

Gestión del talento humano y la calidad de atención de la Caja Piura – 2022

Management of human talent and quality of service at Caja Piura – 2022

Gestão do talento humano e qualidade do atendimento da Caja Piura – 2022

Br. Quinde Castillo, Sara Seneida

<https://orcid.org/0000-0001-8777-2764>

squindeca@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo – Perú

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

<https://orcid.org/0000-0003-2721-2698>

calvanaponfa@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo – Perú

RESUMEN

Para que las empresas logren mejores resultados necesita que la gestión del talento humano sea adecuada y pertinente en todos los procesos de selección del personal porque esto permite contar con trabajadores con experiencia, con conocimiento y sobre todo con vocación de servicio ya que mediante ello impacta de manera directa y positiva en la calidad de atención a sus clientes. Este informe tiene como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022, asimismo, se consideró un estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental transversal y correlacional. Se aplicó la encuesta a 17 trabajadores en la sede San Ignacio y a 46 trabajadores de la sede Jaén, siendo por esta razón que la muestra estuvo conformada por 63 trabajadores. Se llegó a concluir que la gestión del talento humano mantiene una relación positiva considerable con la calidad de atención dado que ambas alcanzaron un Rho Spearman de 0.744, asimismo los resultados alcanzados son estadísticamente muy significativos dado que la significancia obtenida fue menor a 0.05, permitiendo de esta forma aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, servicio, atención.

ABSTRACT

In order for companies to achieve better results, human talent management needs to be adequate and relevant in all personnel selection processes because this allows them to have workers with experience, knowledge and, above all, a vocation for service, as this has a direct and positive impact on the quality of customer service. The objective of this report is to determine the relationship between human talent management and the quality of customer service at Caja Piura - 2022, and it is an applied, non-experimental, cross-sectional and correlational study. The survey was applied to 17 workers at the San Ignacio branch and 46 workers at the Jaen branch, which is why the sample consisted of 63 workers. It was concluded that human talent management maintains a considerable positive relationship with the quality of care, given that both reached a Spearman Rho of 0.744, and the results obtained are statistically very significant given that the significance obtained was less than 0.05, thus allowing the research hypothesis to be accepted and the null hypothesis to be rejected.

Keywords: Management, human resources, service, care.

RESUMO

Para que as empresas alcancem melhores resultados, a gestão do talento humano precisa ser adequada e pertinente em todos os processos de seleção de pessoal, pois permite ter trabalhadores com experiência, conhecimento e, sobretudo, com vocação para o serviço, pois com isso impacta direta e positivamente na qualidade do atendimento ao cliente. O objetivo deste relatório é determinar a relação entre a gestão do talento humano e a qualidade do atendimento de Caja Piura - 2022, da mesma forma, foi considerado um estudo aplicado, com um desenho transversal não experimental e correlacional. A pesquisa foi aplicada a 17 trabalhadores da sede de San Ignacio e 46 trabalhadores da sede de Jaén, por isso a amostra foi composta por 63 trabalhadores. Concluiu-se que a gestão do talento humano mantém uma relação positiva considerável com a qualidade do atendimento uma vez que ambas atingiram um Rho Spearman de 0,744, da mesma forma os resultados alcançados são estatisticamente muito significativos uma vez que a significância obtida foi inferior a 0,05, permitindo desta forma, aceitar a hipótese de pesquisa e rejeitar a hipótese nula.

Palavras-chave: Gestão, recursos humanos, serviço, atenção.

INTRODUCCIÓN

Contar con personas capacitadas y con amplia experiencia como encargado de la oficina de gestión del talento humano, permite mantener un orden laboral, donde prime el respeto mutuo entre colaboradores, generando que la toma de decisiones no solo sea de un grupo de personas, sino, que se consideren todos los aportes de cada uno de los integrantes de la sociedad (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Asimismo, genera que cada una de las actividades desarrolladas dentro de la organización alcancen la mayor eficiencia posible en beneficio de las partes involucradas en cada acción laboral, como los clientes, los proveedores y la misma institución (Mitosis et al., 2021). En el contexto internacional, se observa que la falta de compromiso por parte de la organización en el objetivo y crecimiento profesional de sus empleados ha ocasionado que los trabajadores no sean empáticos al momento de atender a los clientes o en ayudar a sus compañeros de trabajo (Oxford Economics, 2021). Del mismo modo, se observa que la desigualdad en el trato por parte de las autoridades hacia los empleados ha ocasionado que no exista una comunicación fluida entre empleador y empleado, impactando negativamente al momento que se transmite información en la atención a los clientes (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2021). Con respecto al contexto nacional, se evidencia que la mala evaluación de las experiencias de los clientes por parte de la gerencia ha ocasionado que no se tomen medidas claras y concretas en la oficina de gestión del talento humano, afectando considerablemente al logro de los objetivos estratégicos. (Guerrero & Callao, 2021) Asimismo, se aprecia que la disminución de la productividad de los colaboradores, la mala relación entre empleado cliente y en el incumplimiento de las promesas institucionales con los prestamistas, ha ocasionado que la calidad de atención sea deficiente (Puican, 2021).

En el contexto institucional, en la Caja Piura de las sedes de Jaén y San Ignacio, se aprecia que, en el primer semestre del 2021, existieron 132 reclamos, de los cuales 60 de ellos han sido por una mala orientación financiera al momento que han solicitado su crédito, 20 porque los sistemas de pagos de esta entidad financiera son inadecuados, 25 han sido por el aumento de las penalidades por incumplimiento de las fechas de pago, y 27 por la mala relación que existe entre el banco y el cliente. Asimismo, se evidencia como principales problemas los conflictos funcionales, la ambigüedad de las funciones de los colaboradores, el desajuste de la tecnología y las funciones institucionales, la falta de control en las labores ejecutadas por los empleados y sobre todo por la falta de sentido de trabajo en equipo. Este estudio se justifica de manera social porque a través de la mejora de atención la entidad podrá tener mejores resultados permitiendo dar más oportunidades laborales a diferentes jóvenes y estos puedan apoyar económicamente a sus familias. Asimismo, se justifica de manera teórica porque este trabajo se afianza en el enfoque sociotécnico, donde la tecnología y los recursos humanos son esenciales para el logro de metas institucionales porque ambas se interrelacionan entre sí. Del mismo modo se justifica de manera práctica porque a través de la identificación de las restricciones en la atención de los clientes, la gerencia a través del departamento de gestión del talento humano, podrá tomar decisiones a base de datos reales y fidedignos, con el propósito de buscar soluciones en benemérito de la entidad y de todos sus clientes. Por último, se justifica de manera metodológica, porque todos los datos alcanzados en este estudio servirán como trabajo previo para aquellos investigadores que dediquen su tiempo a investigar una o ambas variables de investigación, permitiendo incluso poder comparar y discutir con sus resultados.

FUNDAMENTO TEÓRICO

Para los antecedentes internacionales se revisaron diferentes estudios publicados en Scopus y repositorios institucionales, llegando a considerar el aporte de Košir et al. (2021). Decidieron estudiar los aspectos de la relación entre la gestión del talento y los componentes de la calidad del servicio en los bufetes de abogados egipcios. Para ello utilizaron un estudio descriptivo correlacional, aplicando el cuestionario a 85 abogados, determinaron que entre estas variables existe una asociación muy significativa y positiva. Del mismo modo, Srivastava y Tang (2021). Determinaron analizar el efecto Mateo en la estrategia de gestión del talento: reducir el agotamiento, aumentar la satisfacción e inspirar la comisión entre los empleados que traspasan los límites. Bajo un estudio correlacional aplicado, encuestaron a 512 empleados, llegando a descubrir que a través de una gestión del talento humano eficaz se mejora la calidad de servicio que se brinda a los clientes, demostrando de esta forma que entre estas variables existe una relación altamente significativa. Asimismo, Mullo (2021). Decidió determinar la asociación entre la gestión del talento humano y la calidad

del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo. A través de un paradigma positivista, explicativo y correlacional, aplicaron un total de 244 cuestionarios, llegando a concluir que ambas variables poseen un alto grado de asociación, porque ambas obtuvieron un Rho de Spearman de 0.978, demostrando que una depende de la otra variable. En cambio, Vélez (2021). Determinó el efecto de la gestión de talento humano en la atención a los usuarios del GAD Municipal del Cantón Pichincha. Propuesta para mejorar el servicio al usuario. Bajo un trabajo cuantitativo, descriptivo propositivo, decidió aplicar la encuesta a 374 usuarios, llegando a concluir que a través de aumentar el tiempo en el servicio y disminuyendo el tiempo de espera a los usuarios se va a mejorar la calidad de servicio demostrando de esta forma que la gestión del talento humano es eficiente. Para Bagul (2021). Analizó la importancia de la gestión del talento en la satisfacción laboral de los empleados. Utilizó un estudio cualitativo, descriptivo, a través de revisiones bibliográficas, llegó a concluir que para que los empleados se sientan identificados con la entidad, la organización debe mantener un equilibrio entre sus propios intereses y la de sus trabajadores, porque mediante ello se alcanza la satisfacción de cada uno de sus colaboradores ocasionando que la institución crezca rápidamente en el mercado.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se tomó en cuenta el estudio de Mera (2021). Decidió estudiar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la Compañía Telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021. Fue descriptiva correlacional, aplicando la encuesta a 1357 clientes de esta compañía, permitiendo al autor llegar a concluir que el grado de asociación entre estas variables es positiva muy alta dado que obtuvieron un 0.902 (Rho Spearman). En cambio, Boluarte (2021). Resolvió medir la asociación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020. Bajo un estudio básico, correlacional, aplicaron el cuestionario a 52 trabajadores, permitiendo a la investigadora llegar a concluir que el grado de asociación entre estas variables es muy alta y significativa dado que ambas obtuvieron un 0.978 (Rho Spearman). Del mismo modo Isidro (2021). Decidió estudiar la relación entre la gestión del Talento Humano y la calidad del servicio Educativo en la Institución 115-12, San Juan de Lurigancho, 2021. La metodología fue básica, descriptivo correlacional, encuestando a 30 trabajadores, le permitieron concluir que el grado de asociación que existe entre estas variables es moderada porque alcanzaron un 0.564 (Pearson). Asimismo, Jiménez (2020). Resolvió medir la asociación de la gestión del talento humano y calidad de servicio del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto, 2019. Para ello utilizó un paradigma positivista, descriptivo correlacional, llegando a encuestar a 17 colaboradores, que le permitieron concluir que el coeficiente de correlación Rho Spearman arrojó un 0.952, demostrando que estas variables mantienen una relación positiva muy alta. Pero Figueroa y Terrones (2020). Resolvieron medir el nivel de incidencia de la gestión del talento humano con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina Chapén 2019. Utilizaron el diseño no experimental, aplicada y correlacional, aplicando el cuestionario a 67 empleados. Concluyendo que entre estas variables existe una asociación positiva alta, dado que ambas alcanzaron un Rho de Spearman de 0.728. Por último, tenemos el aporte de Arias (2017). Propuso analizar el efecto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio del Call Center Técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú. Bajo un estudio explicativo, aplicado, con ex post facto y retrospectivo, aplicó el cuestionario a 384 empleados, permitiendo que llegue a concluir que la gestión del talento humano incide significativamente en la calidad de servicio, porque mediante ello permite a la entidad seguir aumentando su cartera de clientes.

Con respecto al marco teórico de este trabajo, se basa en las teorías sobre la gestión del talento humano, donde Chiavenato (2011), manifestó que son las estrategias que utiliza la institución que le permite alcanzar la mejora continua en cada uno de los procesos que llevan a cabo sus colaboradores, donde incluye la admisión, la compensación, la retención y el monitoreo de las personas, porque estos son parte fundamental de la estructura orgánica establecida en la organización. Asimismo, se manifiesta que la gestión del talento humano, son los procesos administrativos compuesto por el esfuerzo humano, porque depende de esos recursos de como ejecutarlo y conservarlo, siendo necesario que dichas personas cuenten con los conocimientos necesarios, con la experiencia que se necesita, con las habilidades para buscar la excelencia y con todas aquellas cualidades que permita a la entidad alcanzar el mejor beneficio posible. (Bani, 2021). Esto debe contrastarse con el estudio de Beraud et al (2022), que indica que la cultura organizacional es un factor clave que puede determinar los resultados generados por una firma.

Del mismo modo, Setyawan (2021), se dice que es el nivel de involucramiento de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones que tienen asignados por pertenecer de manera dependiente por un empleador. Las dimensiones consideradas en esta variable fueron 04: Admisión de personas, la compensación de personas, la retención de personas y el monitoreo de las personas. Con respecto a la dimensión admisión de personas, se refiere a todas las convocatorias que la entidad ejecuta cuando necesita contratar nuevos

elementos con diferentes capacidades, pudiendo ser publicados a través de cualquier medio de comunicación convencional, como avisos por la radio o la televisión, así como por información verbal o correo electrónico, donde se deben utilizar pruebas de idoneidad que permitan evaluar la compatibilidad con el perfil que exige el puesto colocado en convocatoria (Hughes & Christensen, 2021).

En cambio, la dimensión compensación de personas, de acuerdo a Kravariti et al. (2021), se refiere a que la organización utiliza políticas salariales alineados al mercado laboral, donde a parte del sueldo, los empleados reciban incentivos laborales por cada logro que beneficie a la entidad, porque a través de ello se logra a efectuar el reconocimiento por el esfuerzo y sacrificio que están llevando a cabo sus colaboradores. La compensación puede ser económica fija o variables como las bonificaciones, y/o reajustes en las remuneraciones. (Nunn & Hunt, 2021) Asimismo, existe la compensación emocional, que en varias ocasiones es la más importante dentro de la entidad porque esta al ser sincera esta genera que los colaboradores mantengan un sentimiento de reconocimiento en todos los aspectos que tenga que ver con el desarrollo de la entidad (Sears et al., 2021). Con respecto a la dimensión retención de personas, se refiere a que la empresa busca siempre retener a sus mejores elementos ofreciendo un buen clima laboral, donde los gerentes o jefes de área cuentan con amplia experiencia y con habilidades comunicativas que les permita mantener una comunicación horizontal con cada uno de los trabajadores que tienen bajo su jurisdicción. (Mujtaba & Mubarik, 2021) Para retener a los empleados talentosos en la entidad se necesita que la junta de accionistas promueva condiciones de seguridad e higiene en cada uno de sus ambientes, porque es a través de esta medida que permite al empleado sentirse a gusto y cómodo cuando lleve a cabo sus funciones laborales. (Davvers, 2021)

Para poder retener el mayor tiempo posible de los mejores recursos humanos en la organización es necesario que el gerente o aquellos que toman las decisiones en la empresa generen confianza, porque esto permite aumentar la sinceridad y lealtad en ambas partes. (Wong et al., 2021) Asimismo, se debe motivar a todo el personal con elogios sinceros y con recompensas, como días libres, viajes familiares y reconocimientos en público. (Arokiasamy, 2021) Del mismo modo es necesario que se desafíen a los trabajadores en buscar siempre la superación personal, pero antes de ello el gerente debe escuchar las opiniones, reclamos y sugerencias de cada uno de sus empleados, porque esto permite mantener un alto nivel de comunicación efectiva entre todas las partes involucradas en la sociedad (Gem et al., 2020). Con respecto a la dimensión monitoreo de las personas, se refiere a que la empresa debe contar con la base de datos de manera actualizada de cada uno de sus integrantes, debiendo para ello la oficina de recursos humanos contar con un sistema de información viable que le permita emitir reportes en un momento determinado sobre los logros y avances de sus colaboradores en relación a las metas trazadas que les fueron asignados, porque es a través de este medio que permite a la sociedad alcanzar los objetivos estratégicos planteados en el Plan Operativo Institucional – POI (Luna et al. 2020). En este punto la entidad debe mantener un plan de acción que permita monitorear en tiempo real a todas las actividades que realizan los empleados, pero debiendo tener mucho cuidado de no caer en abusos, maltratos o presiones innecesarias, debiendo siempre primar el respeto y tolerancia a algunas situaciones que no son controlables por las personas (Arpaia et al., 2020).

El marco teórico de la variable calidad de atención, se basa en la teoría de Thi y Ahn (2021) porque manifiesta que es el conjunto de medidas primordiales que permite a la organización garantizar la plena satisfacción de sus clientes, siendo fundamental considerar las dimensiones que el modelo SERVQUAL ha plasmado, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, porque es a través de estos procesos que se alcanzará la satisfacción plena de cada uno de sus compradores. Asimismo, se menciona que es el grupo de actividades que llevan a cabo los integrantes de la entidad con el propósito de trasladar los beneficios que la empresa tiene para sus potenciales clientes permitiendo a estos llegar a satisfacer ciertas necesidades (Ali et al., 2021).

Las dimensiones consideradas en estas variables fueron cinco: La fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles (Thi & Ahn, 2021). La dimensión fiabilidad, es la probabilidad de que los productos o servicios que la entidad ofrece a sus clientes funcione de manera correcta y adecuada (Janahi & Saeed, 2017). Asimismo, es cuando los empleados de la organización cumplen de manera eficiente su trabajo, sea este en el momento de brindar la atención o cuando se hace entrega del bien o servicio contratado, pero en el caso exista algún problema con la prestación debe buscar la forma de solucionarlo en lugar de buscar excusas, tomando el tiempo necesario, en el momento acordado y esperado con sus clientes (Hoang et al., 2021).

La dimensión capacidad de respuesta, es la prontitud y la disposición que tienen los integrantes de la organización para cumplir con la satisfacción de sus clientes, siendo necesario que los colaboradores tengan

la experiencia y conocimiento suficiente para solucionar los problemas que se susciten en un determinado momento, debiendo ser rápido, eficaz y eficiente, que permita evidenciar que estos siempre estén dispuestos a ayudar a sus colegas y a todos los clientes, sin ninguna discriminación (Maharsi et al., 2021).

La dimensión seguridad, es el grado de confianza que se transmite en la entidad, que puede ser realizado por los productos o servicios que esta oferta, o simplemente por sus trabajadores, siendo sumamente necesario que los empleados mantengan un trato amable al momento que atienden a las personas (Sahhar et al., 2021). Del mismo modo se transmite seguridad cuando los colaboradores demuestran seriedad y responsabilidad en cada acción laboral que estos ejecutan, siendo necesario que estos tengan el conocimiento adecuado de las características y beneficios de los bienes que la empresa ha puesto a disposición de sus compradores porque esto les permite brindar información detallada a cada uno de sus clientes (Saling et al., 2020).

La dimensión empatía, se refiere a la capacidad de interacción que mantienen los integrantes de la institución con los clientes, porque a través de ello les permite construir una relación amigable y duradera con sus compradores (Gopi & Samat, 2020). De la misma manera se dice que es la atención personalizada que los trabajadores ofrecen a los clientes de la empresa, debiendo ser cumplida obligatoriamente en el horario laboral establecido por la entidad, debiendo estar atentos ante las inquietudes e intereses de los consumidores (Slack & Singh, 2020).

La dimensión elementos tangibles, son todos aquellos bienes o equipos de alta tecnología que permiten a la entidad mantener un local apropiado y atractivo para cada uno de sus visitantes, debiendo siempre mantener una apariencia pulcra en todos sus ambientes y donde sus trabajadores estén adecuadamente identificados, portando su fotocheck y con vestuario uniforme en todos los niveles jerárquicos de la organización (Romero et al., 2020).

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

De acuerdo al enfoque es cuantitativa, porque se alcanzaron datos numéricos a través de la aplicación de encuestas y comprobar la hipótesis planteada en este trabajo. Según el fin que se persigue fue aplicada, porque se pretendieron solucionar dificultades ceñidos a las variables de estudio. De acuerdo al alcance de investigación fue correlacional, porque se conoció el grado de asociación que existe entre la gestión del talento humano con calidad de servicio y con sus dimensiones. El diseño considerado fue el no experimental de corte transversal, porque la muestra que alcanzada fue estudiada en un momento determinado, siendo representativa del universo poblacional planteado en este trabajo.

La empresa a la actualidad cuenta con 17 trabajadores en la sede San Ignacio y con 46 trabajadores en la sede Jaén, siendo por esta razón que la población para este estudio fue de 63 trabajadores. Se decidió el uso de la técnica de la encuesta, con respecto al instrumento se resolvió utilizar el cuestionario que fue adaptado del trabajo de Aliaga (2021), donde la gestión del talento humano esta compuesta por 13 ítems y la calidad de servicio por 16 ítems. Para la validez del instrumento se utilizó la técnica de juicio de expertos conformada por tres licenciados en administración con grado de maestría y con amplia experiencia profesional en las variables de estudio y académica con respecto a investigación científica. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach por cada una de las variables de estudio.

Se inició el desarrollo de este trabajo elaborando la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de variables, en el mismo instante se adaptaron los cuestionarios a esta investigación, posteriormente se buscó a los expertos profesionales para que puedan validar el instrumento a utilizar, del mismo modo se procedió a presentar la solicitud a la empresa para obtener la autorización, seguidamente se aplicó la encuesta a la muestra de este trabajo, posteriormente se seleccionaron las encuestas que han sido correctamente respondidas por los clientes, las que no fueron correctamente llenadas fueron desechadas, del mismo modo, toda la información obtenida fue agregada a una hoja de Excel y posteriormente será trasladada al SPSS v.26. Este trabajo se ha llevado a cabo tomando en cuenta la objetividad porque se ha cumplido con certificar, dictaminar y dar puntos de vista de toda la información obtenida al momento que se aplicó la encuesta a los empleados de esta institución.

Asimismo, se consideró el valor de respeto, porque todos los datos alcanzados de aquellos que participaron en las encuestas, fueron guardados de manera rigurosa, siendo usado exclusivamente para fines académicos, siendo eliminados ni bien esta investigación sea aprobada en su totalidad. Del mismo modo se consideró el valor de la responsabilidad, porque se asumió el compromiso de culminar esta investigación que me permita alcanzar mi objetivo profesional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.1. Resultados

Tabla 1

Nivel de gestión del talento humano de la Caja Piura de Jaén y San Ignacio 2022

Variable /dimensión	Nivel	fi	hi
Gestión del talento humano	Deficiente	34	54
	Regular	29	46
	Eficiente	0	0
	Total	63	100
Admisión de personas	Deficiente	44	70
	Regular	18	29
	Eficiente	1	1
	Total	63	100
Compensación de personas	Deficiente	47	74
	Regular	15	25
	Eficiente	1	1
	Total	63	100
Retención de personas	Deficiente	18	28
	Regular	43	69
	Eficiente	2	3
	Total	63	100
Monitoreo de personas	Deficiente	26	42
	Regular	23	36
	Eficiente	14	22
	Total	63	100

De acuerdo a la Tabla 1, se observa que la variable gestión de talento humano en ambas sedes alcanzó un 54% en el nivel deficiente. Con respecto a las dimensiones, la compensación de personas y la admisión de personas alcanzaron un 74% y 70% respectivamente en el nivel deficiente, igualmente, el monitoreo obtuvo un 42% en el nivel deficiente, en cambio la retención de personas obtuvo un 69% en el nivel regular.

Tabla 2

Nivel de la calidad de atención de la Caja Piura de Jaén y San Ignacio 2022

Variable /dimensión	Nivel	fi	hi
Calidad de atención	Bajo	6	10
	Moderado	54	90
	Alto	0	0
	Total	63	100
Fiabilidad	Bajo	25	40
	Moderado	36	57
	Alto	2	3
	Total	63	100
Capacidad de respuesta	Bajo	1	1
	Moderado	47	75
	Alto	15	24
	Total	63	100
Seguridad	Bajo	7	11
	Moderado	43	68
	Alto	13	21
	Total	63	100
Empatía	Bajo	19	30
	Moderado	28	45
	Alto	13	25
	Total	63	100
Elementos tangibles	Bajo	9	15
	Moderado	41	65
	Alto	13	20
	Total	63	100

Según la Tabla 2 se evidencia que en la variable calidad de atención alcanzó en la en ambas sedes un 90% en el nivel moderado, además, se aprecia que la capacidad de respuesta (75%), que la seguridad (68%), que los elementos tangibles (65%), que la fiabilidad (57%) y la empatía (45%) se ubicaron en el nivel moderado.

Tabla 3

Nivel de la relación de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de atención de la Caja Piura, sedes Jaén y San Ignacio – 2022

		Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Admisión de personas	Coefficiente de correlación	,590
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63
	Compensación de personas	Coefficiente de correlación	,782
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63
	Retención de personas	Coefficiente de correlación	,458
		Sig. (bilateral)	,001
		N	63
	Monitoreo de personas	Coefficiente de correlación	,821
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

Tomando en cuenta los datos establecidos en la Tabla 3 se evidencia que la dimensión monitoreo de personas obtuvo un Rho=0.821, seguidamente se tiene a la dimensión compensación de personas con un Rho= 0.782, asimismo, se tiene a la dimensión de admisión de personas con un Rho=0.590, por último se tiene a la dimensión retención de personas con un Rho= 0.458, demostrando que estas dimensiones mantienen un grado de relación positiva media, considerable y muy fuerte con la variable calidad de atención.

Tabla 4

Nivel de relación de la gestión del talento humano con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022

		Calidad de atención	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,744
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

Según la Tabla 4 se evidencia que el Rho Spearman alcanzado fue de 0.744 en ambas variables demostrando que la gestión del talento humano mantiene una relación positiva considerable con la calidad de atención en la Caja Piura.

Contrastación de hipótesis

Para este trabajo se planteó la hipótesis científica: La gestión del talento humano tiene una relación positiva altamente significativa con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022.

Las hipótesis estadísticas son:

H₀: La gestión del talento humano no tiene una relación positiva altamente significativa con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022.

H₁: La gestión del talento humano tiene una relación positiva altamente significativa con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022.

Los resultados alcanzados son estadísticamente muy significativos dado que la significancia obtenida fue menor a 0.05, permitiendo de esta forma a la investigadora aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

1.2. Discusión

En el caso del objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022. Según Chiavenato (2011), manifestó que son las estrategias que utiliza la institución que le permite alcanzar la mejora continua en cada uno de los procesos que llevan a cabo sus colaboradores, donde incluye la admisión, la compensación, la retención y el monitoreo de las personas, porque estos son parte fundamental de la estructura orgánica establecida en la organización. En cambio, la calidad de atención, se basa en la teoría de Thi y Ahn (2021), porque manifiesta que es el conjunto de medidas primordiales que permite a la organización garantizar la plena satisfacción de sus clientes, siendo fundamental considerar las dimensiones que el modelo SERVQUAL ha plasmado, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, porque es a través de estos procesos que se alcanzará la satisfacción plena de cada uno de sus compradores.

Los resultados alcanzados revelan un Rho Spearman alcanzado fue de 0.744 en ambas variables demostrando que la gestión del talento humano mantiene una relación positiva considerable con la calidad de atención en la Caja Piura. Estos resultados son respaldados por Srivastava y Tang (2021), ya que demostraron que entre estas variables existe una relación altamente significativa, además, lo hace la investigación de Mullo (2021), porque concluyó que ambas variables poseen un alto grado de asociación, porque ambas obtuvieron un Rho de Spearman de 0.978, demostrando que una depende de la otra variable. Estos datos demuestran que si se respetan las políticas de la empresa que es ascender a un cargo gerencial al empleado activo que cumpla con los requisitos que exige el puesto entonces se logrará incentivar a estas personas a ser eficientes en su trabajo, brindando un servicio rápido porque esto les permite ver oportunidades de crecimiento laboral en esta organización.

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar el nivel de gestión del talento humano de la Caja Piura – 2022. Para este caso se tomó en cuenta el aporte de Hughes y Christensen (2021), donde define a la admisión de personas, como aquellas convocatorias que la entidad ejecuta cuando necesita contratar nuevos elementos con diferentes capacidades. Asimismo, se cuenta con el aporte de Kravariti et al., (2021), donde define a la compensación de personas, donde la organización utiliza políticas salariales alineados al mercado laboral, donde a parte del sueldo, los empleados reciban incentivos laborales por cada logro que beneficie a la entidad, porque a través de ello se logra a efectuar el reconocimiento por el esfuerzo y sacrificio que están llevando a cabo sus colaboradores. En cambio, para la dimensión retención de personas, donde Mujtaba y Mubarik (2021), porque mencionan que cuando la empresa busca siempre retener a sus mejores elementos ofreciendo un buen clima laboral, donde los gerentes o jefes de área cuentan con amplia experiencia y con habilidades comunicativas que les permita mantener una comunicación horizontal con cada uno de los trabajadores que tienen bajo su jurisdicción. Con respecto a la dimensión monitoreo de las personas, según Luna et al., (2020), donde mencionan que la empresa debe contar con la base de datos de manera actualizada de cada uno de sus integrantes, debiendo para ello la oficina de recursos humanos contar con un sistema de información viable que le permita emitir reportes en un momento determinado sobre los logros y avances de sus colaboradores en relación a las metas trazadas que les fueron asignados.

Los resultados alcanzados demostraron que la variable gestión de talento humano en ambas sedes alcanzó un 54% en el nivel deficiente. Con respecto a las dimensiones, la compensación de personas y la admisión de personas alcanzaron un 74% y 70% respectivamente en el nivel deficiente, igualmente, el monitoreo obtuvo un 42% en el nivel deficiente, en cambio la retención de personas obtuvo un 69% en el nivel regular. Estos resultados son defendidos por Bagul (2021), para que los empleados se sientan identificados con la entidad, la organización debe mantener un equilibrio entre sus propios intereses y la de sus trabajadores, porque mediante ello se alcanza la satisfacción de cada uno de sus colaboradores ocasionando que la institución crezca rápidamente en el mercado.

Estas derivaciones demuestran que la empresa no cumple con difundir las plazas laborales disponibles de ascenso de manera interna, colocando simplemente a personas de confianza demostrando que no se cumpla con las políticas de la institución. Para poder contar con empleados idóneos se necesita que los medios de reclutamiento sean los más conocidos por los postulantes, ya que esto permite a la sociedad realizar las pruebas de idoneidad de acuerdo a las exigencias del puesto a convocar, siendo necesario que la remuneración este acorde a la del mercado y a las metas que han sido establecidas por la empresa. El segundo objetivo específico: Identificar el nivel de la calidad de atención de la Caja Piura – 2022. De acuerdo a Janahi y Saeed (2021), definen a la fiabilidad, como la probabilidad de que los productos o servicios que la entidad ofrece a sus clientes funcione de manera correcta y adecuada. En cambio, para la capacidad de respuesta se consideró el aporte de Maharsi et al., (2021), porque la definen como la prontitud y la disposición que tienen los integrantes de la organización para cumplir con la satisfacción de sus clientes, siendo necesario que los colaboradores tengan la experiencia y conocimiento suficiente para solucionar Sahhar et al., (2021), indican que es el grado de confianza que se transmite en la entidad, que puede ser realizado por los productos o servicios que esta oferta, o simplemente por sus trabajadores, siendo sumamente necesario que los empleados mantengan un trato amable al momento que atienden a las personas.

La empatía, de acuerdo a Gopi y Samat (2020), se refieren a la capacidad de interacción que mantienen los integrantes de la institución con los clientes, porque a través de ello les permite construir una relación amigable y duradera con sus compradores. En cambio, los elementos tangibles, son todos aquellos bienes o equipos de alta tecnología que permiten a la entidad mantener un local apropiado y atractivo para cada uno de sus visitantes, debiendo siempre mantener una apariencia pulcra en todos sus ambientes y donde sus trabajadores estén adecuadamente identificados, portando su fotocheck y con vestuario uniforme en todos los niveles jerárquicos de la organización (Romero et al., 2020).

Los resultados alcanzados en este objetivo, se evidenció que la variable calidad de atención alcanzó en la en ambas sedes un 90% en el nivel moderado, además, se aprecia que la capacidad de respuesta (75%), que la seguridad (68%), que los elementos tangibles (65%), que la fiabilidad (57%) y la empatía (45%) se ubicaron en el nivel moderado. Estos datos obtenidos son amparados por la investigación de Arias (2017), encontró que la calidad de servicio que se brinda en esta organización es inadecuada que es ocasionada por la falta de control de los gerentes, asimismo, lo hace Vélez (2021), a través de aumentar el tiempo en el servicio y disminuyendo el tiempo de espera a los usuarios se va a mejorar la calidad de servicio demostrando de esta forma que la gestión del talento humano es eficiente. Para que la organización pueda ofrecer un servicio de calidad necesita de empleados, jefes de área y gerentes que demuestren interés al momento de ejecutar su trabajo, asimismo, que el jefe inmediato sea transparente e integro ya que esto permite a los empleados tomar ese modelo y llevarlo a cabo en sus acciones, además se necesita que se plasme un tiempo esperado para la atención y sugerencias que cada trabajador desea transmitir en beneficio de la entidad.

El tercer objetivo específico: Establecer la relación de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de atención de la Caja Piura – 2022. Tomando en cuenta los datos establecidos en la Tabla 3 se evidencia que la dimensión monitoreo de personas obtuvo un $Rho=0.821$, seguidamente se tiene a la dimensión compensación de personas con un $Rho= 0.782$, asimismo, se tiene a la dimensión de admisión de personas con un $Rho=0.590$, por último se tiene a la dimensión compensación de personas con un $Rho=0.458$, demostrando que estas dimensiones mantienen un grado de relación positiva media, considerable y muy fuerte con la variable calidad de atención. Los resultados alcanzados en este punto son amparados por Košir et al., (2021), porque determinaron que entre estas variables existe una asociación muy significativa y positiva, seguidamente se cuenta con el respaldo de Mera (2021), llegando a concluir que el grado de asociación entre estas variables es positiva muy alta dado que obtuvieron un 0.902 (Rho Spearman), en cambio, Boluarte (2021), revelaron que el grado de asociación entre estas variables es muy alta y significativa dado que ambas obtuvieron un 0.978 (Rho Spearman). Asimismo, lo hace Isidro (2021), ya que concluyó que el grado de asociación que existe entre estas variables es moderada porque alcanzaron un 0.564 (Pearson).

Llevar a cabo de manera correcta la admisión de personas permite obtener la mayor eficacia y eficiencia en todos los aspectos laborales de los empleados porque al reconocer sus logros laborales y profesionales impacta positivamente en la confianza y seguridad de estas personas, llevando a cabo sus funciones de manera amable, con la seriedad y responsabilidad necesaria, estando siempre dispuestos a ayudar a sus colegas, mejorando de esta forma la calidad de servicio que se le brinda a cada uno de los clientes.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión del talento humano mantiene una relación positiva considerable con la calidad de atención dado que ambas alcanzaron un Rho Spearman de 0.744, asimismo los resultados alcanzados son estadísticamente muy significativos dado que la significancia obtenida fue menor a 0.05, permitiendo de esta forma aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por ello, Se recomienda al gerente de la región Nororiente evaluar que los administradores y jefes de departamento cumplan y respeten cabalmente las políticas de la empresa que es ascender a un cargo gerencial al empleado activo que cumpla con los requisitos que exige el puesto entonces se logrará incentivar a estas personas a ser eficientes en su trabajo, brindando un servicio rápido porque esto les permite ver oportunidades de crecimiento laboral en esta organización.

- Se concluye que la variable gestión de talento humano en ambas sedes alcanzó un 54% en el nivel deficiente. Con respecto a las dimensiones, la compensación de personas y la admisión de personas alcanzaron un 74% y 70% respectivamente en el nivel deficiente, igualmente, el monitoreo obtuvo un 42% en el nivel deficiente, en cambio la retención de personas obtuvo un 69% en el nivel regular. Por tal razón, se recomienda al jefe de recursos humanos de la Caja Piura cumplir con difundir las plazas laborales disponibles de ascenso de manera interna, colocando a personas con amplia experiencia y que cumpla con el perfil que exige el puesto ya que esto permite contar con empleados idóneos siendo necesario que la remuneración este acorde al mercado y a las metas que han sido establecidas por la empresa, además, deben alinear las remuneraciones de acuerdo al mercado y a las funciones que los trabajadores desarrollan en la entidad, debiendo informar sobre las políticas de incentivos como reconocer de manera adecuada los logros laborales y profesionales que los empleados alcancen.

- Se concluye que la variable calidad de atención alcanzó en la en ambas sedes un 90% en el nivel moderado, además, se aprecia que la capacidad de respuesta (75%), que la seguridad (68%), que los elementos tangibles (65%), que la fiabilidad (57%) y la empatía (45%) se ubicaron en el nivel moderado. Por tales circunstancias se recomienda al gerente de la región Nororiente llevar a cabo encuestas inopinadas a los clientes, proveedores y ex clientes con el objetivo de verificar que cada jefe de crédito, administrador de las sedes y trabajadores estén cumpliendo cabalmente con cada una de sus funciones, igualmente debe promover la confianza en todos los integrantes de la entidad, en promover la amabilidad, la seriedad y responsabilidad en todo momento ya que esto permite mejorar la calidad de atención a toda aquella persona que solicita los servicios de la entidad.

- Se concluye que la dimensión monitoreo de personas obtuvo un $Rho=0.821$, seguidamente se tiene a la dimensión compensación de personas con un $Rho=0.782$, asimismo, se tiene a la dimensión de admisión de personas con un $Rho=0.590$, por último se tiene a la dimensión retención de personas con un $Rho=0.458$, demostrando que estas dimensiones mantienen un grado de relación positiva media, considerable y muy fuerte con la variable calidad de atención. Por tales razones, se recomienda al administrador de las sedes de Jaén y San Ignacio cumplir de manera correcta la admisión de personas ya que esto permite obtener la mayor eficacia y eficiencia en todos los aspectos laborales de los empleados porque al reconocer sus logros laborales y profesionales impacta positivamente en la confianza y seguridad de estas personas, llevando a cabo sus funciones de manera amable, con la seriedad y responsabilidad necesaria, estando siempre dispuestos a ayudar a sus colegas.

REFERENCIAS

- Ali, B., Akoi, S., Abdulrahman, A., Muhamed, A., Noori, H., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms [Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: Estudio de caso en plataformas de reuniones en línea]. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65-77.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031
- Aliaga, J. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, zona registral N° V sede Trujillo – 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57993/Aliaga_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2017). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio del Call Center Técnico en una empresa de telecomunicaciones del Perú*. [Tesis doctoral, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.ADMINIS_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTOYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Arokiasamy, A. (2021). The Uncharted Territory: Plotting the Relationships between Perceived Organizational Support, Work Engagement and Expatriate Retention in Vietnam [El territorio inexplorado: Trazado de las relaciones entre el apoyo organizativo percibido, el compromiso]. *Journal of Asia-Pacific Business*, 22(3), 201-225. <https://doi.org/10.1080/10599231.2021.1943809>
- Arpaia, P., Moccaldi, N., Prevete, R., & Sannino, I. (2020). A Wearable EEG Instrument for Real-Time Frontal Asymmetry Monitoring in Worker Stress Analysis [Un instrumento de EEG portátil para la monitorización de la asimetría frontal en tiempo real en el análisis del estrés de los trabajadores]. *IEEE Transactions on Instrumentation and Measurement*, 69(10), 8335-8343. [10.1109/TIM.2020.2988744](https://doi.org/10.1109/TIM.2020.2988744)
- Bagul, D. (2021). Talent management: importance of employee job satisfaction [Gestión del talento: importancia de la satisfacción laboral de los empleados]. *Vidyabharati International Interdisciplinary Research Journal*, 13(1), 385-387. <http://www.viirj.org/vol13issue1/55.pdf>
- Bani, J. (2021). The moderating influence of managers strategic thinking on the effect of talent management on organization core competency [La influencia moderadora del pensamiento estratégico de los directivos sobre el efecto de la gestión del talento en la competencia]. *Management Science Letters*, 11(1), 213-222. [10.5267/j.msl.2020.8.013](https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.013)
- Beraud Martínez, I. P., Gómez Romero, J. G. I., Tortolero Portugal, R. ., & González Herrera, M. B. . (2022). Diagnóstico de la cultura organizacional actual y deseada: estudio de caso de una empresa comercializadora de acabados y materiales para la construcción. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 354-368. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.234>
- Boluarte, Y. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63948/Boluarte_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2021). *Plan Estratégico Talento Humano, Gestión de personal, Conflicto de Interés*. <https://centrodememoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Seguimiento-al-Proceso-Talento-Humano-4-de-Junio-de-2021-Publicado-junio-29-de-2021.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9na. ed. ed.). Mc Graw Hill Educación.
- Davers, D. (2021). Talent Management, The Employer Brand, and Employee Retention: Evidence from the Irish Hotel Sector [La gestión del talento, la marca del empleador y la retención de los empleados: Datos del sector hotelero irlandés]. *Innovations in the International Hospitality Industry*, 1(1), 79-98. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-306-220211005>
- Figueroa, J., & Terrones, M. (2020). *Gestión del talento humano y su incidencia con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Hidrandina Chepén 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53793/B_Figueroa_TJN-B_Terrones_AMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gem, A., Torp, S., Popa, A., Horsboel, T., Zadnik, V., Rottenberg, Y., . . . Sharp, L. (2020). Long-term work retention after treatment for cancer: a systematic review and meta-analysis [Conservación del trabajo a largo plazo después del tratamiento del cáncer: una revisión sistemática y un meta-análisis]. *Journal of Cancer Survivorship*, 14(2), 135-150. <https://doi.org/10.1007/s11764-020-00862-2>
- Gopi, B., & Samat, N. (2020). The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty [La influencia de la calidad del servicio de los food trucks en la satisfacción del cliente y su repercusión en la fidelización del mismo]. *British Food Journal*, 122(10), 3313-3226. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2020-0110>
- Guerrero, A., & Callao, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud Covid-19. *Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. <https://doi.org/10.26495/svs.v8i1.1602>
- Hoang, N., Hung, D., Thanh, N., Van, P., Duc, P., Hung, N., & Thi, V. (2021). Customer Service Culture at VPBank in Vietnam [Cultura de servicio al cliente en VPBank en Vietnam]. *Himalayan Economics and Business Management*, 2(4), 44-51. [10.47310/Hjebm.2021.v02i04.006](https://doi.org/10.47310/Hjebm.2021.v02i04.006)
- Hughes, J., & Christensen, J. (2021). Talent Management Innovation in a Time of Unprecedented Disruption: Implications for Practice and Research [La innovación en la gestión del talento en una época de alteraciones sin precedentes: Implicaciones para la práctica y la investigación]. *Talent Management Innovations in the International Hospitality Industry*, 1(1), 153-179. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-306-220211008>
- Isidro, V. (2021). *Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución 115-12, San Juan de Lurigancho, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71831/Isidro_LVH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Janahi, M., & Saeed, M. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking [El impacto de la calidad del servicio al cliente en la satisfacción del cliente en la banca islámica]. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 595-604. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2015-0049>
- Jiménez, L. (2020). *Gestión del talento humano y calidad de servicio del centro recreacional del Colegio de Ingenieros del Perú – Tarapoto, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47904/Jim%20c3%a9nez_MLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Košir, S., Lakshminarayanan, R., & Said, D. (2021). Some Aspects of the Relationship between Talent Management and Service Quality Components in Egyptian Law Firms [Algunos aspectos de la relación entre la gestión del talento y los componentes de la calidad del servicio en los bufetes de abogados egipcios]. *International Journal of Management, Knowledge and Learning*, 10(1), 177-193. <https://doi.org/10.53615/2232-5697.10.177-193>
- Kravariti, F., Voustsina, K., Tasoulis, K., Dibia, C., & Johnston, K. (2021). Talent management in hospitality and tourism: a systematic literature review and research agenda [La gestión del talento en la hostelería y el turismo: una revisión sistemática de la literatura y una agenda de investigación]. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0365>
- Luna, R., Danvila, I., & Lara, F. (2020). Talent management and organizational commitment: the partial mediating role of pay satisfaction [Gestión del talento y compromiso organizativo: el papel mediador parcial de la satisfacción salarial]. *Employee Relations*, 42(4), 863-881. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2019-0429>
- Maharsi, A., Njotoprajitno, R., Hidiyanto, B., & Wiraatmaja, J. (2021). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Purchasing Intention: A Case Study in Indonesia [El efecto de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la intención de compra: Un estudio de caso en Indonesia]. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 475-482. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0475>
- Mera, G. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la Compañía Telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8698/Mera%20Chambergro%20Gerson%20Willman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mitosis, K., Lamnisos, D., & Talias, M. (2021). Talent Management in Healthcare: A Systematic Qualitative Review [La gestión del talento en la sanidad: Una revisión cualitativa sistemática]. *Sustainability*, 13(8), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su13084469>
- Mujtaba, M., & Mubarik, M. (2021). Talent management and organizational sustainability: role of sustainable behaviour [Gestión del talento y sostenibilidad de la organización: papel del comportamiento sostenible]. *International Journal of Organizational Analysis*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2253>
- Mullo, J. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32114/1/09%20ADE.pdf>
- Nunn, R., & Hunt, J. (2021). How Labor Market Institutions Matter for Worker Compensation [La importancia de las instituciones del mercado laboral para la remuneración de los trabajadores]. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 695(1), 225-241. <https://doi.org/10.1177/00027162211035965>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Información actualizada sobre la Estrategia de Recursos Humanos 2018-2021*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_758240.pdf
- Oxford Economics. (2021). *Talento Global 2021: Cómo la nueva geografía del talento cambiará las estrategias de recursos humanos*. http://www.oas.org/en/sedi/docs/GlobalTalent2021_s.pdf
- Puican, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Romero, J., Remache, J., Ocampo, W., & Alvarado, E. (2020). Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, para mejorar la atención a los socios. *Journal of Science and Research*, 5(2), 63-79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4725708>
- Sahhar, Y., Loohuis, R., & Henseler, J. (2021). Towards a circumplex typology of customer service experience management practices: a dyadic perspective [Hacia una tipología circunpleja de las prácticas de gestión de la experiencia del servicio al cliente: una perspectiva diádica]. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(3), 366-395. <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2020-0118>
- Saling, Zakaria, Rismawati, & Setini, M. (2020). Improvement of Satisfaction with the Quality of Customer Service [Mejora de la satisfacción con la calidad del servicio al cliente]. *Webology*, 17(2), 475-486. [10.14704/WEB/V17I2/WEB17046](https://doi.org/10.14704/WEB/V17I2/WEB17046)
- Sears, J., Schulman, B., Kehoe, D., & Hogg, S. (2021). Workforce Reintegration After Work-Related Permanent Impairment: A Look at the First Year After Workers' Compensation Claim Closure [Reintegración laboral tras

- una incapacidad permanente relacionada con el trabajo: Una mirada al primer año tras el cierre]. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 31(1), 219-231. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09912-z>
- Setyawan, A. (2021). The effect of knowledge management and talent management on organizational performance with organizational culture as a mediating variable [El efecto de la gestión del conocimiento y la gestión del talento en el rendimiento organizativo con la cultura]. *Manajemen Bisnis*, 11(1), 1-11. <https://doi.org/10.22219/mb.v11i1.16300>
- Slack, N., & Singh, G. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction : Supermarkets in Fiji [El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción y la lealtad del cliente y el papel mediador de la satisfac]. *The TQM Journal*, 32(3), 543-558. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2019-0187>
- Srivastava, R., & Tang, T. (2021). The Matthew effect in talent management strategy: reducing exhaustion, increasing satisfaction, and inspiring commission among boundary spanning employees [El efecto Mateo en la estrategia de gestión del talento: reducir el agotamiento, aumentar la satis]. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.1108/JBIM-06-2020-0296>
- Thi, L., & Ahn, Y. (2021). Service Climate and Empowerment for Customer Service Quality among Vietnamese Employees at Restaurants [El clima de servicio y la capacitación para la calidad del servicio al cliente entre los empleados vietnamitas de los restaurantes]. *Sustainability*, 13(3), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su13031172>
- Vélez, C. (2021). *Gestión de talento humano y su efecto en la atención a los usuarios del GAD Municipal del Cantón Pichincha. Propuesta para mejorar el servicio al usuario*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6365/1/T-UTEQ-169.pdf>
- Wong, J., Kallish, N., Crown, D., Capraro, P., Trierweiler, R., Wafford, Q., . . . Heinemann, A. (2021). Job Accommodations, Return to Work and Job Retention of People with Physical Disabilities: A Systematic Review [Acomodaciones en el puesto de trabajo, reincorporación al trabajo y retención en el puesto de las personas con discapacidades físicas: Una rev]. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 31(1), 474-490. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09954-3>