Spearman, nos muestra valor “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza de 95% que El juicio tiene una relación positiva con la calidad de en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo cuenta con un coeficiente de correlación de 0,702 lo cual os indica que existe una correlación positiva considerable entre el juicio y la calidad de servicio.



Figura 18

Dispersión de juicio y calidad de servicio



Nota. Extraído en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Interpretación:

En la figura se puede observar un diagrama de dispersión, donde el eje “X” representa a la dimensión juicio y la variable Calidad de servicio al eje “Y”. Donde se observan que los puntos de dispersión tienen una tendencia lineal poco direccionada. Es decir, a medida que la tendencia de la dimensión juicio incrementa, la tendencia de la variable calidad de servicio también incrementa; lo cual se interpreta que, existe una correlación positiva. En ese entender, de acuerdo a lo obtenido en la tabla de correlaciones se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

5.2.5. Hipótesis específico 4

- **(Hipótesis Nula) Ho:** La actitud **NO** tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022
- **(Hipótesis Alterna) H1:** La actitud tiene una relación positiva con la calidad



de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022

Tabla 29

Prueba de hipótesis específico 4, entre la actitud y la Calidad de Servicio

			Actitud	Calidad de Servicio
Rho Spearman	de Actitud	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		P. Valor	.	,000
		N	77	77
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		P. Valor	,000	.
		N	77	77

Nota. Procesado en el estadístico SPSS versión 25.

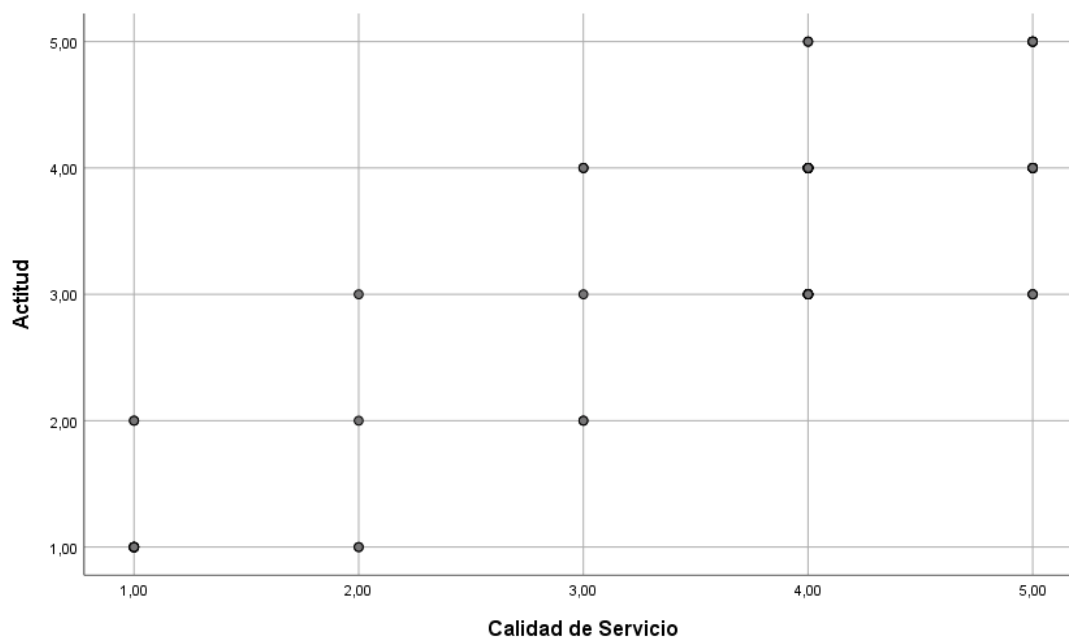
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la presente tabla 29 se puede observar según los resultados de correlación Rho de Spearman, nos muestra valor “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza de 95% que La actitud tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo cuenta con un coeficiente de correlación de 0,689 lo cual nos indica que existe una correlación positiva considerable entre la actitud y la calidad de servicio.



Figura 19

Dispersión de actitud y calidad de servicio



Nota. Extraído en SPSS versión 25, según base de datos tabulado, 2022

Interpretación:

En la figura se puede observar un diagrama de dispersión, donde el eje “X” representa a la dimensión Actitud y la variable Calidad de servicio al eje “Y”. Donde se observan que los puntos de dispersión tienen una tendencia lineal poco direccionada. Es decir, a medida que la tendencia de la dimensión actitud incrementa, la tendencia de la variable calidad de servicio también incrementa; lo cual se interpreta que, existe una correlación positiva. En ese entender, de acuerdo a lo obtenido en la tabla de correlaciones se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

5.3. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos en la investigación, así como también los diferentes antecedentes encontrados para el desarrollo de las teorías, respaldan el sustento de la investigación tanto de la variable gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro de Capacitación y Actualización Profesional en la ciudad de Abancay, 2022 se detallan de la siguiente manera:

Respecto a la hipótesis general, se determinó que, hay una correlación Rho de Spearman de 0.830, lo cual demuestra que hay una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se obtuvo un resultado de 46.8% de estudiantes que manifiestan estar de acuerdo con la Gestión del Talento Humano, debido a que hay personal con mayor desactualización sobre manejo de herramientas digitales para brindar servicio a los clientes directos y nuevos y 50.6% afirman estar de acuerdo con la Calidad de Servicio, debido a la carencia de equipos tecnológicos para realizar sus actividades, y la disposición de sistemas antiguos. Según Chiavenato (2009), en su libro gestión del talento humano define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos. Bajo esa premisa, se contrastan los resultados con el estudio de Valdivieso, (2018) donde demuestra una correlación significativa fuerte y positiva de 0.875 entre las variables Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio de los servicios administrativos, donde afirma que, el servicio académico que se le brinda a los clientes es regular con 65,54%, asimismo el capital humano posee un desempeño regular con 61,58% y finalmente la calidad de servicio es regular con 59,89%. Por su parte Olivares (2019) concluye con su estudio de investigación que, existe un valor de correlación significativa positiva de 0.561 entre las variables gestión de talento humano y calidad de atención. Asimismo, se obtuvo como resultado, que un 75% está en desacuerdo sobre la calidad de servicio que brinda la empresa maderera TASMISA en ambos casos los resultados coinciden con la hipótesis planteada.

En la investigación por Inca Inca Allcahuaman (2016) los resultados coinciden, en el sentido que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado con un valor de 0.969. Lo que permite interpretar un cumplimiento adecuado de las gestiones. Por su parte Quispe (2021) en su tesis “Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021”, donde indica que, a mayor gestión del talento humano se tiene mayor calidad de servicio, significa que es directamente proporcional. En ese sentido, tiene una similitud con los resultados de la presente investigación con un nivel de correlación obtenida significativa encontrando coincidencias.

Respecto a las hipótesis específicas, en este caso en la primera, se demuestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre el conocimiento y la calidad de servicio con un



valor de 0,780. Asimismo, se obtuvo como resultado que solo el 49.4% de estudiantes sostienen estar de acuerdo con el conocimiento de los trabajadores de la empresa, debido a que reciben poca información que absuelvan sus dudas y no dan una respuesta inmediata por la misma desactualización de manejo de sistemas. Frente a este resultado, se contrasta con el estudio de Lopez, (2018) donde estableció una correlación positiva muy alta con un valor de 0,902 entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado encontrando coincidencia con la tesis propuesta. Cabe señalar la importancia de la dimensión del conocimiento es validado por Rodríguez (2008), Robbins y Coulter (2004) y Chiavenato (2009) quienes sostienen que, el conocimiento es un recurso convertida en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información.

Respecto a la segunda hipótesis se demostró que, existe una correlación positiva considerable entre la habilidad y la calidad de servicio con un valor de 0,726. Asimismo, se obtuvo como resultado lo siguiente, que el 46.8% de estudiantes manifiestan estar de acuerdo con la habilidad mostrada del personal, debido a que no manejan adecuadamente los sistemas operativos. En ese sentido, se contrasta con el resultado de Lopez, (2018), donde determinó que existe una correlación positiva alta entre las habilidades de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y la calidad de servicios. Cabe señalar la importancia de la dimensión de habilidades es validado por Rodríguez (2008), Robbins y Coulter (2004) y Chiavenato (2009) quienes sostienen que las habilidades son las capacidades que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo de manera eficaz: encontrando coincidencia con la hipótesis propuesta

Respecto a la tercera hipótesis, se demostró que, existe una correlación positiva considerable entre el juicio y la calidad de servicio con un valor de 0,702. Asimismo, se obtuvo como resultado que, un 40.3% de los estudiantes afirman estar de acuerdo con el juicio del trabajador, debido a que no se le proporciona información completa, además es muy lenta la respuesta sobre las dudas e inquietudes, encontrando coincidencia con la hipótesis propuesta.

Respecto a la cuarta hipótesis, se demostró que, existe una correlación positiva considerable entre la actitud y la calidad de servicio con un valor 0,689 y como resultado se obtuvo que, el 45.5% afirma estar de acuerdo con la actitud de los trabajadores, debido



a que no son empáticos con las necesidades de los clientes y falta de capacitación en una eficaz atención al cliente. En comparación con el estudio de Lopez, (2018), evidenció que, existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Según Chiavenato (2009), menciona, que tanto el conocimiento, habilidades, juicios y actitudes de los colaboradores muestra a la gestión del talento humano en la actualidad como una herramienta que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo la institución y también se realiza el mejoramiento de la calidad de servicios públicos de los funcionarios que cumple sus obligaciones en sus puestos de trabajo. Cabe señalar la importancia de la dimensión de actitud es validado por Rodríguez (2008), Robbins y Coulter (2004) y Chiavenato (2009) quienes sostienen que las actitudes 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. En los casos señalados se encuentran coincidencias.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Se puede observar los resultados de correlación con un P. Valor. de 0,000 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que la Gestión del Talento Humano tiene relación positiva con la Calidad del Servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,830 lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio. Se puede interpretar que, debido a que hay personal con mayor desactualización sobre manejo de herramientas digitales para brindar servicio a los clientes directos y nuevos

Segundo: La correlación Rho de Spearman, donde muestra un “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que el conocimiento tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,780 lo cual os indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el conocimiento y la calidad de servicio.

Tercero: La correlación de Rho de Spearman tiene un “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza de 95% que la habilidad tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022. Entonces, cuenta con un coeficiente de correlación de 0, 726 lo cual indica que existe una correlación positiva considerable entre la habilidad y la calidad de servicio.

Cuarto: La correlación Rho de Spearman muestra un “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede



afirmar con un nivel de confianza de 95% que El juicio tiene una relación positiva con la calidad de en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo cuenta con un coeficiente de correlación de 0,702 lo cual os indica que existe una correlación positiva considerable entre el juicio y la calidad de servicio.

Quinto: La correlación Rho de Spearman muestra un “P. Valor” de 0,000 menor a 0,05 el nivel de significancia, por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede afirmar con un nivel de confianza de 95% que La actitud tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022, así mismo cuenta con un coeficiente de correlación de 0,689 lo cual os indica que existe una correlación positiva considerable entre la actitud y la calidad de servicio.

6.2. Recomendaciones

Primero: Se recomienda al gerente de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL, implementar programas de capacitaciones a través de convenios de cooperación entre las universidades del país, con temas de gestión especializados en las diferentes áreas jerárquicos para desarrollar competencias laborales, buscando llegar a ofrecer una mejor calidad de servicios públicos a los usuarios de la institución.

Segundo: Se recomienda al gerente de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL, brindar una asistencia continua (quincenal) a los colaboradores sobre la actualización y conocimiento de nuevos sistemas operativos con la finalidad de mejorar la gestión del conocimiento, relacionadas a las habilidades y actitudes con el propósito de desarrollar competencias y capacidades de innovación para optimizar el desempeño de sus funciones con entusiasmo y brindar un buen servicio administrativo eficiente al usuario.

Tercero: Se recomienda al gerente de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL, crear un espacio reuniones para aportar con nuevas ideas innovadoras por medio de los colaboradores y el gerente, de tal modo que se pueda ayudar a desarrollar sus habilidades y competencias a fines de lograr los objetivos de la entidad.

Cuarto: Se recomienda al gerente de la Institución Centro de Capacitación y

Actualización Profesional EIRL, realizar un cuestionario dirigido a los clientes (cada fin de semana) sobre el desempeño de los colaboradores hacia ellos y se pueda tomar en cuenta el juicio del personal luego de la breve encuesta realizada.

Quinto: Se recomienda al gerente de la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL, fortalecer las relaciones humanas internas y externas, por medio de actividades deportivas, recreativas de los colaboradores para mejorar la calidad de actitudes y se evite el estrés.

Sexto: Finalmente se recomienda a la comunidad científica, la investigación de la gestión del Talento Humano y la calidad del servicio en otros espacios, a fin de identificar peculiaridades, de tal manera que se promuevan iniciativas induciendo investigación a todos aquellos investigadores interesados sobre las temáticas, de modo que esto permita fortalecer aún mucho más el autoconocimiento y reconocimiento de dificultades.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. G., & Pincay, D. E. (2015). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Politécnica de Santiansan.
- Albizu, E., & Landeta, J. (2015). *Dirección estratégica de los recursos humanos: teoría y práctica*. Madrid, España: Pirámide.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M., & Traverso Holguin, P. A. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. *ECOTEC*.
- Barceló, M. (2016). *Hacia una economía del conocimiento*. Madrid, España: Esic.
- Brickley, J. A., Smith, C. W., & Zimmerman, J. L. (2014). *Economía empresarial y arquitectura de la organización* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Camacho, C. V., Holguin, K. M., Jauregui, C. D., & Rodríguez, F. J. (2018). *Calidad en el servicio al cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Camision, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2016). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Carbonell, A., Garcia, L., Millian, A. J., Lopez Puig, P., & Amador Gonzalez, A. (2018). Características de gestión de talentos humanos en el Centro de Coordinación de ensayos Clínicos. *Scielo*, 151-160.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Profit.
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., Rodríguez-Patón, A., & Suárez, S. (2016). *Gestión del conocimiento*. Madrid, España: Thomson.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de decisión.



Revista Innovar, 15(25), 64-80.

- Escobar, J. P., Moreno, I. C., & Roldan, M. (2016). *Talento humano: El factor clave del servicio*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad* (Séptima ed.). México, D.F.: Cengage Learning.
- Fernandez, P., & Bajac, H. (2017). *La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Buenos Aires: Granica.
- Fitzenz, J. (2016). *El ROI (rendimiento de la inversión) del capital humano: cómo medir el valor económico del rendimiento del personal*. Barcelona, España: Deusto.
- Gan, F., & Berbel, G. (2018). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- García, N., Martín, F., & Sánchez, G. (2017). *Dirección estratégica de recursos humanos: fundamentos y perspectivas teóricas*. Madrid, España: Pirámide.
- García, S. (1994). *Introducción a la economía de la empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- González, B. &. (2017). Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(16), 468-480.
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los modelos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Guillen Gallegos, S. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Haqira, provincia de Cotabambas, Apurímac- 2019*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1052/T_0684.pdf?sequence
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamerica Editores S.A.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Bautista Lucio, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta ed.). Mexico: Mc Graww Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw Hill Education.
- Inca Allecahuaman, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Lambin, J. J., Gallucci, C., & Sicurello, C. (2015). *Dirección de marketing: gestión estratégica y operativa* (Segunda ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Larrea, P. (2014). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Diaz de Santos.
- Lopez Lopez, A. D. (2018). *Gestion del Talento Humano y la Calidad de los Servicios Publicos en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tingo Maria Peru: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=
- Lopez, M. A., & Grandio, D. (2017). *Capital humano como fuente de ventajas competitivas: algunas reflexiones y experiencias*. Madrid: Netbiblio.
- Louffat, E. (2015). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Lovelok, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de servicios: estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Madrigal, C. A., & Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de la calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de futuro*, 2(20), 1-20.
- Maxwell, C. (2016). *Desarrolle el lider que esta en usted*. San Pablo, Bogota, Colombia.
- Montoya, C. A. (2018). El recurso humano como elemento fundamental para. *Revista Científica*



Visión de, 1-20.

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá, México: Ediciones de la U.
- Olivares, C. (2019). *Influencia de la gestión del talento humano en la calidad de atención en la Empresa Maderera Tasmisa a (Tableros Señor de los Milagros) S.A., en el primer semestre del año 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porre.
- Olvera, I., & Scherer, A. O. (2017). *El cliente y la calidad en el servicio*. México, D.F.: Trillas.
- Oscoco, H. (2016). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Perez Montoro, M. (2001). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodologías y praxis*. Madrid, España: Ediciones Trea.
- Prado, A., & Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: Esic.
- Quispe Gutierrez, D. M. (2016). *Administración de Recursos Humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan*. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez, J. (2018). *Conceptos claves en ciencias sociales: definición y aplicaciones*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Santos Sánchez, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Puebla: [Tesis de Título Profesional] Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Sarabia, J. M., & Pascual, M. (2005). *Curso básico de estadística para economía y administración de empresas*. Alicante, España: Universidad de Cantabria.
- Setó, D. (2018). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic.
- Valarie, A., Zeithaml, P. A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Valdivieso, T. (2018). *El capital humano y la gestión de la calidad de los servicios*



administrativos en la escuela de post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014. Huanuco: Universidad de Huánuco.

Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano.* Ecuador: ESPOCH.

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria.* Madrid, España: Diaz de Santos.

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas.* Buenos Aires, Argentina: Editorial de las Ciencias.



ANEXO



Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿De qué manera la Gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022?</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre el conocimiento y la calidad de servicio en la Institución Centro de</p>	<p>OG: Determinar la relación entre Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022</p> <p>OE1: Establecer la relación entre el conocimiento y la calidad de servicio</p>	<p>HG: La Gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022</p> <p>HE1: El conocimiento tiene relación significativa con la calidad de</p>	<p>V.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>D1: Conocimiento</p> <hr/> <p>D2: Habilidad</p> <hr/> <p>D3: Juicio</p>	<p>-Capacidad para asimilar información</p> <p>-Conocimiento de funciones y tareas</p> <p>-Competencia para desarrollar funciones y tareas</p> <p>-Manejo de información</p> <p>-Asimilación de nueva información</p> <p>-Creación de nuevo conocimiento</p> <hr/> <p>-Aplicación de conocimientos</p> <p>-Manejo de herramientas y métodos</p> <p>-Visión global y sistémica</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Liderazgo</p> <p>-Comunicación</p> <hr/> <p>-Análisis de la situación y contexto</p> <p>-Evaluación crítica de los hechos</p> <p>-Interpretación de información</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básico o pura</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Investigación correlacional</p> <p>Método de investigación</p> <p>Método deductivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Población</p> <p>N = 97 estudiantes de la Institución</p>

Capacitación y en la Institución servicio en la
 actualización Centro de Institución Centro
 ProfesionalEIRL de Capacitación y de Capacitación y
 la ciudad de actualización actualización
 Abancay, 2022? Profesional EIRL Profesional EIRL
PE2: ¿Qué relación de la ciudad de de la ciudad de
 existe entre la Abancay, 2022 Abancay, 2022
 habilidad y la **OE2:** Establecer **HE2:** La
 calidad de servicio la relación entre la habilidad tiene
 en la Institución habilidad y la relación
 Centro de calidadde servicio significativa con
 Capacitación y en la Institución la calidad de
 actualización Centro de servicio en la
 ProfesionalEIRL de Capacitación y Institución Centro
 la ciudad de actualización de Capacitación y
 Abancay, 2022? Profesional EIRL actualización
PE3: ¿Qué relación de la ciudad de Profesional EIRL
 existe entre el juicio Abancay, 2022 de la ciudad de
 y la calidad de **OE3:** Establecer Abancay, 2022
 servicio en la la relación entre el **HE3:** El juicio
 Institución Centro juicio y la calidad tiene relación

V.2.
CALIDAD
DEL
SERVICIO

	-Definición de prioridades	Centro de
	-Establecimiento de equilibrio	Capacitación y
		Actualización
D4: Actitud	- Actitud emprendedora	Profesional
	-Innovación	EIRL
	-Rol de agente de cambio	- Muestra
	-Asunción de riesgos	Está constituida por
	-Enfoque en resultados	77estudiantes de la
		Institución Centro
D1: Elementos	-Equipamiento de aspecto moderno	de Capacitación y
tangibles	-Instalaciones físicas visualmente	Actualización
	atractivas	Profesional
	-Apariencia pulcra de los	- Técnicas de
	colaboradores	Recolección de
	-Materiales relacionados con el	Datos
	servicio	Encuesta
D2: Fiabilidad	-Cumplimiento de las promesas	- Instrumento
	-Interés en la resolución de	Cuestionario
	problemas	
	-Realizar el servicio bien a la	
	primera	
	-No cometer errores	
	-Concluir en el plazo prometido	

de Capacitación y de servicio en la significativa con actualización Institución Centro la calidad de en la Profesional EIRL de de Capacitación y Institución Centro la ciudad de actualización de Capacitación y Abancay, 2022? Profesional EIRL actualización

PE4: ¿Qué relación de la ciudad de Profesional EIRL existe entre la Abancay, 2022 de la ciudad de actitud y la calidad **OE4:** Establecer Abancay, 2022 de servicio en la la relación entre la **HE4:** La actitud Institución Centro actitud y la calidad tiene relación de Capacitación y de servicio en la significativa con actualización Institución Centro la calidad de Profesional EIRL de Capacitación y servicio en la de la ciudad de actualización Institución Centro Abancay, 2022? Profesional EIRL de Capacitación y de la ciudad de actualización

Abancay, 2022 Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022

D3: Capacidad de respuesta -Empleados comunicativos
-Empleados rápidos
-Empleados dispuestos a ayudar
-Empleados que responden

D4: Seguridad - Empleados que transmiten confianza
-Empleados seguros con su proveedor
-Empleados amables
-Empleados bien formados

D5: Empatía -Atención individualizada al cliente
-Horario conveniente
-Atención personalizada de los empleados
-Preocupación por los intereses de los clientes
-Comprensión por las necesidades de los clientes

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Anexo F: Encuesta

Se está realizando una investigación que servirá para elaborar una tesis de pre grado sobre el capital humano y la calidad de servicio en la Institución Centro de Capacitación y actualización Profesional EIRL.

Solicito su colaboración para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Sus

N°
Encuesta

<i>Sexo</i>	
<i>Edad</i>	

<i>Ciudad</i>	
<i>Ocupación</i>	

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

I. Variable 1: Capital humano

1. Conocimiento

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
o Los empleados de la entidad					



demuestran capacidad para asimilar información y procesar información					
Los empleados de la entidad demuestran suficiente conocimiento de sus funciones y tareas					
Los empleados de la entidad demuestran poseer la suficiente competencia para desarrollar sus funciones y tareas					
Los empleados de la entidad demuestran manejar información adecuada para desempeñar sus funciones y tareas					
Los empleados de la entidad demuestran tener capacidad para asimilar nueva información					

2. Habilidad

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
o						
	Los empleados de la entidad demuestran aplicar con suficiencia los					

	conocimientos que poseen en el desarrollo de sus funciones y tareas					
	Los empleados de la entidad demuestran manejar eficientemente herramientas y métodos durante el desarrollo de sus funciones y tareas					
	Los empleados de la entidad demuestran poseer visión global y sistemática					
0	Los empleados de la entidad demuestran tener capacidad de trabajar en equipo					
1	Los trabajadores de la entidad demuestran tener competencia de liderazgo					
2	Los empleados de la entidad demuestran tener adecuadas competencias de comunicación y relación interpersonal					

3. Juicio

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0						
3	Los empleados de la entidad demuestran poseer capacidades para analizar la situación					



	y contexto organizacional de la entidad					
4	Los empleados de la entidad demuestran poseer competencias para evaluar críticamente los hechos que acontecen en la entidad					
5	Los empleados de la entidad demuestran poseer capacidades para interpretar información					
6	Los empleados de la entidad demuestran tener competencias para definir prioridades al momento de tomar decisiones					
7	Los empleados de la entidad demuestran poseer competencias establecer equilibrio en la toma de decisiones y desarrollo de actividades					

4. Actitud

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	Los empleados de la entidad demuestran tener actitud emprendedora					
9	Los empleados demuestran ser innovadores al momento de desarrollar sus funciones y					

	tareas					
--	--------	--	--	--	--	--

0	Los empleados de la entidad demuestran predisposición para asumir el rol de agente de cambio					
1	Los empleados de la entidad demuestran predisposición para asumir riesgos					
2	Los empleados de la entidad demuestran predisposición para adoptar el enfoque en resultados					

II. Variable 2: Calidad de servicio

1. Elementos tangibles

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	La entidad cuenta con equipos y herramientas modernas que garantice su aprendizaje					
4	Las instalaciones físicas de la entidad tienen apariencia moderna que le garantice su aprendizaje					
	Los empleados de la entidad					

5	tienen apariencia pulcra					
6	Los materiales relacionados con el servicio (folletos, impresos) son visualmente atractivos					

2. Fiabilidad

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Cuando la entidad promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace					
8	Cuando tengo algún problema la entidad muestra interés en resolverlo					
9	La entidad ha realizado bien sus servicios desde la primera vez					
0	La entidad no comete errores con los registros, extractos y anotaciones, etc.					
1	La entidad concluye el servicio de acuerdo al calendario señalado al inicio de labores académicas					

3. Capacidad de respuesta

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0						

		erdo	erdo	rdo ni do	de	acuerdo
2	Los empleados comunican con anticipación cuándo concluirá el servicio					
3	Los empleados ofrecen un servicio rápido, confiable y seguro de las sesiones académicas y administrativas					
4	Los empleados están dispuestos a ayudar, en los diferentes inconvenientes que se me presente					
5	Los empleados responden correctamente a las preguntas que se les hacen					

4. Seguridad

o		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El comportamiento de los empleados transmite confianza y seguridad					
7	Me siento seguro con la entidad, porque cuentan con estrategias y herramientas que garanticen mi					

	aprendizaje					
8	Los empleados son amables, al momento de realizar consultas y reclamos					
9	Los empleados tienen conocimientos para responder a mis preguntas					

5. Empatía

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	La entidad ofrece atención individualizada a los usuarios de CECAP					
1	El horario de la entidad me resulta cómodo para llevar las actividades académicas sin ningún inconveniente.					
2	Recibo atención personalizada de los colaboradores de la entidad					
3	La entidad se preocupa por mis intereses, por aquello que me beneficia					
4	Los empleados comprenden mis necesidades y me dan la facilidad de acomodarme al proceso de aprendizaje					



Anexo A: Tabulación de la variable 1, Gestión del Talento Humano

		GESTION DEL TALENTO HUMANO																						
		CONOCIMIENTO						HABILIDAD						JUICIO					ACTITUD					
	EDAD	GÉNERO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	26	2	4	4	5	4	2	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4
2	29	1	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2
3	37	2	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
4	21	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	2	5	3	5	3	5	4
5	26	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6	25	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2
7	22	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2
8	33	2	4	5	5	5	2	5	5	2	5	3	5	5	1	4	2	2	3	5	2	5	2	5
9	33	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
10	9	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3
11	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4	4
12	28	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
13	49	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	36	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	33	1	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
16	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	36	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	32	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	45	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	34	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4
21	51	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	33	1	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	2	5	2	5	1	5	3	5	5	3
23	27	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1

Anexo B: Tabulación de la variable 2, Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO																					
ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA			
P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44
4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2
3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4
5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3
5	4	5	5	2	5	3	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	3	5	1	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
5	5	3	1	4	5	5	3	5	1	5	2	5	3	5	4	1	4	5	5	2	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3
1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1
5	1	5	1	4	4	2	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4
5	2	5	5	4	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5
4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	1	4	4	1	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	5	3	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	3	5	2	5	5	5	5
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Dra. Silvia Soledad López Ibañez

Título de la Investigación: "Gestión del Talento Humano y su relación con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022"

Objetivo: Determinar la relación entre el talento humano y la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

Unidad de análisis: Estudiantes de la institución de CECAP, de la ciudad de Abancay

Investigador: Edward Juan Salazar Guillén

Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 3+20+20/50 = 0.86 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 11 de Julio de 2022



Dra. Silvia Soledad López Ibañez
DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Dr. Wilson John Mollocondo Flores

Título de la Investigación: "Gestión del Talento Humano y su relación con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022"

Objetivo: Determinar la relación entre el talento humano y la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

Unidad de análisis: Estudiantes de la institución de CECAP, de la ciudad de Abancay

Investigador: Edward Juan Salazar Guillén

Instrumento: Cuestionario

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	D	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 30/50 = 0.6$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 11 de Julio de 2022


 UNIVERSIDAD NACIONAL
 MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
 Dr. Wilson John Mollocondo Flores
 DOCENTE



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Dr. Mauro Huayapa Huaynacho

Título de la Investigación: "Gestión del Talento Humano y su relación con la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022"

Objetivo: Determinar la relación entre el talento humano y la calidad del servicio en la Institución Centro de Capacitación y Actualización Profesional EIRL de la ciudad de Abancay, 2022.

Unidad de análisis: Estudiantes de la institución de CECAP, de la ciudad de Abancay

Investigador: Edward Juan Salazar Guillén

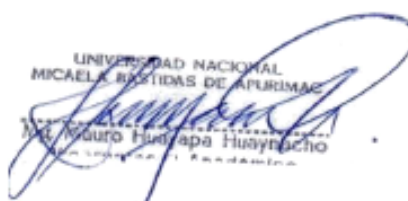
Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 3+20+20/50 = 0.86 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 11 de Julio de 2022


 UNIVERSIDAD NACIONAL
 MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 Dr. Mauro Huayapa Huaynacho
 Universidad Nacional

