

# Human Talent Management to Improve Service Quality in a Company

García Juárez Hugo Daniel<sup>1</sup>, Purihuaman Leonardo Celso Nazario<sup>1</sup>, Sandoval Reyes Carlos Jose<sup>1</sup>,  
Mendoza Zuta Jannie Carroll<sup>1</sup>, Córdova Córdova John Henry<sup>1</sup>, Gonzales Periche Sara Elizabeth<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo, Perú, [hdgarciaj@ucvvirtual.edu.pe](mailto:hdgarciaj@ucvvirtual.edu.pe), [pleonardocn@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pleonardocn@ucvvirtual.edu.pe),  
[cjsandovalr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cjsandovalr@ucvvirtual.edu.pe), [jmendozaazu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmendozaazu@ucvvirtual.edu.pe), [jcordovaco@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcordovaco@ucvvirtual.edu.pe),  
[sgonzalesper@ucvvirtual.edu.pe](mailto:sgonzalesper@ucvvirtual.edu.pe)

*Abstract– In the service company, deficiencies have been evident in recent months in the management of human talent since the customer service record can identify that there is a lack of empathetic contact with customers, resulting in a level of quality of imperfect service. This research aimed to implement human talent management to improve the quality of service in a company. Therefore, said implementation of human talent management was carried out under the 6-stage approach: Admission and selection of personnel, people application, people compensation, people development and training, people maintenance and people evaluation; Given this, customer retention was improved by 18.33%, in addition, delivery time improved by 45.51% and the complaint rate was reduced by 16.43%. Therefore, it is concluded that the quality of the company's service was significantly increased through the implementation of human talent management.*

**Keywords:** *Management, Service quality, Human talent, Retention, Clients*

# Gestión del talento humano para mejorar la calidad del servicio en una empresa

García Juárez Hugo Daniel<sup>1</sup>, Purihuaman Leonardo Celso Nazario<sup>1</sup>, Sandoval Reyes Carlos Jose<sup>1</sup>, Mendoza Zuta Jannie Carroll<sup>1</sup>, Córdova Córdova John Henry<sup>1</sup>, Gonzales Periche Sara Elizabeth<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo, Perú, hdgarciaj@ucvvirtual.edu.pe, pleonardocn@ucvvirtual.edu.pe, cjsandovalr@ucvvirtual.edu.pe, jmendozazu@ucvvirtual.edu.pe, jcordovaco@ucvvirtual.edu.pe, sgonzalesper@ucvvirtual.edu.pe

*Resumen— En la empresa de servicios se han evidenciado deficiencias en los últimos meses en el manejo del talento humano ya que por el registro de atención al cliente se puede identificar que existe una falta de un empático contacto con los clientes, dando como resultado un nivel de calidad de servicio imperfecto. Esta investigación tuvo como objetivo implementar la gestión del talento humano para mejorar la calidad del servicio en una empresa. Por ello, se realizó dicha implementación de la gestión del talento humano bajo el enfoque de 6 etapas: Admisión y selección del personal, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo y capacitación de personas, mantenimiento de personas y evaluación de personas; ante ello, se logró mejorar la retención de clientes en un 18.33%, además, el tiempo de entrega mejoró en un 45.51% y el índice de quejas se redujo en 16.43%. Por tanto, se concluye que la calidad del servicio de la empresa se vio incrementada significativamente por medio de la implementación de la gestión del talento humano.*

**Palabras claves:** Gestión, Calidad del servicio, Talento humano, Retención, Clientes

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el talento humano es considerado como factor principal y estratégico que fomenta el desarrollo en toda empresa debido al valor agregado que añaden al proceso si se realiza una adecuada gestión, por tanto, las diferentes áreas asociadas a este recurso cada vez desarrollan procesos de selección más complejos pero oportunos para lograr conseguir los profesionales adecuados para cumplir con un puesto de trabajo y mejorar la calidad del servicio [1]. Por otra parte, se precisa que el talento humano es un elemento importante al momento de garantizar la eficiencia de las empresas debido a que su capacidad es inherente para el cumplimiento de las actividades diarias del trabajo que tienen repercusión en la calidad del proceso o servicio que se entrega al consumidor final ya que múltiples empresas lidian con este aspecto que resulta crucial para subsistir en el mercado [2].

En España consideran al talento y conocimiento humano como una herramienta importante en las empresas debido a su funcionalidad con respecto del desarrollo de estrategias, ejecución de proyectos y en el alcance de objetivos que garantizan un buen desenvolvimiento de la empresa en su entorno así como una influencia positiva en el mercado que operan, asegurando que muchas organizaciones logran ser competitivas según el nivel de su personal que contratan [3]. En Venezuela, las empresas viven una realidad desafiante por el mismo contexto social que desarrollan, por lo tanto, es esencial que cuenten de manera eficiente gestión destinada al

talento humano logrando cumplir principalmente los objetivos y estrategias organizacionales debido a que ésta puede afectar con la calidad del servicio que se puede ofrecer al mercado [4].

En cuanto a las todas y cada una de las empresas perteneciente a América Latina y todo el Caribe se ha evidenciado que la determinada calidad en base al servicio que ofrecen, muchas veces resulta ser deficiente debido a la actitud que presenta el personal, las demoras, las ausentes políticas y protocolos de atención, sin embargo, en los últimos años se ha visto una mejora en la GTH ya que el mismo gobierno de estos países incitan a las empresas a invertir en su personal en materia de capacitación, aseguramiento de su bienestar y brindándoles las herramientas necesarias para que puedan adaptarse a las nuevas competencias del sector donde operan [5].

En el Perú, las empresas aun cuentan con diferentes retos por cumplir en cuanto a la formulada gestión del talento humano para garantizar una adecuada calidad a favor del servicio y por ende, la competitividad empresarial, sin embargo, poco a poco se están empleando las estrategias necesarias para mejorar dicha gestión y se puedan incorporar técnicas de compromiso integral para los trabajadores debido a que esta variable está relacionada con la falta de motivación, falta de entrega y una deficiente comunicación entre el personal [6]. En tal sentido, [7] consideran que las empresas que gestionan adecuadamente su talento humano elevan su competitividad y se logran diferenciar de las demás empresas. En un contexto local, se presenta a la empresa de la investigación quienes son una organización que como actividad principal presta servicios en materia de calibración de instrumentos analógicos y digitales, además, brinda mantenimiento a instrumentos de categoría mecánica, neumática y electrónica durante la última década teniendo el respaldo del Instituto Nacional de Calidad (INACAL). Durante los últimos años se ha conservado un total de 15 colaboradores fijos repartidos en las áreas de operaciones, logística, seguridad y la administración, sin embargo, se evidencian deficiencias en el manejo de este recurso humano ya que por el registro de atención al cliente se puede identificar que existe una falta de competencias blandas, así como la falta de un empático contacto con los clientes, dando como resultado un nivel de calidad de servicio imperfecto.

Las principales causas que alimentan el problema están relacionadas con la mala planificación de los recursos, la deficiente coordinación, tiempos excesivos en la entrega, el escaso tiempo para el cumplimiento de actividades y una ausente capacitación para el mismo. Ante toda esta problemática, nace la necesidad de investigar: ¿La implementación de la gestión del talento humano mejora la calidad del servicio en una empresa?

La investigación se justifica de manera teórica debido a que pretender reforzar el concepto de la gestión del talento humano como herramienta clave para la mejora del servicio de calidad de las empresas, sugiriendo a la comunidad investigadora el uso de las diversas teorías para estas variables en una organización enfocada a la prestación de servicios de calibración y mantenimiento de instrumentos. Por otra parte, se presenta una justificación práctica debido a que se logró identificar una problemática con respecto de la baja calidad del servicio, por lo tanto, se pretende implementar una gestión del talento humano brindando una solución factible que permitirá minimizar el problema presentado. Finalmente se justifica metodológicamente debido a que la investigación se apoyará en diversas técnicas e instrumentos diseñados para implementar una adecuada gestión del talento humano que permita mejorar la calidad del servicio en la empresa en mención generando una nueva forma de atacar este problema que se presentan en múltiples empresas peruanas.

Así, el objetivo general del estudio es: implementar la gestión del talento humano para mejorar la calidad del servicio en una empresa. Los objetivos específicos son: realizar un diagnóstico inicial de la calidad del servicio en la empresa; implementar la gestión de talento humano en la empresa, mejorar la calidad del servicio en la empresa y comparar los resultados antes y después de la mejora de la calidad del servicio en la empresa.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se identificó un problema relacionado con la calidad del servicio de la empresa en estudio debido a múltiples problemas asociados a los colaboradores, por tanto, se brindó como solución factible la implementación de una gestión de talento humano para minimizar el impacto de la problemática. El enfoque fue cuantitativo debido a que los datos obtenidos de la calidad del servicio en la pre prueba y post prueba, fueron sometidos a términos de estadística para lograr contrastar las hipótesis planteadas y concluir con el estudio. El diseño fue pre experimental debido a que se midió la calidad del servicio en forma de una pre prueba, para posteriormente aplicar la gestión del talento humano en forma de estímulo y finalmente volver a medir la calidad del servicio para determinar la variación. Asimismo, la presente investigación tuvo un nivel explicativo debido a que se dio a conocer si la gestión del talento humano incrementa la calidad del servicio de la empresa en estudio.

En cuanto a las variables, tenemos a la variable independiente es *gestión del talento humano* y sus dimensiones son: la selección del personal, capacitación del personal y retención del personal. Asimismo, la variable dependiente es la *calidad del servicio* y sus dimensiones son: retención de clientes, quejas recibidas y tiempo de entrega. La población fueron 20 clientes recibidos de la empresa de servicios durante el año 2024. El criterio de inclusión fue: los clientes recibidos durante el año 2024 y el criterio de exclusión fue: no considerar clientes recibidos fuera del periodo mencionado ni clientes con casos excepcionales (clientes con restricción de acceso a la información). La muestra fueron los 20 clientes recibidos de la empresa de servicios durante los meses de enero y febrero y para los meses abril y mayo para el pre test y post test respectivamente. En ese sentido, el muestreo fue de tipo no probabilístico relacionado por conveniencia porque que se tomaron los clientes percibidos durante los meses en que los

autores disponen de acceso a la información y durante los meses que están dentro del tiempo de ejecución de la investigación.

Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se recurrió a la encuesta, también se optó por la observación y el riguroso análisis documental; los instrumentos que corresponden a las técnicas seleccionadas fueron: el cuestionario, una lista de chequeo (check list) y unas fichas de recolección. En lo referido a la validez y confiabilidad del estudio, tenemos que la primera fue asegurada por el método de juicio de expertos donde se consideró la participación de tres profesionales con especialización o conocimiento extensivo de las variables de estudio, de esta manera, pudieron certificar que los instrumentos son válidos para aplicarse en el contexto de la presente investigación. En cuanto a la confiabilidad, se consideró el del Alfa de Cronbach para el cuestionario ya que se diseñó uno en escala Likert. En lo concerniente al método de análisis de datos, se consideró la aplicación de la estadística de análisis descriptivo y la estadística de análisis inferencial. Los del pre test y post test, fueron sometidos a pruebas respectivas de normalidad determinado su parametrización (pruebas Kolmogórov – Smirnov y Shapiro – Wilk) y posterior a ello, se realizaron las pruebas de hipótesis (T-Student si los datos expuestos son normales o Wilcoxon si los mencionados datos no son normales), todo ello con la utilización del software SPSS v25.

## III. RESULTADOS

*Realización un diagnóstico inicial de la calidad del servicio en la empresa.*

Con relación a los resultados del diagnóstico, se procedió a aplicar las correspondientes encuestas a todos y cada uno de los clientes involucrados en la empresa, se lograron los siguientes y detallados resultados:

TABLA 1 RENOVACIÓN DE SERVICIO

¿Volvería a contratar el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
	De acuerdo	4	20,0	20,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

En la tabla 1, se detalla que de acuerdo a los clientes encuestados sobre el ítem 1 se logró obtener que el 5% están en muy en desacuerdo con la recontractación del servicio presuntamente por las deficiencia encontradas en la total realización de actividades como reparación y mantenimiento que brinda la empresa, el 15% en desacuerdo por razones similares, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo debido a un punto medio que encontraron entre la satisfacción del servicio y las contras que se percibieron, el 20% está de acuerdo y el 25% está en muy de acuerdo, debido a que se les brindó los

medios que fueron necesarios para la prestación del mencionado servicio.

TABLA 2 ASIGNACIÓN DE HORARIO DE SERVICIO

¿Dentro de su atención se le asigna un horario para realizar el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	2	10,0	10,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	50,0
	De acuerdo	4	20,0	20,0	70,0
	Muy de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 2, se muestra que según los clientes encuestados en relación al ítem 3, se presenta que el 15% está en muy desacuerdo, el 10% en desacuerdo, debido a que durante la prestación del servicio a los 20 clientes encuestados hubo una desorganización total en cuanto a horarios, es decir, la empresa no gestionó adecuadamente sus tiempos de atención en coordinación con el personal disponible lo que conllevó a una irregularidad en el horario establecido. El 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo debido a que encontró un punto medio en la atención, el 20% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo, debido a que se les asignó sus horarios respectivos según la carente planificación de tiempos.

TABLA 3 NIVEL DE ATENCIÓN RECIBIDA

¿La atención recibida fue la esperada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	65,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo con la tabla 3, y con los clientes encuestados sobre el ítem 4, se obtuvo que el 5% está en muy en desacuerdo, por ello, el 30% en desacuerdo con respecto a la debida atención recibida, debido a que no cumplió sus expectativas, lo más probable es que sea por el tiempo de atención o la eficacia del servicio. El 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% está de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo, producto de que recibieron todos los lineamientos de cumplimiento del servicio, así como la recepción del servicio post reparación que ofrece la empresa de manera gratuita.

Según la expuesta tabla 4, se evidencia los resultados de los clientes encuestados, donde logró que el 20% todos los encuestados está considerando muy en desacuerdo, así mismo el 30% expresó en desacuerdo, también el 10% manifestó ni en desacuerdo ni de acuerdo, todo ello debido a que los recursos asignados no fueron los especificados para la reparación puesto que no existe una adecuada planificación de actividades, recursos y tiempos, ante ello, se busca que la empresa pueda lograr un mejor desempeño en la distribución de sus actividades. El 15% está de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo, debido a

que se alguna manera si percibió los recursos necesarios para la solución del servicio encomendado.

TABLA 4 UTILIZACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS

¿El servicio entregado tuvo los recursos necesarios para su ejecución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	60,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

TABLA 5 PARÁMETROS DE LAS FICHAS TÉCNICAS

¿El servicio entregado estuvo dentro de los parámetros especificados en las fichas técnicas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	5	25,0	25,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	60,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Muy de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 5, se muestra las respuestas de los clientes encuestados al ítem 10, donde se presentó que el 15% de todos y cada uno de los encuestados está caracterizado en muy en desacuerdo, el 25% correspondió en desacuerdo, debido a que el personal no estuvo enfocado en los formatos de control que se les asignó. El 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% está de acuerdo y el 25% está muy de acuerdo debido a que si percibió un adecuado servicio siguiendo el protocolo de atención.

TABLA 6 TIEMPO ESTÁNDAR DE SERVICIO

¿El servicio fue entregado en el tiempo estándar que indica el manual del instrumento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	2	10,0	10,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	50,0
	De acuerdo	4	20,0	20,0	70,0
	Muy de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo con la tabla 6, los clientes encuestados sobre el ítem 12, donde logró que el valor de 15% de los propios encuestados está relacionado en muy en desacuerdo, además el 10% en desacuerdo, también el 25% presentó ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido a que no se cumplió con el tiempo estándar que se pretendía garantizar. El 20% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo, puesto que el personal si logró el objetivo de llevar a cabo el servicio en el tiempo establecido.

Por otro lado, como parte del diagnóstico inicial se procedió en poder calcular los planteados indicadores enfocados en la

calidad de todo el servicio de la empresa, obteniéndose los siguientes resultados:

TABLA 7 CÁLCULO DE RETENCIÓN DE CLIENTES INICIAL

Formato de recolección para índice de retención de clientes				
Mes	Cientes periodo final	Cientes nuevos	Cientes al inicio del periodo	Retención de clientes
ENERO	29	7	31	70.97%
FEBRERO	25	5	25	80.00%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>56</b>	<b>75.00%</b>

En la tabla 7, se expone el cálculo de retención de clientes para el mes de enero, obteniendo un valor de 70.97%, mientras que para el mes de febrero se obtuvo un 80.00%. Finalmente se evidencia que para el ya calculado pre test general se obtuvo 75.00% en retención de clientes.

TABLA 8 CÁLCULO DE TIEMPO DE ENTREGA INICIAL

Formato de recolección para índice de tiempo de entrega			
Mes	Tiempo estándar (min)	Tiempo de entrega	Índice de tiempo de entrega
ENERO	7440	7422	100.24%
FEBRERO	6960	6932	100.40%
<b>TOTAL</b>	<b>14400</b>	<b>14354</b>	<b>200.65%</b>

En la tabla 8 se observa el cálculo del tiempo de entrega, obteniendo para el mes de enero un índice del 100.24% y para febrero un índice de 100.40%; con todo ello, se logró un índice de tiempo de entrega inicial del 200.65%.

TABLA 9 CÁLCULO DE ÍNDICE DE QUEJAS INICIAL

Formato de recolección para índice de quejas			
Mes	Quejas recibidas	Servicios realizados	Índice de quejas
ENERO	9	44	20.45%
FEBRERO	8	39	20.51%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>83</b>	<b>20.48%</b>

En la tabla 9 se muestra el cálculo del índice de quejas, que logró alcanzar para el mes inicial de enero un índice porcentual de 20.45% y también para el mes segundo de febrero un índice con valor porcentual en 20.51%, con tales valores, se logró obtener un índice de quejas inicial del 20.48%.

Ahora para la medición de la gestión del talento humano inicial se aplicó un Check list en la empresa de servicios, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento inicial que posee con respecto a la variable independiente. A continuación, se encuentra una tabla enfocada en el resumen de lo analizado:

TABLA 10 RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL CHECK LIST

Código	Causas	Puntuación	Puntuación (%)	Puntuación acumulada (%)	Clasificación 80 - 20
C1	El personal sobre pasa el tiempo estándar	10	10.64%	10.64%	80%
C2	Baja adaptación del personal hacia los clientes	10	10.64%	21.28%	
C9	Demoras en la atención al cliente	10	10.64%	31.91%	
C3	Mano de obra con baja empatía	9	9.57%	41.49%	
C10	No se cumplen los parámetros establecidos	8	8.51%	50.00%	
C12	No existen indicadores de satisfacción	8	8.51%	58.51%	
C13	No existen procedimientos estándares	8	8.51%	67.02%	
C14	Cultura organizacional deficiente	8	8.51%	75.53%	
C4	Materiales en cantidades inadecuadas	6	6.38%	81.91%	
C6	Fallas constantes en equipos de calibración	5	5.32%	87.23%	
C5	Deficiente planificación de herramientas	4	4.26%	91.49%	20%
C11	No se acostumbra a evaluar los resultados	4	4.26%	95.74%	
C8	Alto índice de fallas	3	3.19%	98.94%	
C7	Herramientas antiguas	1	1.06%	100.00%	
Total	14	94	100.00%		

En la tabla 10, la selección del personal presenta un cumplimiento del 42.86% lo cual indica que la empresa muestra ejecución de actividades de evaluación del Currículum Vitae de sus postulantes, así como la realización de entrevistas y la elaboración de exámenes ocupacionales previa contratación. Por otro lado, la capacitación del personal solo tiene un cumplimiento del 28.57% con actividades tales como la ejecución de capacitaciones en materia de SST y con la elaboración de un programa de capacitaciones. Finalmente, la retención del personal presenta un cumplimiento del 28.57% con actividades cumplidas de pagos de planilla a la fecha correspondiente y la asignación de beneficios de acuerdo a ley para sus trabajadores, lo cual indica que el personal suele mantenerse en la empresa por ello.

Así también, como parte del diagnóstico inicial se realizó un análisis de las causas principales mediante el diagrama conocido como Ishikawa. En la figura 1, se muestra un diagrama denominado como Ishikawa mediante el método de las 6M con la finalidad de extraer las causas que de alguna manera generan la deficiente calidad que posee el servicio de la empresa estudiada. Sin embargo, es indispensable dar una solución a las causas para evidenciar una mejora en la problemática, por ello, se realizó una matriz de criticidad con el fin de definir las causas críticas y sobre ellas, actuar. La puntuación de las causas de dicha matriz estuvo en función a la importancia que se les da al momento de brindar el servicio al cliente (1 baja importancia – 10 mucha importancia) según una evaluación dada en una reunión con los trabajadores de la empresa.

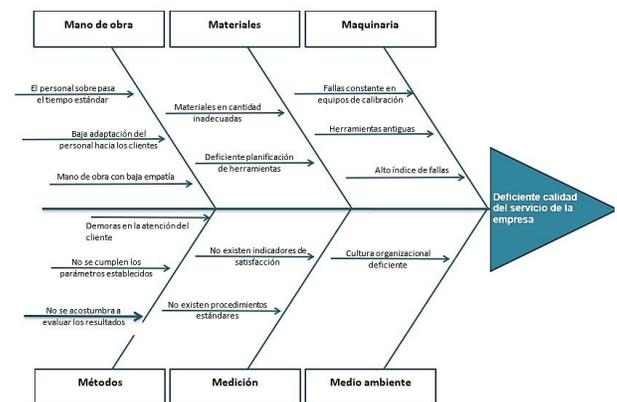


Figura 1. Diagrama de Ishikawa con las causas del problema

TABLA 11 MATRIZ DE CRITICIDAD

Dimensiones	Cumplimiento	C %	No cumplimiento	NC (%)
Selección del personal	3	42.86%	4	26.67%
Capacitación del personal	2	28.57%	7	46.67%
Retención del personal	2	28.57%	4	26.67%
Total	7	100.00%	15	100.00%
Cumplimiento total	7 ítems cumplidos	22 ítems total		31.81%

Así también, se realizó un diagrama de Pareto para determinar gráficamente el comportamiento de la información analizada con relación a la criticidad de las causas.

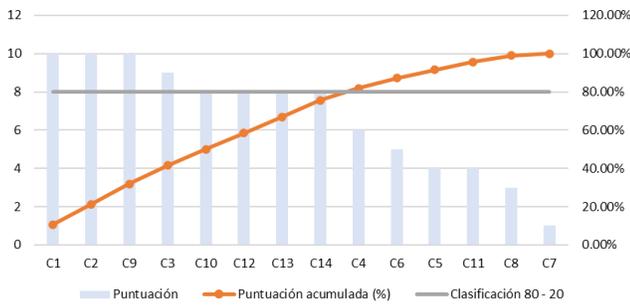


Figura 2. Diagrama de Pareto

Observando la tabla 11 y figura 2 antes plasmadas, se identificaron todas las posibles causas críticas que generan la deficiente calidad del servicio, por tanto, la implementación de la adecuada gestión en base al talento humano girará en torno a lo encontrado en la distribución 80 – 20.

### Implementación la gestión de talento humano en la empresa

Según los reportes provistos en el diagnóstico inicial de la empresa en los lapsos de tiempo semanales y mensuales realizados se observaron deficiencias e incumplimientos por parte de la organización con relación las quejas recibidas y los tiempos de entrega acorde a las fechas evaluando es agrado o disgusto por parte de los clientes. Teniendo en claro mencionadas causas a raíz del problema que ocasionan los inconvenientes en la empresa por parte de las quejas recibidas y los tiempos de entrega, todo ello en base al desarrollo de los colaboradores minimizando los problemas que perjudican la calidad de la empresa se presentó la implementación de la adecuada gestión enfocada al talento humano por medio de dicha organización. Toda necesidad que conllevó implementar la gestión destinada al talento humano para mejora de la problemática inicial en mención se presentó a la empresa de acuerdo con la GTH, se recopiló toda la información recaudada por parte de toda el área de RR.HH. bajo el análisis documental de los investigadores, por ello con criterio de elementos y discrepancias que se hallaron se aplicó la GTH según la siguiente metodología:

Admisión y selección del personal: Se realizó el proceso donde se respondió a la interrogante inicial ¿Quiénes deben formar

parte de la empresa? Interrogante que se incluyó al nuevo personal de la organización, además se agregó partes encargadas de selección y total reclutamiento destinado a personas. Todos los vitales procesos se emplearon en capacitar al personal nuevo que ingresó a las instalaciones, por ende, la selección buscó al individuo con el fin de realizar la evaluación y finalmente el reclutamiento correspondiente. Las personas que aplicaron al proceso de admisión y selección del personal cumplieron con series de múltiples roles competitivos sumando actitudes que resultaron necesarias en la realización de todas las asignadas actividades que se encomienden con relación al puesto que fue asignado. Se buscó atraer personas en particular con la meta de cumplir con mínimos e idóneos requisitos respondiendo al cargo designado por ello el personal se seleccionó mediante el marco externo, interno o ambos.

La rigurosa selección de los candidatos diferentes que se presenten, escogió a la persona idónea o adecuada que tuvo el mejor desenvolvimiento y desarrollo de competencias implantadas para ocupar el correspondiente cargo. El proceso destinado a la selección tuvo como principal objetivo mejorar la calidad de la empresa por medio del mejor desempeño laboral de los colaboradores involucrados, los procesos de dieron ingreso a las personas en la empresa bajo las categorías de reclutamiento y selección son: Descubrir la existencia de necesidad, componer el perfil adecuado para el puesto correspondiente, citar a concurso, Realizar las pruebas de carácter psicométricas, Realizar las entrevistas, disponer la cantidad estimada de posibles candidatos y continuar con los demás procesos. Aquellos métodos encargados en selección y también reclutamiento, identificó el recurso netamente intelectual propio de la persona que estuvo destinada a ocupar al cargo que postula, de igual manera se ejecutó debidamente con el objetivo minimizando los sesgos en los procesos y con la confianza de que la totalidad del personal fue calificado fomentando la competitividad interna empresarial con la competencia.

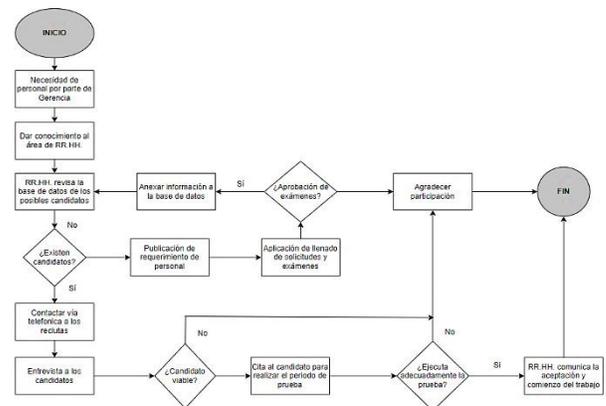


Figura 3. Flujograma correspondiente al proceso encargado en selección del personal

En la figura 3, se observa la implementación correspondiente a la base de datos destinada netamente a los candidatos, lo cual permitió realizar dichos procesos de manera rápida, organizada y eficiente. También detalló la revisión respecto a la existencia de propensos candidatos que desempeñen los puestos libres de trabajo de la empresa. Posterior a ello, se muestra a

continuación, el nivel de cumplimiento del indicador de selección del personal, llegando a obtener el siguiente valor:

$$\text{Selección} = Tc/TT * 100$$

$$\text{Selección} = 2/8 * 100 = 25\%$$

El siguiente paso es la aplicación de personas. Para esta segunda etapa se respondió a la interrogante ¿Qué actividades deben realizar los individuos? Se diseñaron detalladamente las acciones de los trabajadores dentro de la empresa, brindando orientación, apoyo y compañía durante su desempeño. Se dio debida situación a todo el personal involucrado para la adecuada implementación de los acuerdos y acciones en la empresa. El objetivo principal fue instalar internamente a personas seleccionadas para ejercer actividades específicas y comunicarles los objetivos y funciones a realizar. Se orientó al personal, cumpliendo múltiples propósitos como transmitir mensajes claros, brindar información sobre la cultura organizacional y las expectativas del cargo. Se promovió que los colaboradores fueran amigables con el nuevo personal, garantizando su integración en el equipo de trabajo correspondiente. El programa de integración buscó que el personal recién ingresado asimilara eficientemente los contextos históricos de la empresa, comprendiera sus funciones y apreciara su importancia en el funcionamiento del equipo de trabajo. Como paso siguiente se llevó a cabo la compensación de las personas. Esta tercera etapa respondió a la interrogante ¿Cuál es la mejor forma de incentivar a todas las personas? Se centró en compensar a los individuos para retribuir sus necesidades, incluyendo contribuciones, incentivos, beneficios, servicios sociales y remuneraciones. La empresa implementó un sistema de recompensas para estimular a los trabajadores, logrando atracción y motivación. Esta motivación continua generó mayor esfuerzo, cumplimiento de metas y crecimiento profesional, alineado con sus responsabilidades y códigos de ética.

El siguiente paso fue el desarrollo y capacitación de personas. Aquí se respondió a la interrogante ¿Cómo se deben desarrollar todas las plenas capacidades influyentes en el personal? En esta etapa se definieron procedimientos de capacitación rigurosa para mejorar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Se incluyeron entrenamientos que fomentaron la comunicación efectiva y la integración empresarial, lo cual resultó en mejoras creativas e innovadoras. La capacitación continua permitió a la organización adaptarse competitivamente. La constante capacitación mejoró el desempeño de los trabajadores, incrementando sus capacidades y eficiencia. Se inició con la inducción, familiarizando al nuevo personal con la empresa y sus compañeros. La inducción detalló la misión, propósitos y áreas de trabajo, presentando las actividades, tareas, equipos y materiales al nuevo personal de manera directa.

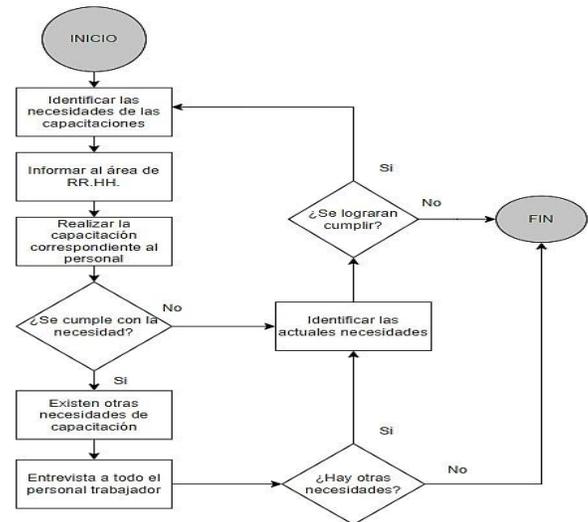


Figura 4. Flujograma que implementó el proceso destinado a la capacitación de personal

Según la figura 4, se proporcionó capacitación continua al colaborador. Se diseñaron y desarrollaron programas de capacitación que mejoraron el conocimiento de los participantes, disminuyeron quejas y tiempos de espera, y lograron un desempeño eficiente y eficaz en las labores, basándose en indicadores de cumplimiento de funciones.

La siguiente etapa se denomina retención de los trabajadores. Para esta etapa se propuso la interrogante ¿Cómo se logra la retención de las personas selectas dentro de la empresa? Se implementaron procedimientos para diseñar condiciones ambientales y psicológicas que garanticen el desarrollo de las tareas del personal. La gestión incluyó medidas disciplinarias, higiene, seguridad y calidad, influyendo en la vida de los trabajadores y sus relaciones sindicales. Los procedimientos se enfocaron en retener a los colaboradores, manteniéndolos motivados y satisfechos mediante aseguramiento de condiciones físicas y psicológicas. Esto evitó que los trabajadores abandonaran la empresa, comprometiéndose con su desarrollo y éxito. Se cuidó que el recurso humano cumpliera con las exigencias y lineamientos de la empresa, mediante acciones y políticas que establecen control y desarrollo organizado. Luego de ello, se presenta a continuación, el nivel de cumplimiento del indicador de retención del personal, logrando obtener el siguiente valor:

$$\text{Retención del personal} = D/PE * 100$$

$$\text{Retención del personal} = 1/8 * 100 = 12.5\%$$

Por último se procedió a la evaluación de los trabajadores. En la última etapa se planteó la pregunta ¿Identificar lo que es y lo que hace? Se controlaron las actividades de las personas, corroborando los resultados y registrándolos en la base de datos de la empresa, integrándolos al sistema de información para la alta gerencia. La evaluación del desempeño revisó detalladamente las actividades productivas para identificar a los trabajadores que cumplieron los objetivos planificados. La

empresa demostró su compromiso con los empleados mediante evaluaciones de desempeño y calificaciones, realizando acciones de prevención y corrección. La falta de retroalimentación desorienta a los empleados al no identificar sus falencias y necesidades. Los trabajadores, motivados y enfocados en cumplir tareas y metas, garantizan el éxito de la empresa. Las evaluaciones se realizan semestralmente o según lo requiera la empresa, recomendándose para el personal nuevo en periodos de tres meses, incluyendo el periodo de prueba, para asegurar su integración a la organización y al equipo. Estas evaluaciones son realizadas por el supervisor o jefe inmediato.

#### Mejorar la calidad del servicio en la empresa

Para evaluar la mejora correspondiente a la calidad del servicio de la empresa, se calculó todos los indicadores referentes a la calidad que brinda el servicio de la empresa en cuestión, obteniéndose los resultados que se muestran en la tabla 12. Allí se muestra el respectivo cálculo de retención de clientes para el mes de abril, obteniendo un valor de 88.97%, mientras que para el mes de mayo se obtuvo un 97.87%. Finalmente se evidencia que para el postest general se obtuvo un 93.33% en retención de clientes.

TABLA 12 CÁLCULO DE RETENCIÓN DE CLIENTES FINAL

Formato de recolección para índice de servicios atendidos e índice de servicios entregados				
Mes	Cientes periodo final	Cientes nuevos	Cientes al inicio del periodo	Retención de clientes
Abril	43	5	43	88,37%
Mayo	49	3	47	97,87%
Total	92	8	90	93,33%

TABLA 13 CÁLCULO DE TIEMPO DE ENTREGA FINAL

Formato de recolección para índice de tiempo de entrega			
Mes	Tiempo estándar (min)	Tiempo de entrega	Índice de tiempo de entrega
Abril	9840	9056	108,66%
Mayo	7920	5760	137,50%
Total	17760	14816	246,16%

En la tabla 13, se evidencia el cálculo del tiempo de entrega, obteniendo para el mes de abril un índice del 108.66% y para mayo un índice de 137.50%; con todo ello, se logró un índice de tiempo de entrega final del 246.16%.

TABLA 14 CÁLCULO DE ÍNDICE DE QUEJAS FINAL

Formato de recolección para índice de quejas			
Mes	Quejas recibidas	Servicios realizados	Índice de quejas
Abril	1	41	2.44%
Mayo	2	33	6.06%
Total	3	74	4.05%

En la tabla 14, se muestra el cálculo del índice de quejas, donde se logró alcanzar para el mes de abril un índice de 2.44% y para el mes de mayo un índice de 6.06%, con tales valores, se logró obtener un índice de quejas final del 4.05%.

#### Comparación los resultados antes y después de la mejora de la calidad del servicio en la empresa

TABLA 15 COMPARATIVA RETENCIÓN DE CLIENTES PRETEST VS POSTEST

Índice de retención de clientes		
TIEMPO DE EVALUACIÓN	Pretest	Postest
SEMANA	Enero	Abril
S1	75,00%	100,00%
S2	75,00%	120,00%
S3	62,50%	75,00%
S4	71,43%	66,67%
SEMANA	Febrero	Mayo
S1	83,33%	88,89%
S2	83,33%	110,00%
S3	83,33%	133,33%
S4	71,43%	68,75%

Visualizando la tabla 15 se comprueba que la retención de clientes aumentó durante el postest con respecto al pretest, debido a la adecuada gestión a favor del talento humano implementada, precisando que los clientes se han mantenido adquiriendo el servicio de manera constante.

TABLA 16 COMPARATIVO TIEMPO DE ENTREGA PRETEST VS POSTEST

Índice de tiempo de entrega		
TIEMPO DE EVALUACIÓN	Pretest	Postest
SEMANA	Enero	Abril
S1	101,13%	120,21%
S2	100,78%	107,71%
S3	103,12%	107,11%
S4	97,96%	108,45%
SEMANA	Febrero	Mayo
S1	96,95%	114,88%
S2	101,99%	121,95%
S3	102,04%	119,67%
S4	101,45%	113,32%

En la tabla 16 se observa que el índice de tiempo de entrega ha aumentado durante el postest con respecto al pretest, debido a la gestión en base al talento humano implementada, indica que el tiempo de entrega de cada servicio ha sido menor que el tiempo estándar especificado (240 minutos) por lo tanto, es conveniente mencionar que los clientes muestran satisfacción ante ello.

TABLA 17 COMPARATIVA DEL ÍNDICE DE QUEJAS PRETEST VS POSTEST

Índice de quejas		
TIEMPO DE EVALUACIÓN	Pretest	Postest
SEMANA	Enero	Abril
S1	16,67%	14,29%
S2	22,22%	0,00%
S3	16,67%	0,00%
S4	27,27%	0,00%
SEMANA	Febrero	Mayo
S1	30,00%	0,00%
S2	20,00%	14,29%
S3	0,00%	0,00%
S4	33,33%	8,33%

Al analizar la tabla 17 se comprueba que el índice de quejas ha disminuido durante el postest con respecto al pretest, debido a la gestión encargada del talento humano implementada, indicando que las quejas presentadas por los clientes se han reducido significativamente y se puede deducir que se está teniendo una eficiente aceptación del servicio brindado por la empresa.

Tras lograr los resultados esperados, se realizó las pruebas de normalidad para determinar la procedencia de los datos de retención de clientes, tiempos de entrega e índice de quejas y establecer el tipo de prueba de hipótesis utilizar para el contraste. Para las pruebas enfocadas a la normalidad según el índice de retención de clientes se utilizará el valor logrado respecto de la significancia de la evaluación ya conocida Shapiro – Wilk producto que la cantidad de todos los datos ingresados de esta dimensión es menor a 50, por lo tanto, se indica tal interpretación. Además, se tomó en cuenta la siguiente regla que decide evaluar el nivel correspondiente de significancia:

Si el valor correspondiente de significancia es superior o con igualdad a 0,05; se señala que los presentes datos no provienen de la distribución normal.

Si el valor correspondiente de significancia es inferior a 0,05; se señala que los presentes datos provienen de la distribución normal.

**TABLA 18**  
PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA EL ÍNDICE DE RETENCIÓN DE CLIENTES

Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
IRC_pretest	,881	8	,194
IRC_postest	,938	8	,590

En la tabla 18, se muestra que el índice de retención según los clientes evaluados en el pretest presentó un nivel propio de significancia en 0,194 ( $\geq 0,05$ ), y por ello el resultado del postest un nivel en mención de la significancia con 0,590 ( $\geq 0,05$ ), es así que se señala que la totalidad de los datos proceden de una distribución normal y por ende se empleará la prueba de muestra emparejadas T-Student que contrastará las hipótesis.

Tras haber determinado la normalidad en los datos, se procedió a utilizar la prueba de hipótesis T-Student teniendo en cuenta los siguientes criterios de decisión para evaluación: Si el valor logrado en base a la significancia es superior a 0,05; la hipótesis nula será aceptada. Si la significancia es inferior o igual a 0,05; la hipótesis nula será rechazada. Así también, se planteó las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: la gestión del talento humano no mejora la retención de clientes de una empresa.

H<sub>1</sub>: la gestión del talento humano mejora la retención de clientes de una empresa.

A continuación, se muestra los resultados de la prueba de muestras emparejadas utilizada:

**TABLA 19 T-STUDENT PARA ÍNDICE DE RETENCIÓN DE CLIENTES**

Prueba de muestras emparejadas						
	Media	Desv. Desviación	Inferior	Superior	t	Sig.
IRC_pretest-	-	,2065283	-	-	-2,693	0,031
IRC_postest	,19666125		,3692744	,0239506		

Según la tabla 19, el nivel de significancia en esta dimensión durante el pretest y postest fue de 0,031 que es inferior a 0,05; de esta manera, se muestra un rechazo en la ya conocida hipótesis nula formulada aceptando la afirmación que la gestión a favor del talento humano mejora la retención de clientes de la empresa.

Para la prueba de normalidad del índice de tiempo de entrega se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk debido a que la cantidad de datos ingresados de esta dimensión es menor a 50. Además, se tomó en cuenta la siguiente regla de elección: Si el valor en base a la significancia es superior o de igualdad a 0,05; los datos tienen distribución normal. Si el valor en base a la significancia es inferior a 0,05; los datos no tienen distribución normal.

**TABLA 20 PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA EL ÍNDICE DE TIEMPO DE ENTREGA**

Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
ITE_pretest	,872	8	,159
ITE_postest	,888	8	,226

En la tabla 20, se observa que el índice de tiempo de entrega que logró el pretest obtuvo un nivel de significancia en 0,159 ( $\geq 0,05$ ), y se logró en el postest un nivel de significancia con 0,226 ( $\geq 0,05$ ), por ello, se conoce que todos los datos proceden de la ya conocida distribución normal y por ello se aplicará la prueba de muestra emparejadas T-Student con la finalidad de ejecutar el contraste en relación con las hipótesis.

Ahora se procede a realizar el contraste de hipótesis para el índice de tiempo de entrega. De manera similar al caso anterior se plantean las hipótesis:

H<sub>0</sub>: la gestión del talento humano no mejora el tiempo de entrega de una empresa.

H<sub>1</sub>: la gestión del talento humano mejora el tiempo de entrega de una empresa.

**TABLA 21 T-STUDENT PARA ÍNDICE DE TIEMPO DE ENTREGA**

Prueba de muestras emparejadas						
	Media	Desv. Desviación	Inferior	Superior	t	Sig.
ITE_pretest-	-,134850	,0603407	-	-	-6,321	0,000
ITE_postest			,1852961	,0844039		

En la tabla 21, el nivel propio de significancia en esta dimensión durante el pretest y postest fue de 0,000 que es

menor a 0,05; de esta manera, se indica un rechazo en la hipótesis nula formulada y se acepta la afirmación que la gestión del talento humano mejora el tiempo de entrega de una empresa.

Ahora se realizarán las pruebas de normalidad del índice de quejas, para ello se utilizará la prueba de Shapiro – Wilk, ya que la cantidad de todos los datos ingresados de esta dimensión es menor a 50.

TABLA 22  
PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA EL RESPECTIVO ÍNDICE DE QUEJAS

Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
IQ_pretest	,923	8	,456
IQ_postest	,696	8	,002

En la tabla 22, se muestra que el índice de quejas del pretest presentó un nivel de significancia de 0,456 ( $\geq 0,05$ ) y el del postest un nivel de significancia de 0,002 ( $< 0,05$ ), es así que cuando los datos no son aceptados según la distribución normal, se emplea la prueba conocida como no paramétrica Wilcoxon con el fin de contrastar las hipótesis planteadas.

Así, se plantearon las siguientes hipótesis:

$H_0$ : la gestión del talento humano no mejora el índice de quejas de una empresa.

$H_1$ : la gestión del talento humano mejora el índice de quejas de una empresa.

TABLA 23 WILCOXON PARA ÍNDICE DE QUEJAS

Estadísticos de prueba	
	IQ_pretest – IQ_postest
Z	-2,366
Significancia	0,018

Tal cual se observa en la tabla 23, el nivel de significancia en esta dimensión durante el pretest y postest fue de 0,018 siendo inferior a 0,05; de esta manera, se indica un rechazo en la hipótesis nula formulada y por ello se acepta la afirmación que la gestión del talento humano mejora el índice de quejas de una empresa.

#### IV. DISCUSIÓN

La gestión destinada al talento humano, involucra todo respecto al tiempo, se conforma dentro de un área de las organizaciones teniendo el objetivo el cumplimiento de las funciones de contratación, elaboración de planillas y beneficios sociales, sin embargo, actualmente se evidencia otra perspectiva que está centrada en la elaboración de equipos de trabajadores cualificados donde se garantiza su compromiso e involucramiento con los propuestos objetivos junto con las selectas metas que otorga la organización [8]. También, la detallada gestión a cargo del talento humano corresponde a la herramienta fundamental que consigue los objetivos de cualquier empresa debido a que engloba la administración de la

selección y atracción de las personas, la formación y desarrollo, la evaluación y retribución, de tal manera que se alineen con los intereses que persigue toda organización [9]. Además, la gestión enfocada al talento humano ostenta el principio y además posee el objetivo, inculcar buenas prácticas donde se logre desarrollar todo el personal y por ende que logren proporcionar toda mejora en las capacidades de cada uno, de esta manera se logra garantizar el incremento a favor de la productividad junto con la competitividad en las organizaciones [10]. El estudio está enfocado en implementar la gestión del talento humano para mejorar la calidad presente de cualquier empresa, proponiendo evaluar el sistema inicial y final al implementar dicha gestión, coincidiendo con [11] manifiestan que identificar los factores que afectan directamente a la ya conocida gestión plena del talento humano, también la discreta relación directa añadiendo la estrategia del talento, aquella motivación que se tiene para trabajar, el ambiente donde se trabaja y la cultura corporativa u organizacional existente concluyeron que para el logro de gestionar adecuadamente el talento humano es necesario evaluar los factores internos de la empresa debido a que la alteración puede provocar deficiencias relacionadas con la productividad de la misma, similar a [12] detallan que al identificar la completa relación que prevalece de acuerdo con la gestión relacionada con el talento humano, así mismo con el servicio de calidad que tiene cada nación, el personal de los centros de salud está motivado no por factores físicos, sino por palabras positivas de sus logros y por sus buenas condiciones de trabajo. Se concluyó que se muestra relación de forma positiva en conformidad con la recuperación que tiene el servicio desempeño y además la recuperación de servicio, logrando así grandes ganancias de crecimiento, de igual manera, para el estudio realizado por [13] resaltan que reconocer los factores humanos que permiten la satisfacción del cliente sostienen que algunas prácticas en base de los RR.H. pueden conducir la plena satisfacción que tiene el trabajador y por ende del cliente, a consecuencia del buen diseño de trabajo y a la discreción de las actividades laborales se resalta que los factores humanos intervienen de manera positiva relacionada con la plena satisfacción que tiene el propio cliente dentro de la empresa, es decir, si el empleado se encuentra capacitado y preparado para ejecutar las funciones, el cliente estará satisfecho por la atención recibida mejorando la relación entre ambos individuos, por otro lado la igualdad con el estudio de [14] argumentan que la finalidad establecer si la adecuada gestión asociada al talento humano tiene algún impacto significativo en relación con la calidad que tiene el servicio, aplicado a 275 trabajadores, los resultados muestran que la actual gestión a favor del talento humano logra impactar de manera explícito en toda la calidad que brinda el servicio, donde la atracción de talentos, la retención y la estrategia de compensación son pilares fundamentales para lograr tal impacto, a raíz del resultado se finaliza que toda calidad de relacionado servicio que posee la empresa tiene mucho que ver con factores intervinientes en la mencionada gestión en base al talento humano, por su parte la igualdad del estudio con [15] enfocado en hallar la presente calidad de todo el servicio ejecutándose desde la responsabilidad social en las Pymes, determinada por 50 pymes del sector logístico, se menciona los resultados que las pymes del sector logístico cuentan con un personal de trabajo capacitado y apto para cubrir todas las necesidades que tiene el cliente medio por el cual se supo que el nivel de seguridad del cliente es medio, producto a que recibe respuestas de todas las

dudas presentadas, en relación a la responsabilidad social se tiene que las pymes buscan cubrir la seguridad del servicio de forma incondicional, permitiendo la confianza y la integridad entre empleado y cliente, simplificando el estudio en que la calidad de servicio que ofrecen las Pyme permite desarrollar el nivel alto de responsabilidad social, la finalidad es lograr la satisfacción presente en el cliente en relación del servicio que recibe y brinda por parte de la organización. Para el logro de nuestros resultados en la presente investigación hemos realizado la contrastación y comparación correspondiente en función de la presente gestión en función del talento humano que mejora de la calidad netamente del servicio a una empresa con anterioridad (pre test) y también de forma posterior (post test) respecto a la propuesta inicial, resultados que son beneficiosos en la retención de clientes con el 93.33%, mejoras de los tiempos de entrega con el 246.16% y disminución de quejas en 4.05%, estudio similar con [16] que al desarrollar el estudio enfocado en implementar toda mejora de forma continua de gestión relacionada con el talento humano para mejorar la calidad de servicios, obtuvieron como resultados que se puede lograr obtener la mejora en los procesos relacionados con las competencias laborales, autocontrol, organización del trabajo, desarrollo y capacitación de un 53%, 60%, 45%, 31% según corresponda, debido al 55% de los ítems identificados del cual demuestran déficit de calidad; además se analiza que los resultados elevan toda la producción a favor de los bienes junto con los servicios, satisfaciendo toda necesidad del cliente, mejorando así el rendimiento y productividad, por ende se garantiza que implementar la mejora continua de la gestión en base del talento humano mejora eficientemente el riguroso desempeño laboral y por ende el servicio respecto a la calidad ofrecido por las organizaciones, coincidiendo con [17] precisan que hallar toda relación que existe con el pleno desempeño del capital humano, la total satisfacción que tiene todo cliente y además la calidad en cuestión del servicio evaluado por 100 personas, demuestran los resultados que existe la mejora en los problemas frecuentes del sector, pasando de 4093 a 3395 averías, en pocas palabras se deduce en mejoras debido a las estrategias implantadas que se enfocaron en mejorar el desempeño capital humano, culminando el estudio en que existe relación entre el ya conocido desempeño de todo el capital humano junto con la calidad a favor del servicio, producto de ello el personal operativo mejora las habilidades y conocimientos necesarios para brindar el mejor servicio al cliente cubriendo las expectativas de la atención brindada, relacionándolo también con [18] argumenta que enlazar toda relación entre la causa del mencionado talento humano y también la atención al público aplicada en 343 trabajadores donde los resultados enfocados en la relación que hay con las dos variables planteadas, es decir, talento humano y atención al público, obteniendo un valor positivo de 0.57 deduciendo que hay relación de manera favorable entre motivación del talento humano y atención que se da al público en general. Al analizar, comparar y discutir los antecedentes se finaliza generalmente que aplicar la gestión del talento humano en las diversas facetas al mejorar toda la calidad enfocada al servicio que tiene la empresa, logra beneficios gracias a resultados de mejora que trae consigo la adecuada implementación de la gestión.

Se concluye que, al implementar la debida gestión enfocada al talento humano, existe mejora sobre la calidad en base al servicio que brinda una empresa de servicios, debido que de manera estadística se determinó que la calidad relacionada con el servicio por medio de las respectivas dimensiones se vio significativamente incrementada. En relación al primer objetivo específico se diagnosticó que las deficiencias que presenta la empresa son: el personal no cumple con el tiempo estándar y no se adapta fácilmente al cliente, se presenta demoras en la atención al cliente; la mano de obra no presenta empatía; y no se cumple con los parámetros establecidos, entre otros. Respecto al segundo objetivo específico, se logró implementar la gestión relacionada al talento humano según los siguientes pasos: La admisión y selección del personal, donde logró un cumplimiento del indicador del 25%, la aplicación de todas las personas, también la debida compensación de las personas, el pleno desarrollo y capacitación total de mencionadas personas, en el cual se alcanzó un cumplimiento del 100%, el mantenimiento de personas, donde se obtuvo un cumplimiento del 12.5% y la evaluación de personas. En relación al tercer objetivo específico se mejoró la calidad enfocada al servicio, la retención promedio de los actuales clientes en el post test, así como se mejoró el tiempo de entrega y el índice de quejas final. Finalmente, se concluyó respecto al cuarto objetivo específico, que la retención de clientes se incrementó a un 95.33%; asimismo, el tiempo de entrega mejoró a 114.16%; y, por último, se identificó que el índice de quejas final disminuyó a 4.61%.

## VI. REFERENCIAS

- [1] K. Castro and J. Delgado, "Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 202," *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, vol. 4, no. 2, pp. 684–703, 2020. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>.
- [2] M. Gaspar, "La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas," *Polo del Conocimiento: Revista científica - profesional*, vol. 6, no. 8, pp. 318–329, 2021. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>.
- [3] F. Ferreira, M. del Campo, and M. Camino, "La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España," *Contaduría y administración*, vol. 64, no. 3, pp. 1–21, 2020. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018610422019000400010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422019000400010).
- [4] M. Aular, "Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas," *Dissertare*, vol. 6, no. 1, pp. 1–18, 2021. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8905019>.
- [5] R. Yupanqui, "Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática," *Business Innova Sciences: revista de ciencias empresariales*, vol. 3, no. 3, pp. 61–76, 2020. <http://www.innovascienciasbusiness.org/index.php/ISB/article/view/119>.
- [6] F. Roman, "La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro - 2019," S.I.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18216?show=full>.
- [7] Y. Carrasco, N. Mendoza, Y. López, R. Mori, and J. Alvarado, "La competitividad empresarial en las PYMES: retos y alcances," *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 13, no. 5, pp. 557–564, 2021. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-557.pdf>.
- [8] J. Silva, B. Macías, E. Tello, and J. Delgado, "La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México," *CienciaUAT*, vol. 15, no. 2, pp. 85–101, 2021.

- [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S200778582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778582021000100085).
- [9] M. Cabarcas and E. Arrieta, "Procesos de talento humano y direccionamiento estratégico en la mediana empresa de Barranquilla, Colombia," *Pensamiento & Gestión*, vol. 51, no. 1, pp. 133–149, 2021. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165762762021000200133](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165762762021000200133).
- [10] D. Álvarez, "La gestión de talento humano como proceso estratégico en el desarrollo organizacional," *Negonotas Docentes*, vol. 15, no. 1, pp. 33–46, 2020. <https://revistas.cun.edu.co/index.php/negonotas/article/view/724>.
- [11] M. Ho, V. Pham, V. Do, Q. Hui, and T. Trinh, "Factors affecting talent management in Vietnam," *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, vol. 8, no. 10, pp. 1–6, 2022. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000836591500001>.
- [12] F. Khanfar, "The impact of human resource management practices on service recovery performance," *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, no. 27, pp. 386–402, 2020. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7667372>.
- [13] D. Chicu, M. Pàmies, G. Ryan, and C. Cross, "Exploring the influence of the human factor on customer satisfaction in call centres," *Business Research Quarterly*, vol. 22, no. 2, pp. 83–95, 2019. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6909008>.
- [14] J. Adams, D. Hung, and O. Abayomi, "Does talent management practices impact service quality in Nigeria?," *Journal of Southwest Jiaotong University*, vol. 55, no. 5, pp. 1–7, 2020. <http://jsju.org/index.php/journal/article/view/719>.
- [15] C. Rojas, W. Niebles, C. Pacheco, and H. Hernández, "Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas," *Información tecnológica*, vol. 31, no. 4, pp. 221–232, 2020. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718076420000400221](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718076420000400221).
- [16] G. Gemar, A. Negrón, C. Lozano, V. Guzmán, and N. Rosado, "Procedure for the continuous improvement of human resource management," *Ingeniería e Investigación*, vol. 39, no. 1, pp. 53–62, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402>.
- [17] C. Figueroa, M. Hernández, and J. Varela, "Relación entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del cliente," *593 Digital Publisher CEIT*, vol. 7, no. 2, pp. 290–302, 2022. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9018765>.
- [18] M. Calle, "Motivation of Human Talent and Its Relationship with Citizen Service in a Local Government in Lima, Peru, 2017," *Revista Industrial Data*, vol. 24, no. 2, pp. 217–247. [http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/en\\_1810-9993-idata-24-02217.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/en_1810-9993-idata-24-02217.pdf).