



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora de la gestión de Recursos Humanos y calidad de servicio al cliente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

Autores:

Gomez Zambrano Lizbeth Eugenia (ORCID: 0000-0002-9517-0744)

Reyes Guillermo Hector Wiliam (ORCID: 0000-0003-1159-8637)

Asesor:

Mtro. Infante Takey Henry Ernesto (ORCID: 0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, la bendición de ellos a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, muchos de mis logros entre los que se incluye este se los debo a ustedes.

A mis hermanos (as) que con su respaldo y cariño son motivación e inspiración que me impulsan a salir adelante sepan que mis logros también son los suyos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento al Mg. Julio Cesar Bustamante Cabello, quien no solo fungió como tutor de esta investigación, sino también por habernos acompañado en la universidad Privada San Pedro Filial Huaraz años atrás en el estudio del tema de la investigación.

A las altas autoridades de la caja Raíz sede Huaraz por el apoyo, facilidades y confianza que nos brindaron para el desarrollo y elaboración de la presente investigación.

A las diferentes personas (familiares, compañeros de trabajo y amigos en general) quienes con su pregunta ¿Cómo va la tesis?, siempre dieron el impulso para seguir adelante hasta alcanzar esta meta.

A todos mi más sincero agradecimiento por el apoyo y la fortaleza que siempre me supieron dar.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	22
3.3. Población y Muestra.	22
3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	24
3.5. Procedimientos.	24
3.6. Método de Análisis de Datos.	25
3.7. Aspectos Éticos.	25
IV. RESULTADOS.....	26
4.1. Resultados respecto al objetivo general.	26
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.....	28
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	42

VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados generales.....	20
Tabla 2. Resultados específicos	21
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario interno.....	22
Tabla 4. Tabla cruzada de la variable gestión de recursos humanos.....	23
Tabla 5. Tabla cruzada de la variable calidad de la atención del cliente	25
Tabla 6. Prueba de hipótesis según el objetivo general	27
Tabla 7. Prueba de hipótesis según el primer objetivo específico	28
Tabla 8. Prueba de hipótesis según el segundo objetivo específico	29
Tabla 9. Prueba de hipótesis según el tercer objetivo específico	30
Tabla 10. Prueba de hipótesis según el cuarto objetivo específico	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Resultados generales.....	15
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar si la mejora de la gestión de recursos humanos influye en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022, la población y muestra de estudio estuvo conformada por 40 colaboradores de la caja Raíz, fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y de nivel correlacional, así mismo, fue de diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se usó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La prueba de correlación de Pearson indicó un valor de 0.654 con un nivel de significancia de 0.000 existiendo una correlación positiva fuerte, confirmándose la hipótesis de trabajo, además ambas variables se encuentran en el nivel adecuado con un 60%, puesto que la caja maneja de forma positiva el reclutamiento, la inducción, la capacitación y la evaluación de sus colaboradores; así como existe una positiva fiabilidad, aseguramiento, empatía y una acertada capacidad de respuesta a los clientes.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos y Calidad de servicio al cliente.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine if the improvement of human resources management influences the quality of customer service in the rural savings and credit bank Raiz of the city of Huaraz in the year 2022, the population and study sample. It was made up of 40 collaborators of the Raiz financial institution, it was of a quantitative approach, of an applied type and of a correlational level, likewise, it was of a non-experimental cross-sectional design, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. Pearson's correlation test indicated a value of 0.654 with a significance level of 0.000, with a strong positive correlation, confirming the working hypothesis, and both variables are at the appropriate level with 60%, since the financial company handles positive way the recruitment, induction, training and evaluation of its employees; as well as there is a positive reliability, assurance, empathy and a successful ability to respond to customers.

Keywords: Human resource management and Quality of customer service.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual comprender la gestión de los recursos humanos es elemental, así como la calidad que se brinda en el servicio al cliente, son aspectos relevantes en toda organización más aún si tomamos en cuenta a las entidades financieras que cumplen un rol decisivo en las operaciones comerciales que se realizan en este mundo competitivo y globalizado.

El presente estudio observa a nivel mundial, que el impulso del éxito de un negocio está supeditado a muchas aristas, entre ellas se encuentra el talento y las habilidades que poseen los empleados como importante, aspecto que se observa en un estudio presentado por la Revista Tendencias (2020) en 15 países del mundo advierte que el 71% de los directivos mencionan que los problemas relacionados con los recursos humanos son muy complejos y no permiten el crecimiento internacional de las empresas, puesto que los procesos de contratación y reclutamiento presentan dolencias serias, la preparación profesional sin motivación ni identidad o compromiso son aspectos que en el tiempo pasan una factura de costo insalvable, añadido a la poca capacidad de planificar, gestionar y supervisar una fuerza laboral internacional que estreche los vínculos con los nuevos clientes.

Así mismo en cuanto a la calidad del servicio al cliente, Quijano (2021) indica que actualmente las empresas en el orbe internacional viven una competencia feroz, porque por un lado los clientes se encuentran más informados pero también porque existen más negocios en muchos lugares que compiten por fidelizar al mismo cliente. Por esto las empresas deben convertirse en más eficientes y productivas, pero se observa que existe un servicio interno inadecuado que los lleva a perder ventas y clientes externos, existen costos fantasmas propiciado por el aumento súbito de los costos comerciales, se aprecia la disminución de la productividad por falencias en la labor de los trabajadores, se encuentra mermado la calidad de vida de los colaboradores, muchos de ellos no alcanzan lograr los resultados que en las áreas se precisaron, existe un incremento en el desplazamiento del personal a otras áreas y las

afectaciones a la salud que influyen en el desempeño y la calidad en la atención de los usuarios, entre otros aspectos más que afectan a las diversas organizaciones.

En otro contexto, a nivel nacional se puede tomar en cuenta que la gestión del recurso humano pasa por una aguda situación en el sector salud, como lo mencionan Espinoza, Gil y Agurto (2020), utilizando la información del Ministerio de Salud de fechas pasadas, nos indican que el 14% de establecimientos solamente cuentan con capacidades para la gestión, el 32% de estos tienen una adecuada infraestructura que refleja la carencia en este aspecto, mientras que el 25% posee equipamiento suficiente, tan sólo el 29% del recurso humano se encuentra capacitado para desenvolverse en sus funciones de forma óptima, lo que nos hace analizar que existe una gran debilidad en el tema de capacitación y actualización por ende se reflejará en un deficiente servicio al cliente.

Continuando con el análisis, Louffat (2021) en su estudio en las principales ciudades del Perú indica, que a raíz del proceso pandémico generado por el Covid, el 52% de empleados aseguraron que nunca recibieron capacitación en teletrabajo lo que dificultó su labor, así como el 40% de colaboradores admitieron haber pensado en renunciar por las inadecuadas formas de cómo sus empleadores manejaron la crisis producida por el coronavirus, eso nos impulsa a concluir que existe una inadecuada manera de gestionar el recurso humano que dificulta el desarrollo normal de las entidades.

En lo referente a la calidad del servicio en los clientes de la agencia bancaria Cayma de Arequipa, observa la autora en su realidad local, que existen entidades financieras que han presentado problemas en el servicio prestado, puesto que los colaboradores no podían manejar de forma adecuada la atención al público debido a la congestión y las medidas de distanciamiento producidas por la pandemia, lo cual generó un bajo nivel de satisfacción de los clientes, no estaban a gustos con el servicio, las largas colas, el trato por momentos era tenso, el aletargamiento de la solución inmediata a sus requerimientos propiciaba mayores reclamos, lo cual reflejaba una escasa preparación y perspectiva en la planificación de la atención a los usuarios en estos tiempos cruciales (Meza, 2020).

En relación al contexto local, en la ciudad de Chimbote se aprecia deficiencias en la gestión de las ventas de los productos financieros, según refiere Rodríguez, M. (2019) analizando el comportamiento de los colaboradores de los demás bancos que son competencia de Interbank, refiere que existe inexperiencia en el personal a cargo de la atención, son contratados sin una estrategia de reclutamiento adecuada lo que repercutirá en el servicio al usuario, la escasa capacitación en la atención se reflejará en las incomodidades y reclamos que los clientes realizaron en su debida oportunidad, a ello se suma el escaso alineamiento estratégico que todo personal adhiere a su actividad laboral haciendo que la atención y el interés por el usuario sea desapercibido, se aprecia que existe un déficit en el trato y las relaciones con el público a sabiendas que lo más principal para el fortalecimiento de una entidad financiera.

En la ciudad de Huaraz podemos encontrar que en el rubro financiero y bancario se han presentado dificultades en la atención al cliente puesto que los cuellos de botellas en los trámites operativos generan incomodidad por la demora y demás acciones financieras requieren una atención oportuna y rápida, para ello se necesita un personal altamente capacitado y formado en satisfacer estas expectativas, lo cual no se cumple en los bancos como son: Interbank, el Banco de Crédito del Perú, BBVA (Banco Continental) y el Scotiabank donde se observa una serie de quejas por parte de sus usuarios. Observándose que existen limitaciones en la capacitación, motivación e incentivos que se le ofrece a los empleados repercutiendo ello en la calidad que brindan al cliente.

En el trabajo realizado para la UNASAM por Rodríguez y Mallqui (2014) para obtener su título universitario, observan que la calidad de servicio incide desfavorablemente en la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación de la agencia "2" de la ciudad de Huaraz, puesto que la mayoría de clientes se encuentran ubicados en el lado negativo haciendo un 35% de una calidad baja por ende la satisfacción también es baja, lo que nos induce a plantear que existe deficiencias en la gestión del recurso humano que repercutirá en el servicio que no se concentrará por los límites de la calidad, urgiendo que se implemente un sistema de calidad, que tome en cuenta las necesidades de los consumidores para establecer estrategias de fidelización, puesto que de no zanjar

estos aspectos se recrudecería la atención, no sólo en estos bancos sino también esta enfermedad se regaría por las demás financieras y cajas de ahorro y crédito que son las entidades que han renacido después de los momentos más crudos y difíciles de la pandemia.

Considerando esta realidad se ha planteado como problema general el siguiente enunciado ¿De qué forma la mejora de la gestión de recursos humanos influye en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022?

Así como problemas específicos tenemos los siguientes enunciados; primero, ¿De qué manera la mejora de la gestión de recursos humanos incide en la fiabilidad del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022? Segundo, ¿Cómo la mejora de la gestión de recursos humanos repercute en el aseguramiento del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022? Tercero, ¿En qué medida la mejora de la gestión de recursos humanos influye en la empatía en el servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022? Y cuarto, ¿Cómo la mejora de la gestión de los recursos humanos incide en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022?

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que aporta con recomendaciones teóricas y académicas a la financiera para que pueda implementarlas y mejorar la gestión de recursos humanos dentro del contexto de incrementar la calidad de atención al cliente.

En lo teórico, la investigación adhiere una concepción científica basada en las teorías de los recursos y capacidades, así como se resalta el modelo SERVQUAL que permite explicar las formas cómo se deben abordar cuando se trata de retener al recurso humano para la atención con miras de captar más clientes.

En relación a la justificación práctica de manera directa el presente trabajo aporta con sugerencias a la forma cómo deben implementarse estrategias para hacer efectiva una

adecuada gestión de los empleados con el objetivo de satisfacer a los consumidores y atraer fidelizando a estos.

Se justifica metodológicamente la presente tesis, porque se puso en acción una serie de metodologías que buscaban acrecentar las dos variables de estudio, además aportó con las técnicas e instrumentos de recojo de información, fueron validados y se halló la confiabilidad para que la investigación tenga la rigurosidad científica que en todo momento se patentizó.

En la presente investigación se consideró como objetivo general: Determinar si la mejora de la gestión de recursos humanos influye en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

Los objetivos específicos fijados para la presente fueron: primero, identificar como la mejora de la gestión de recursos humanos incide en la fiabilidad del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022, segundo, establecer si la mejora de la gestión de recursos humanos repercute en el aseguramiento del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022, tercero, delimitar la influencia de la mejora de la gestión de recursos humanos en la empatía del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022, y por último, conocer si la mejora de la gestión de los recursos humanos incide en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022.

Además, se ha considerado como hipótesis afirmativa general al siguiente: La mejora en la gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022. Y cómo hipótesis nula: Las mejoras en la gestión de recursos humanos no influyen significativamente en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

Por otro lado, las hipótesis específicas consideradas son: primero, Las mejoras sustantivas en la gestión de recursos humanos incide significativamente en la fiabilidad

del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022. Segundo, la incorporación de cambios para la mejora de la gestión de recursos humanos influye significativamente en el aseguramiento del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022. Tercero, Las mejoras oportunas en la gestión de recursos humanos influye significativamente en la empatía del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022. Y cuarto, las incorporaciones de cambios en la gestión de recursos humanos inciden significativamente en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes a nivel internacional se considera a Espinoza (2017) en su tesis titulada “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador-Quito”, indica que el diseño empleado en el estudio fue el no experimental de tipo descriptivo – correlacional. El trabajo estuvo delimitado por una muestra de 68 personas compuestas por féminas y caballeros, estos colaboradores directos en las distintas áreas de la entidad bancaria. Se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a la muestra de estudio. La conclusión delimitada fue: La entidad bancaria carece de sistemas de control, esto fomenta el ausentismo, existe un gran porcentaje de trabajadores insatisfechos, por esto, la falta de satisfacción del colaborador genera ausentismo en su puesto de trabajo y paulatinamente pierde la motivación en el ámbito laboral.

De la misma forma, Zavala y Frías (2018) en su artículo científico denominado “Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile”. Los autores toman en cuenta el modelo generacional de Strauss y Howe, conocido y valorado, también se explicó las características vinculadas a la generación millennial y su discurso en Chile y Latinoamérica, se levantó información de responsables del área de recursos humanos de organizaciones cuyos rubros fueron banca, salud y retail mediante entrevistas abiertas semi directas considerando la temática de generaciones en el trabajo y del discurso millennial, considerando el discurso basado en el management, la metodología empleada fue la cualitativa tomando como diseño el transversal y exploratorio-descriptivo, el discurso millennial es positivo en tanto prioriza el management para establecer esfuerzos tratando de invisibilizar a los colaboradores que no cumplen con las expectativas planeadas, además este discurso toma en cuenta los ideales de renovación y progreso, observándose jóvenes autónomos, proactivos y amantes del cambio y la flexibilidad laboral, características que serán tomadas por las organizaciones en una eficiente gestión de los recursos humanos.

En el plano nacional, tenemos a los siguientes antecedentes: Rivera (2019) en su tesis Calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y estrategias para su mejora en la ciudad de Lima, investigación realizada para obtener el título de licenciado en ciencias administrativas en la Universidad Nacional de Piura, considerada como un trabajo cuantitativo, utilizando como métodos el descriptivo y el deductivo, teniendo como muestra a 250 clientes, donde se utilizaron a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento, cuyos resultados indicaron que la calidad de servicio es baja teniendo en cuenta los elementos tangibles y al área de operaciones, la empresa adolece de manuales, no existen capacitaciones que mejoren servicio y tampoco se cumple con la supervisión que debería ser constante; por eso se busca mejorar la toma de decisiones con la implementación del modelo SERQUAL para poder diagnosticar permanentemente la calidad del servicio.

Por otro lado, Alvines y Bendezú (2018) en su tesis, Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018; nos muestra que se utilizó una investigación explicativa de tipo aplicada con un diseño no experimental, la población delimitada fueron los trabajadores del sector donde se atiende al cliente en la financiera, del Distrito de San Isidro, con una muestra de estudio de 26 colaboradores, utilizando el instrumento de investigación denominado cuestionario de gestión del talento humano y la productividad. Luego de realizar la prueba estadística Chi Cuadrado se estableció la conclusión siguiente: existe una influencia significativa media alta entre la gestión del talento humano y la productividad, además el 34.6% considera que se selecciona al personal idóneo que viene generando productividad, la financiera viene lanzando una página web que tiene resultados positivos, el 42% consideró que existe una mejora de competencias, resaltándose la motivación y el ambiente laboral.

Por otra parte, Tafur (2019) en su investigación denominada, Administración del tiempo y gestión de recursos humanos en una entidad Bancaria. Puente Piedra, 2018. Presentado a la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de licenciada en administración, en lo referente a la metodología empleada se aprecia que fue una tesis de tipo aplicada de nivel correlacional de diseño descriptivo correlacional, luego de

haber efectuado el acopio de datos, y la consolidación estadística, se aplicó el coeficiente de Pearson cuyo resultado fue de 0.745 con una significancia de 0.000 concluyéndose que existe una relación significativa entre la administración del tiempo y la gestión de recursos humanos, proponiéndose mejoras en la dosificación del tiempo sin dejar de lado la gestión de los colaboradores de la entidad financiera.

En este sentido, se observa a Ticona (2020) con su tesis, Propuesta de implementación de la metodología 5s para la mejora en la calidad de atención al cliente en la agencia Banco Azteca. Puente Piedra, 2020, estudio realizado para obtener el título de ingeniero industrial cuya metodología utilizada fue de un estudio cuantitativo, de tipo aplicado y de diseño descriptivo, la población delimitada fue el personal que analiza y otorga créditos en la plataforma de ventas, utilizándose la observación como técnica de estudio, así como, la aplicación de un cuestionario a semejanza del modelo servqual. Posteriormente, se revisó la aplicación de la metodología 5s, que fue aplicado a los tres primeros pilares (seiri, seiton, seiso) y a los dos últimos (seiketsu y shitsuke). Es preciso señalar que la tesis cumplió con los objetivos propuestos de rebajar el tiempo de atención en la entidad financiera de 268.5 minutos al día a 201.5 minutos, acrecentando una mejor visión de los clientes debido al recorte del tiempo de espera en la atención de los clientes, considerándose que la atención se incrementó a un 67.22%, lo que generó la satisfacción de los clientes cuando estos solicitaban un servicio de la entidad.

En el ámbito local, tenemos a Barreto (2018) en su tesis titulada, “Aplicación de la teoría de colas para optimizar los servicios de atención en una entidad bancaria 2017”, trabajo realizado en la UNASAM – Huaraz, identificando que el problema se genera por las colas que se forman en las horas de mayor concurrencia de atención que son alrededor de las 10:30 AM y a las 4.00 PM, faltándole mayor optimización en la atención en cada ventanilla, debido a que la sucursal del banco no tiene un sistema actualizado de atención puesto que mantiene su sistema tradicional, generándose retrasos y disconformidades en la atención que ofrecen. El estudio estableció que la implementación de la teoría de colas mejora los servicios de la atención al usuario considerando a la entidad bancaria, Scotiabank filial Huaraz, optimizando su servicio,

reduciéndose de 5 a 4 ventanillas en la atención a los clientes lo que produjo una minimización de costos, en lo personal y uso de equipos informáticos, considerando esta variación entre 3.90 minutos a 3.93 minutos, lo que generó una mejor atención al cliente.

Respecto a las teorías, conceptos y demás explicaciones que fundamentan la presente tesis, iniciaremos entendiendo la gestión de recursos humanos, considerando que estos, están estrechamente vinculados en cumplir su objetivo vital que es la de satisfacer al cliente mediante una atención apropiada, se considera realísticamente al trabajador como el elemento fundamental para conseguir que el cliente prefiera a la empresa antes que a otras, considerando que la clave es el de beneficiar en la satisfacción de sus necesidades, siendo el que interpreta los diferentes mensajes que los clientes demuestran en sus solicitudes, atendiendo sus requerimientos y satisfaciendo sus necesidades.

La interacción financiera y cliente toma en cuenta al componente humano como dimensión principal, condiciona el instante donde el cliente se contacta con la empresa, comprendiendo este como el momento donde el comprador hace contacto directo con la compañía y dependerá de la vivencia del comprador o cliente para que se forme una idea sobre si el servicio es de calidad o no.

Braidot y otros (2003), infiere algunos aspectos claves a tomar en cuenta para mejorar la calidad del servicio, como por ejemplo: uno, la orientación adecuada al usuario, dos, complacer sus expectativas y necesidades satisfaciéndolas, este aspecto debe ser considerado altamente estratégico por su importancia, para ello se debe considerar la información que existe en el mercado así como una experiencia sensible gravital para poder ser replicada en el momento preciso. Tercero, absolver y contestar las diversas solicitudes en el tiempo oportuno, y cuarto, toma de decisiones que deben estar fundamentadas en la exploración de información real y compilación de datos importantes, se debe considerar los indicadores más precisos para poder proporcionar y extraer información esencial con miras en desarrollar transformaciones correctas que

impulsen a renovar la atención al cliente con una orientación equilibrada buscando su conformidad, esta puede ser de forma directa o indirecta.

En cuanto a la gestión de recursos humanos, según Torres y Diaz (2010) nos impulsan a identificar que toda organización debe destacarse por la constitución del personal que labora, puesto que asume responsabilidades compartidas que buscan conseguir lograr la meta organizacional trazada mediante el desenvolvimiento de sus potencialidades expresadas en sus capacidades, debido a ello, todas las empresas y entidades delinean sus estrategias para satisfacer a sus clientes, por lo tanto el factor humano cobra mucho interés e importancia en el aspecto administrativo laboral de toda entidad.

Este aspecto amplió la visión hacia el compromiso en la administración del recurso humano, para promover la reflexión sobre el reconocimiento y la semejanza de las diversas funciones que la componen. Todo esto se manifiesta en las relaciones que los empleados tienen entre sí y en las relaciones que las organizaciones mantienen con los clientes.

Cabe señalar que en la gestión de recursos humanos, la planificación y el diseño de lineamientos se realizan junto con las decisiones de los gerentes. Por ello, como Gerente General y el Departamento de Recursos Humanos, trabajan en base a sus principios y juntos realizan actividades continuas más acordes con los objetivos de la organización y facilitan el proceso. De esta manera, la dirección y la política de los recursos humanos debe ser proactiva y preventiva, anticipándose a posibles inconvenientes en el futuro y, en definitiva, trabajando proactivamente con los planes estratégicos. Por lo tanto, alcanzar las metas en relación al recurso humano dependerá de los objetivos de la empresa, y para lograrlos la organización debe tomar en cuenta las condiciones de sus colaboradores, las cuales son determinantes para el desarrollo de sus competencias, sus capacidades, grado de participación, integración, trabajo en equipo, uso de herramientas y técnicas adecuadas en todos los niveles de la organización.

La interacción cliente-empleado establece el tipo de relación que visiona alguna organización, por lo que es importante lograr un alto grado de consistencia en esta relación. Para alcanzar ello, es necesario delimitar la frontera de la capacidad de atención con la expectativa del cliente, un alto grado de semejanza en valores, experiencias, conocimientos e intereses que existan entre las cosas de que se trate.

En cuanto a la importancia de organizar los Recursos Humanos, Chiavenato (2011, p. 166) describe el proceso por el cual se estructura el área de Recursos Humanos, en el cual complementa el diseño de la función y esto incluye a los empleados de reciente incorporación, como así como revisiones continuas de su desempeño. Las etapas de contratación de empleados muestran cómo conseguir las personas adecuadas en el mercado, conocido como reclutamiento, este proceso tiene como objetivo determinar el posicionamiento estratégico de los empleados, con el objetivo de garantizar la continuidad del empleo, y gestionar su desempeño en beneficio de la organización. El siguiente paso es organizar tareas internas, por lo que después de la clasificación, trató de combinarlas en su trabajo y, por lo tanto, evaluadas. De manera similar, el siguiente nivel después de la integración de los talentos nuevos y competitivos será el diseño y las características de los costos de empleo y evaluar su desempeño permanentemente.

Respecto al diseño de puestos, Chiavenato (2011, P.172) lo fundamentará indicando cuatro propiedades básicas: por un lado, las funciones que los trabajadores ejecutarán, por otro, los procesos, técnicas y métodos que se utilizarán para llevar a cabo estas tareas o actividades, siendo de vital expectativa las instrucciones que los directivos hacen llegar a sus subordinados como informe de sus labores, para por último, establecer los lineamientos que servirán para el monitoreo o control.

Este diseño de puestos, establece la composición de un conjunto de compromisos, procedimientos y relaciones jerárquicas que corresponden a una posición específica, para implementar necesidades técnicas, sociales e individuales y posiciones individuales. Por este motivo, la posición del diseño del trabajo es un medio para

organizar el área de administración en unidades organizativas que propenderán a mejorar la labor administrativa de la empresa o entidad.

Según Chiavenato (2011, P. 193), indicó que estos aspectos se relacionan con el territorio y los compromisos del equipo. El campo de recursos humanos corresponde a la tarea de brindar toda la información requerida para el puesto de trabajo, mientras que la tarea de organizar esta información y dirigirla al campo de recursos humanos es responsabilidad del equipo o empleado, por parte de la persona. posiciones que lideran. en una organización. De esta forma, el analista de puesto debe ser un miembro del personal que también sea responsable del área del puesto a cubrir, de candidato a puesto. Por lo tanto, será necesario investigar las calificaciones del postulante. Los procedimientos más comunes para estudiar y describir estos puestos serían: a) observaciones posicionales. b) un cuestionario o prueba. c) Una entrevista específica y directa. d) Un método alternativo utilizando más de una técnica al mismo tiempo.

Es preciso indicar que cuando los empleados se nutren de capacitaciones para ofrecer un mejor servicio a los clientes, es necesario que se fortalezca el conocimiento de estos en torno al mercado, por esto, a la entidad u empresa con urgencia es preciso delinear la comprensión cabal del cliente, permitiendo la mejora que se reproduce en un doble efecto, en cuanto a la motivación de los colaboradores y en cuanto al conocimiento del mercado.

Complementando la idea, la capacitación se generará para garantizar la calidad del servicio que gira en torno a la eficacia en el logro del objetivo de satisfacción al cliente; se tiene que ser efectivos en el cumplimiento de las funciones organizacionales, eficientes en el uso de todo tipo de recursos que mejoran los servicios; y el desarrollo, medición y mejora del empleado. Es preciso señalar los indicadores que permiten desarrollar, evaluar y mejorar la labor de los colaboradores que involucra por establecer pertinentemente un clima laboral apropiado, con programas de capacitación, de fortalecimiento y valoración del servicio que se presta.

Según Chiavenato (2011), establece la 'evaluación del desempeño' como una valoración sistemática del crecimiento de un trabajador en el puesto que se está desarrollando, así como de su capacidad para diseñarlo. La evaluación sirve como medio para identificar, motivar o corregir, positiva o negativamente, las características de una persona en su puesto. Del mismo modo, estos procedimientos de evaluación pueden recibir diferentes nombres dentro de las empresas, como evaluación del desempeño, evaluación de los empleados, informe de desempeño, informe de progreso, evaluación del éxito, etc.

Para Chiavenato (2010), se observa que el comportamiento de los empleados está regulado por el control, y la regulación de la disciplina externa. El elemento de control de recursos humanos generalmente se concentra en la función de recursos humanos. Las características que determinan el comportamiento de los trabajadores pueden depender de la autonomía, el libre albedrío y la adaptabilidad dentro de su territorio, entendida como la cualidad de la resiliencia. La descentralización está totalmente controlada por los gerentes y se realiza a través de procesos democráticos, con una amplia participación de los grupos de interés. Los principales "controles" de los sujetos corporativos corresponden a las personalidades y "desempeño" de los sujetos en su juicio profesional. Factores como el desplazamiento laboral, el número de horas y la evaluación de atención del personal, y la formación del "proceso de control". Por lo tanto, también se establecen el comportamiento interno y las normas y regulaciones de enfoque en los aspectos legales de este proceso. Casi siempre, el control de la palabra se recoge con un problema negativo y se explica a menudo en la prohibición del miedo, la especificidad, la dirección, la promoción, la manipulación y el engaño. Esto se debe a algunos valores culturales, como personal y democracia, no es adecuado para fines de supervisión. El propósito del control es garantizar que los resultados de la compañía estén satisfechos con los requisitos de los objetivos. El atributo 38 de 'Control' implica verificar si la diligencia supervisada está logrando los resultados deseados. Por tanto, en línea con lo descrito en relación a los "procedimientos de seguimiento" de los empleados, para evaluar su desempeño es necesario implementar una completa base de datos de registros y funciones del

personal, así como integrarlos con el seguimiento familiar. el sistema. y modificar sus actitudes y comportamientos.

Respecto a la calidad del servicio se puede considerar como la capacidad de satisfacer a sus clientes según sus expectativas, necesidades y requerimientos mediante el servicio que se le ofrece o presta, es la complacencia del cliente o usuario por haber hecho uso de algún servicio o producto requerido.

Una empresa u organización comercial en toda etapa del proceso de venta, ya sea de bienes, productos o servicios, necesita del apoyo personal directamente comprometido, para que se negocie, ejecute y explique sobre las necesidades de los compradores o clientes.

De hecho, la calidad del servicio era y sigue siendo una necesidad, porque la materialización de la prioridad del cliente por una determinada empresa, permite el posicionamiento de esta, se preocupan por ella y les genera una ventaja competitiva en relación a las otras empresas de la competencia.

En la actualidad (S. XXI), un mercado con muchas oportunidades y opciones para los consumidores está obligando a innovarse a muchas empresas, a innovarse mediante una tecnología avanzada, recursos humanos de alta calidad, redes de conocimiento, aprendizaje, investigación e innovación, todo ello orientado a un mejor desempeño organizacional, pero el enfoque promueve adentrarnos en la calidad del servicio que se presta al cliente, como punto final. Esta tendencia es tan cierta hoy como lo ha sido desde el comienzo del paso histórico, el concepto de calidad.

Entre la segunda mitad del siglo XVIII y principios del S. estalló la XIX Revolución Industrial con todos sus efectos tecnológicos, sociales, económicos y laborales, un período histórico en el que la calidad se concibió como una medida de producción y exportación.

Para entender mejor, la calidad incluye: reconocimiento legal de características especiales, el establecimiento de límites económicos de los ciudadanos y

regulaciones, y el establecimiento de asociaciones manuales y empresas profesionales, las herramientas útiles aparecieron en el área de producción, como; especificación para muestras, medidas y herramientas de uniformidad.

Además, el equipo de producción y la complejidad de las redes de servicios han demostrado la necesidad de crear ganancias de alta calidad. La complejidad de los servicios en los campos de los suministros de energía, las comunicaciones, el transporte y la comercialización (área de escaneo), aplicando una amplia aplicación.

Después de la Segunda Guerra Mundial, los japoneses comenzaron un auge estratégico para trabajar en la cultura del trabajo desde el espíritu de trabajo y enfatizaron al personal para desarrollar un nuevo concepto de servicios.

Para Pestana y García (2003) la calidad total ... "Hoy se ha convertido en un factor importante e indispensable para el éxito en los negocios. Su actuación es reconocida en todo el mundo (W. Edwards Deming, Kaoura Ishikawa, Joseph Goran, Phillip Crosby y Conway) está de acuerdo en que la calidad de la administración, es exactamente para mejorar en las posiciones competitivas en el mercado" (Pp. 13-14)

Por otro lado, actualmente los resultados de la participación de los factores de calidad humana son conclusiones. Según Atencio y González (2006), la calidad del servicio se expresa en toda la organización donde están directamente relacionados de forma directa e indirecta con los clientes mediante los servicios prestados, porque esto es lo que los clientes necesitan en su conjunto y por ello lo valorarán.

El enfoque de la calidad del servicio tiene sus raíces en el modelo de gestión de la calidad del servicio, mejor representado por Jan Carlzon (1981), quien revolucionó el diseño, el desarrollo y la prestación de servicios de alta calidad, la suposición inicial es que la organización está orientada hacia el exterior, para controlar la experiencia del cliente e identificar momentos claves en la prestación del servicio.

Del modelo de gestión se desprenden los siguientes principios: control de la experiencia del cliente en todas las etapas del ciclo de servicio, organización orientada

al cliente, sistemas amigables con el cliente, cultura y ambiente de trabajo, reforzando el concepto de cliente desde el inicio.

Por otro lado, las organizaciones aplican la gestión de servicios en un estilo de gestión profundamente comprometido con una mentalidad de calidad acorde con las necesidades de negocio del cliente. Este estilo de gestión tiene como objetivo: brindar a los empleados las herramientas que necesitan para hacer bien su trabajo, involucrar al personal con capacitación de calidad y aplicar la objetividad en las evaluaciones de los clientes sobre sus productos, el personal y la organización.

De acuerdo con Whiteley (1992), la calidad revela siete requisitos, especialmente para el desarrollo del servicio, que son: uno, además de objetivos claros y generales, debe haber una visión hacia el logro de la protección del cliente, dos, servicio integral al cliente en la organización, tres, recopilación de información, herramientas, calidad de la aplicación del servicio, cuatro, creencia en las habilidades de los empleados para atender bien a los clientes, cinco, agilizar procesos entre el cliente y la empresa, seis, medir el desempeño de la organización en relación a la calidad, y siete, actuar y vivir para el cliente.

Debido a la necesidad de estas reivindicaciones, se necesita un cambio cultural en el modelo de venta, porque no solo se necesita la calidad del producto sino también la calidad del servicio que se está brindando actualmente. En definitiva, las empresas necesitan satisfacer las necesidades globales de sus clientes, y para ello necesitan recursos humanos competentes. En general, a la hora de prestar un servicio, la diferencia y seña de identidad entre varias alternativas competidoras o entre una oferta y otra es el nivel de servicio, ya sea en torno al producto o en la riqueza de los componentes del servicio, ya sea atención personalizada al cliente, bienvenida, el proceso de venta en sí o después de la venta.

La calidad del servicio es gestionada por cinco aspectos totalmente definidos por el Departamento de Recursos Humanos, tales como: aspectos tangibles de visibilidad del servicio, atención al cliente de los empleados, nivel de servicio y atención al cliente

confianza, tanto dentro de la empresa como entre los empleados, responsabilidad para qué y cómo, seguridad en las compras, certeza y respuesta a las especificaciones, empatía por el mercado a través de la disposición a comprender las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente (Whiteley; 1992)

Según Bernal (2014) explica que se entiende por “cliente interno” a una entidad utilizada en el proceso de desempeño de un determinado cargo con una función específica. Además, el autor cita a Karl Albrecht en su libro Cliente Interno indicando: “Si quieres que las cosas funcionen por fuera, lo primero que tenemos que hacer es hacer que las cosas funcionen por dentro. Esto obliga a las empresas a desarrollar una cultura de servicio dentro de la empresa si quieren ser reconocidas por los clientes por la calidad del servicio prestado”.

Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) (2013): “En una organización, es importante que todos sean competentes, capacitados y comprometidos con la creación de valor. Como resultado, una organización puede ayudar a mejorar su capacidad para crear valor”.

Vértice (2008, p. 15) explica: “Muéstrate desde el punto de vista del cliente. Para ser un verdadero indicador de desempeño y no solo un curso de acción, se deben cumplir estándares que determinan el desempeño del cliente”. También agregó que “el trabajo que debe realizar cada empleado de la organización debe ser específico a las necesidades del cliente”.

Según esta definición, las cualidades humanas deben ser tenidas en cuenta y sirve a toda la organización como una extensión del estándar de calidad del servicio que debe ser gestionado por toda la empresa.

Según Acuña (2005, p.12), la mejora continua de la calidad es una necesidad inevitable del mercado que debe ser satisfecha a través de un mecanismo de búsqueda continua. Por lo tanto, no solo se requiere que la alta gerencia y los acreedores de servicios cumplan con los estándares, sino que también deben mejorarse para optimizar su desempeño. Por lo tanto, la calidad se puede mejorar de varias maneras: Identificar canales de comunicación con los clientes, identificar y

resolver problemas, modificar o crear normas, mejorar las auditorías y agilizar varios procesos, desarrollo de métodos de formación y capacitación en el puesto de trabajo. Por lo tanto, este enfoque obliga al equipo a unirse para resolver el problema. Lo hace a través de un enfoque de mejora continua en el que los miembros del equipo trabajan juntos para detectar y resolver las inconsistencias que complican la calidad. Por lo tanto, las decisiones tomadas por el equipo se utilizan como una herramienta de diagnóstico y análisis de acuerdo con un proceso sistemático.

Según Acuña (2005, p. 13), la cultura organizacional la considera “valores”, “creencias” y “hábitos compartidos”, como “percepción de las necesidades del cliente”. Los empleados se vuelven más receptivos e interesados en las opiniones de los clientes, ya que se entiende como una necesidad y el cliente la solicita. “Relaciones entre clientes internos”. Los colegas interactúan con entusiasmo con sus compañeros de trabajo.

La moralidad y el compromiso de las personas les ayuda a desempeñarse mejor porque se sentirán obligados, porque tendrán una fuerte competencia moral y contribuirán a la moralidad.

Según Paz (2005, p. 25), explica que la eficiencia está relacionada con los dos niveles anteriores, indica que el cliente necesita saber que el “staff” lo ayudará a resolver su problema y tiene la responsabilidad de llevarlo hasta el final y que no dejará que otra persona continúe. En este proceso delimita sobre el nivel individual indicando que está relacionado con la respuesta positiva que ofrece el consumidor.

Según Meloni y Corcuer (1999, p. 33), explican que “la calidad y la excelencia” se refleja en personas bien preparadas y, lo más importante, en su motivación laboral, es decir, capacidad para su trabajo. Del mismo modo, muestran que para alcanzar la excelencia, los empleados deben beneficiarse, es decir, deber ser motivados y anexados a los propósitos y metas empresariales, como resultado de ello, la empresa alcanzará un alto nivel de competencia, eficiencia y eficacia.

Para incrementar mejor la idea de calidad, excelencia y compromiso, al respecto Andrés (2010, P. 23) indica que deben desarrollarse adecuadamente para conseguir

la calidad en la acción, y ser responsable de ella es simplemente porque se requiere realizarla. La calidad y la excelencia es la culminación de un ciclo interminable, ya que las nuevas demandas de calidad, ahorro, reducción de costos y mejor servicio al cliente son aspectos que deben ser considerados permanentemente en la actuación administrativa con mayor capacitación. Más reingeniería y personas, más compromiso y, por supuesto, más promesa. La calidad es un camino, no una meta que se pueda lograr en dos o tres años. Tomarlo como meta y fijar una fecha es un grave error porque se mantiene constante, es decir, un ciclo se repite para iniciar otro.

Según Gómez (2010, p.64), el “modelo de calidad de servicio” explica los puntos de deterioro y las causas profundas de la degradación, los determinantes de la calidad establecen la capacidad de un bien o servicio para compensar las quejas de los clientes. Una vez más, la evaluación de la calidad debe entenderse como prioritaria; al considerar la comparación entre atenderlo mejor y la expectativa del comprador en ser atendido.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, puesto que utilizó elementos cuantificables y que fueron analizados estadísticamente para su mayor comprensión, tuvo un propósito medible, con el objeto de probar las teorías de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

También fue una investigación aplicada que se empeñó en la aplicación de conocimientos teóricos a determinadas situaciones concretas de la realidad y a comprender las consecuencias prácticas que se derivan (Sánchez y Reyes, 2015). Así mismo el diseño de investigación delimitado fue el no experimental porque el estudio de las variables no tienen ningún tipo de manipulación, se observarán de forma directa e inmediata (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Además, utilizaron un diseño transeccional o transversal; se entiende como un diseño que recoge información de forma inmediata, realizando el análisis y la explicación de las variables en un solo tiempo, recogiendo las incidencias de forma directa para luego ser descritas.

Asimismo, se estableció un diseño correlacional; la investigación busca delimitar el nivel de asociación o relación entre las variables de estudio, siendo una X y la otra Z donde no existe dependencia entre una y otra (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez, 2013). Este diseño tiene como esquema:

Ox
M r
Oz Donde:

M = Muestra de trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito Raiz.

Ox = Gestión de Recursos Humanos.

Oz = Calidad de Servicio al Cliente

R = Coeficiente de correlación de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

La tesis presentó como variables a: la variable “X” o primera variable; Gestión de Recursos Humanos. De la misma manera, la variable “Z” o segunda variable; Calidad del Servicio al Cliente.

La variable X se definió de la siguiente forma: Armijos, F. , Bermúdez, A. y Mora, N. (2019) indican que es, administrar, planificar, organizar, coordinar, desarrollar y controlar el desempeño eficiente del personal de una organización; por lo cual, se emplean técnicas y estrategias que permiten la interrelación y colaboración de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Esta variable, se midió mediante las dimensiones establecidas que fueron: el reclutamiento, la inducción, la capacitación y la evaluación de desempeño.

En este entendido, la variable “Y” fue definido por; Morocho, T. y Burgos, S. (2018) como el conjunto de aspectos que una empresa busca integrar de forma constante en sus productos o servicios para satisfacer al cliente mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas.

La variable consideró las siguientes cuatro dimensiones; Fiabilidad, aseguramiento, empatía y capacidad de respuesta.

3.3. Población y Muestra.

Población.

Estuvo consignada por 40 colaboradores de la agencia de Huaraz complementándose con la zona norte de la financiera de Ahorro y Crédito Raíz.

Se precisa que la población es la totalidad de individuos o unidades de donde se recolecta información para poder extraer conclusiones. (Palella y Martins, 2012).

- ***Criterio de Inclusión***

En la investigación por cuestiones de estudio se consignó a todos los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de Huaraz, quienes se encuentran laborando el año 2022 en las diversas áreas de la financiera.

- ***Criterio de Exclusión***

En la investigación se excluyeron a los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la zona sur del Perú y de otras zonas, quienes se encuentren en cualquier modalidad de contrato y también a los que decidían en no ser participes del presente estudio.

La Muestra.

En la tesis se consignó a los 40 colaboradores de la caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de Huaraz, ya sea personal con contrato determinado e indeterminado. Esta muestra de estudio es similar a la cantidad poblacional porque es el número exacto de colaboradores que existen y cumplen con los criterios de selección, además de ser manejable proporcionalmente y tomar en cuenta el criterio de los investigadores.

La investigación consideró como muestreo el no probabilístico por juicio, debido a que las circunstancias obligaron a delimitar la muestra según las personas que se tenían en la población.

Al respecto (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez, 2013) mencionan que este muestreo “consiste en determinar los individuos de la muestra a criterio del investigador. Aquí no interviene el azar... (P. 253).

Unidad de Análisis.

Se incluyeron en la investigación a los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la agencia Huaraz.

3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.

En este proceso se eligió como técnica principal a la encuesta, para poder recopilar los datos importantes de la investigación.

Vara (2015) menciona que es un procedimiento que busca recolectar información a través de diversas herramientas para delimitar las características de los sujetos de estudio, según tiempos, considerando la calidad y estableciendo costos.

De la misma forma el instrumento utilizado para el estudio correspondiente fue el cuestionario.

Respecto al instrumento Sánchez, Aguilar, Vaqué, Milá y Gonzales (2016) precisan que es el elemento tangible, la herramienta que recauda los diferentes datos que son proporcionados por los individuos sujetos de estudio, estas se encuentran estructuradas según la naturaleza de la investigación.

La pertinencia o validez de la herramienta de investigación se realizó en una formulación de opinión de expertos denominada Validez a juicio de expertos, incluidos tres administradores expertos con conocimientos especializados en gestión de recursos humanos y servicio al cliente, donde se obtuvo muy buenas calificaciones que confirman la efectividad del cuestionario.

3.5. Procedimientos.

Se estableció la validez del instrumento a través del análisis a juicio de expertos, luego se realizó la coordinación administrativa de recolección de datos, aplicando una encuesta a 40 empleados de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la agencia Huaraz, posterior a ello, se consolidó la información ubicándolo en tablas y

presentando los resultados luego de haber sido ordenados mediante el programa Excel y SPSS22, para luego ser interpretadas según los objetivos del estudio y llegar así a conclusiones fehacientes.

3.6. Método de Análisis de Datos.

En la presente tesis se manejó de forma necesaria la estadística descriptiva con el propósito de que los resultados sean organizados y presentados mediante tablas y gráficos, así como se dio a conocer las frecuencias absolutas y relativas según la información presentada.

Asimismo, se incorporó y se hizo uso de la estadística inferencial para estimar los resultados de las pruebas de hipótesis realizadas, se halló la prueba de normalidad, utilizando Shapiro Wilk. De esta forma se llegaron a probar las hipótesis de estudio, estableciéndose como prueba de hipótesis especial, la prueba no paramétrica, utilizándose el RHO Esperman para su correspondiente confirmación, lo cual nos llevó a desestimar la hipótesis nula.

3.7. Aspectos Éticos.

El tratamiento del presente estudio de investigación contiene información fidedigna puesto que en ningún momento se ha manipulado los datos presentados, por ello, el contenido de este trabajo es confiable, indiscutible y preciso, ya que se aplicaron los principios de singularidad académica debido a que el presente estudio es propio de los autores y toda la información que existe ha sido procesado de forma minuciosa y clara.

Existe la transparencia porque cualquier persona del mundo académico así como algún ciudadano puede solicitarlo para su revisión correspondiente, no se oculta ningún tipo de dato.

El principio de equidad y pertinencia fue aplicado en el desarrollo de la tesis puesto que todo el trabajo fue asumido de forma equitativa entre los responsables del presente trabajo, así como se respetaron los procesos lógicos que demandaron su finalización.

Por tanto, ninguna información ha sido alterada o modificada de ninguna manera y nos esforzamos para que el tratamiento de los datos e información solicitados sea lo más fiable y objetivo posible, cumpliendo escrupulosamente con el código de ética de investigación.

IV. RESULTADOS.

4.1. Resultados respecto al objetivo general.

Determinar si la mejora de la gestión de recursos humanos influye en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

Tabla 1. Resultados de las variables de estudio

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			CALIDAD DEL SERVIVIO AL CLIENTE	
Niveles	Fi	%	Fi	%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	16	40.0%	16	40.0%
Adecuado	24	60.0%	24	60.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Datos consolidados de la encuesta 2022.

Interpretación:

Los resultados indican respecto a la variable gestión de RR.HH. que el 0% consideró que es inadecuado, el 40% lo delimitó en el nivel regular y el 60% consideró que se encuentra en el nivel adecuado. Por otro lado, en relación a la calidad del servicio al cliente, se observó que el 0% lo considera en el nivel inadecuado, el 40% lo considera en el regular y el 60% también lo consideró en el nivel adecuado.

La información recabada nos indica categóricamente que las variables de estudio se encuentran en el nivel adecuado, lo que significa que la financiera maneja positivamente el proceso de reclutamiento y la inducción, capacita de forma sostenida

a los colaboradores y desarrolla procedimientos acertados de evaluación en el desempeño de sus funciones. Además también, existe una fiabilidad positiva, un aseguramiento y empatía favorable a los intereses de la empresa con una suficiente capacidad de respuesta.

Figura 1. Resultados generales

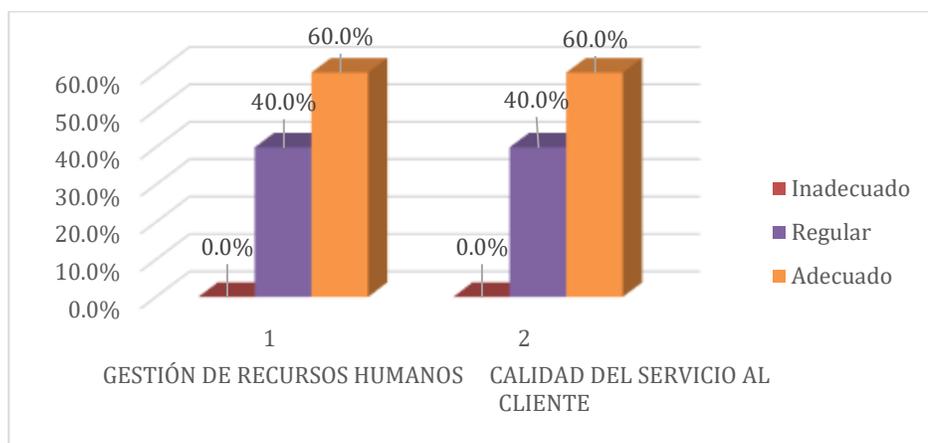


Tabla 2. Prueba de Hipótesis Pearson de las variables

		Gestión de Recursos Humanos	Calidad del Servicio al Cliente
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad del Servicio al Cliente	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Análisis de datos SPSS

Interpretación:

Los resultados de la segunda tabla nos indican que en la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.654 con un nivel de significancia de 0.000 menor al P valor de 0.05 lo que nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Por lo tanto,

se confirma la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, siendo esta: La mejora en la gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.

Primer objetivo: Identificar como la mejora de la gestión de recursos humanos incide en la fiabilidad del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022.

Tabla 3. Resultados de la gestión y la fiabilidad

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			FIABILIDAD	
Niveles	Fi	%	Fi	%
Inadecuado	0	0.0%	3	7.5%
Regular	16	40.0%	18	45.0%
Adecuado	24	60.0%	19	47.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Datos consolidados de la encuesta 2022.

Interpretación:

La tabla indica respecto a la variable gestión de RR.HH. que el 0% consideró que es inadecuado, el 40% lo delimitó en el nivel regular y el 60% consideró que se encuentra en el nivel adecuado. Por otro lado, en relación a la fiabilidad del servicio, se observó que el 7.5% lo considera en el nivel inadecuado, el 45% lo considera en el regular y el 47.5% lo delimita en el nivel adecuado.

Estos resultados, nos indican que la gestión de RR.HH y la fiabilidad se encontraron en el nivel adecuado, puesto que se percibe que existe una preocupación muy alta por fortalecer las capacidades de los colaboradores, además que los clientes observaron la responsabilidad demostrada por los trabajadores en el servicio que brindan, así como la entrega del servicio de forma inmediata, y presentan una

integridad profesional en las diferentes situaciones que les tocó afrontar cuando el demandante del servicio se los requirió.

Figura 2. Resultado específico de la variable y la dimensión

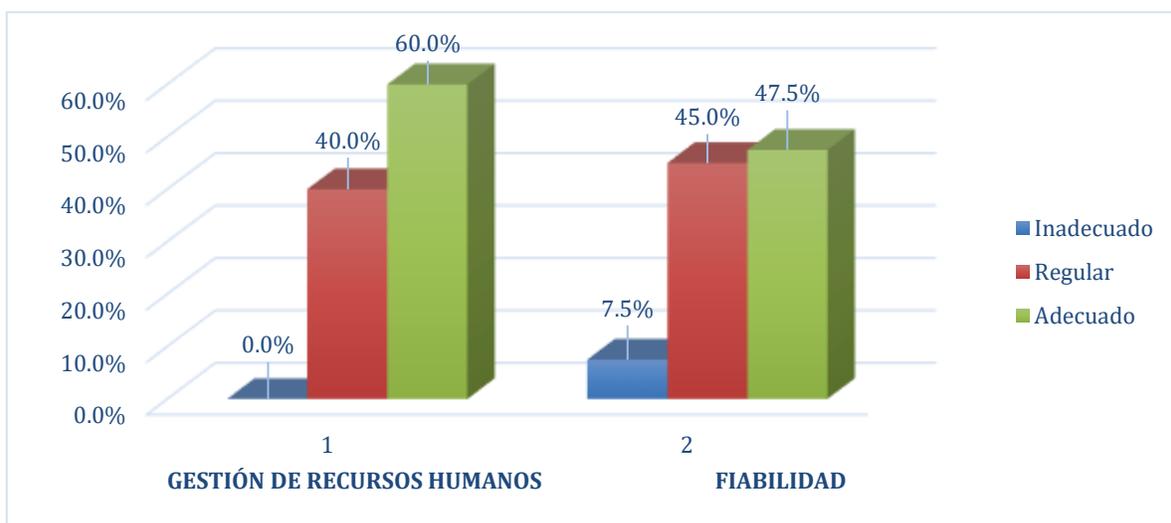


Tabla 4. Prueba de hipótesis Pearson entre la variable y la dimensión

		Gestión de Recursos Humanos	Fiabilidad
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,582**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,582**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Análisis de datos SPSS

Interpretación:

Los resultados de la cuarta tabla nos indican que en la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.582 con un nivel de significancia de 0.000 menor al P valor de 0.05 lo que nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Por lo tanto, se confirma la hipótesis: Las mejoras sustantivas en la gestión de recursos humanos incide significativamente en la fiabilidad del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022.

Segundo objetivo: Establecer si la mejora de la gestión de recursos humanos repercute en el aseguramiento del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022.

Tabla 5. Resultados de la gestión y del aseguramiento del servicio

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			ASEGURAMIENTO	
Niveles	Fi	%	Fi	%
Inadecuado	2	5.0%	2	5.0%
Regular	14	35.0%	22	55.0%
Adecuado	24	60.0%	16	40.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Datos consolidados de la encuesta 2022.

Interpretación:

La tabla indica respecto a la variable gestión de RR.HH. que un 0% consideraron que se encuentra en el nivel inadecuado, el 40% lo delimitó en el nivel regular y el 60% consideró que se encuentra en el nivel adecuado. Por otro lado, en relación al aseguramiento del servicio al cliente, se observó que el 5% lo considera en el nivel inadecuado, el 55% lo considera en el regular y el 40% lo delimita en el nivel adecuado.

Estos resultados, nos indican que la gestión de RR.HH y el aseguramiento se encontraron en el nivel adecuado y regular, lo cual nos señala que existe una preocupación muy alta por gestionar la formación, la experiencia y los conocimientos de los colaboradores, además que los clientes observaron que los empleados

muestran un conocimiento cabal sobre los asuntos que se les consulta, así mismo muestran una alta cortesía en su atención y transmiten confianza en las distintas operaciones que realizan en la financiera.

Figura 3. Resultado específico de la variable y la dimensión

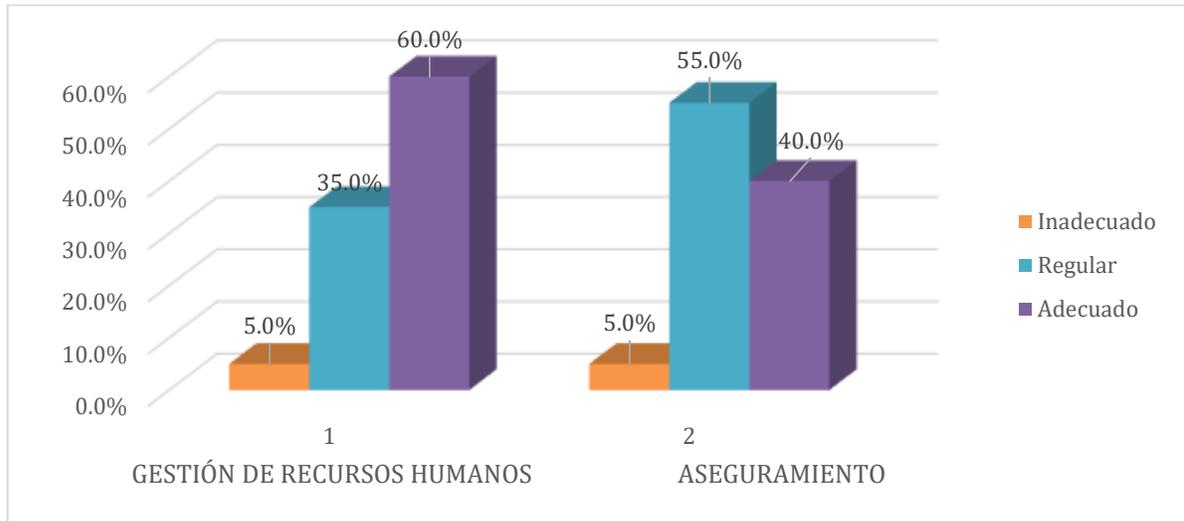


Tabla 6. Prueba de hipótesis Pearson entre la variable y la dimensión

		Gestión de Recursos Humanos	Aseguramiento
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Aseguramiento	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Análisis de datos SPSS

Interpretación:

Los resultados de la sexta tabla nos indican que en la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.631 con un nivel de significancia de 0.000 menor al

P valor de 0.05 lo que nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Por lo tanto, se confirma la hipótesis: La incorporación de cambios para la mejora de la gestión de recursos humanos influye significativamente en el aseguramiento del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022.

Tercer objetivo: Delimitar la influencia de la mejora de la gestión de recursos humanos en la empatía del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022.

Tabla 7. Resultados de la gestión y la empatía

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			EMPATIA	
Niveles	Fi	%	Fi	%
Inadecuado	0	0.0%	2	5.0%
Regular	16	40.0%	14	35.0%
Adecuado	24	60.0%	24	60.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Datos consolidados de la encuesta 2022.

Interpretación:

La tabla indica respecto a la variable gestión de RR.HH. que un 0% consideraron que se encuentra en el nivel inadecuado, el 40% lo delimitó en el nivel regular y el 60% consideró que se encuentra en el nivel adecuado. Por otro lado, en relación a la empatía con el cliente, se observó que el 5% lo considera en el nivel inadecuado, el 35% lo considera en el regular y el 60% lo delimita en el nivel adecuado.

Los resultados, nos indican que la gestión de RR.HH y la empatía en el servicio al cliente se encontraron en el nivel adecuado, lo cual nos señala que existe una alta responsabilidad en gestionar la experiencia del personal que trabaja en la caja Raiz, además que se observa una alta amabilidad en la atención al cliente, lo cual permite una conexión muy directa con los demandantes del servicio, desarrollándose una atención personalizada y una oportuna toma de decisiones que favorece el involucramiento y la retención de los clientes que acuden a la financiera.

Figura 4. Resultado específico de la variable y la dimensión

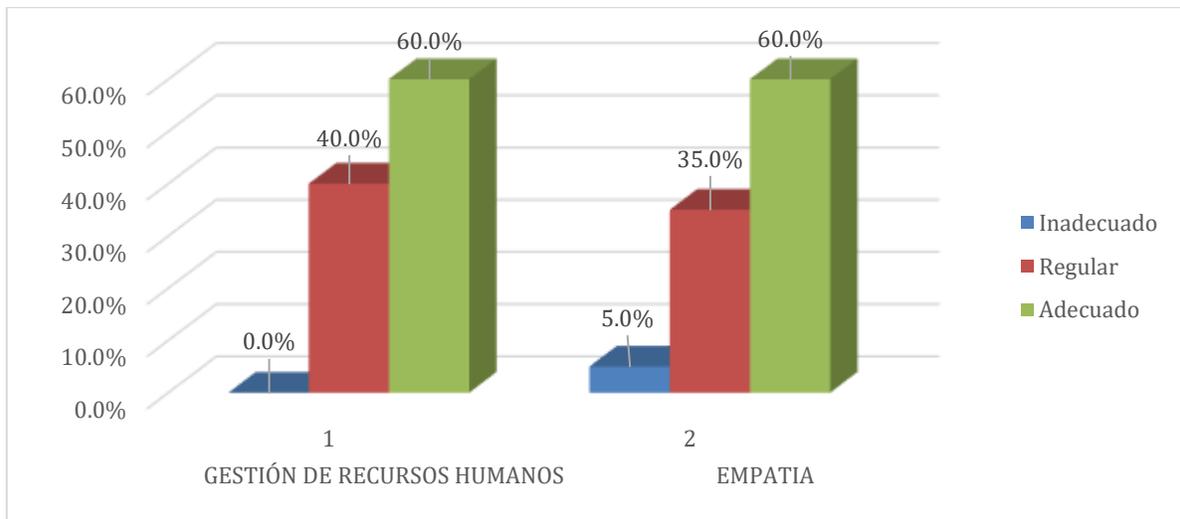


Tabla 8. Prueba de hipótesis Pearson entre la variable y la dimensión

		Gestión de Recursos Humanos	Empatía
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,522**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
Empatía	Correlación de Pearson	,522**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

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

Fuente: Análisis de datos SPSS

Interpretación:

Los resultados de la octava tabla nos indican que en la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.522 con un nivel de significancia de 0.001 menor al P valor de 0.05 lo que significa que existe una correlación positiva fuerte. Por lo tanto, se confirma la hipótesis: Las mejoras oportunas en la gestión de recursos humanos

influyen significativamente en la empatía del servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022.

Cuarto objetivo: Conocer si la mejora de la gestión de los recursos humanos incide en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022.

Tabla 9. Resultados de la gestión y la capacidad de respuesta

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Niveles	Fi	%	Fi	%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%
Regular	16	40.0%	23	57.5%
Adecuado	24	60.0%	17	42.5%
Total	40	100.0%	40	100.0%

Fuente: Datos consolidados de la encuesta 2022.

Interpretación:

Los resultados de la tabla indican respecto a la variable gestión de RR.HH. que un 0% consideraron que se encuentra en el nivel inadecuado, el 40% lo delimitó en el nivel regular y el 60% consideró que se encuentra en el nivel adecuado. Por otro lado, en relación a la capacidad de respuesta al cliente, se observó que el 0% o sea nadie considera que se encuentra en el nivel inadecuado, el 57.5% lo considera en el regular y el 42.5% lo ubica en el nivel adecuado.

Estos datos nos indican que la gestión de RR.HH y la capacidad de respuesta al cliente se encontraron en el nivel regular y adecuado, lo cual nos señala que existe una preocupación por gestionar la formación y los conocimientos de los colaboradores, así mismo se evidenció una coherente capacidad de respuesta que se trasluce en un servicio oportuno, lo cual generó una labor eficiente para tratar de solucionar de forma inmediata y efectiva cada uno de los reclamos y así tener conformes a los clientes.

Figura 5. Resultado específico de la variable y la dimensión

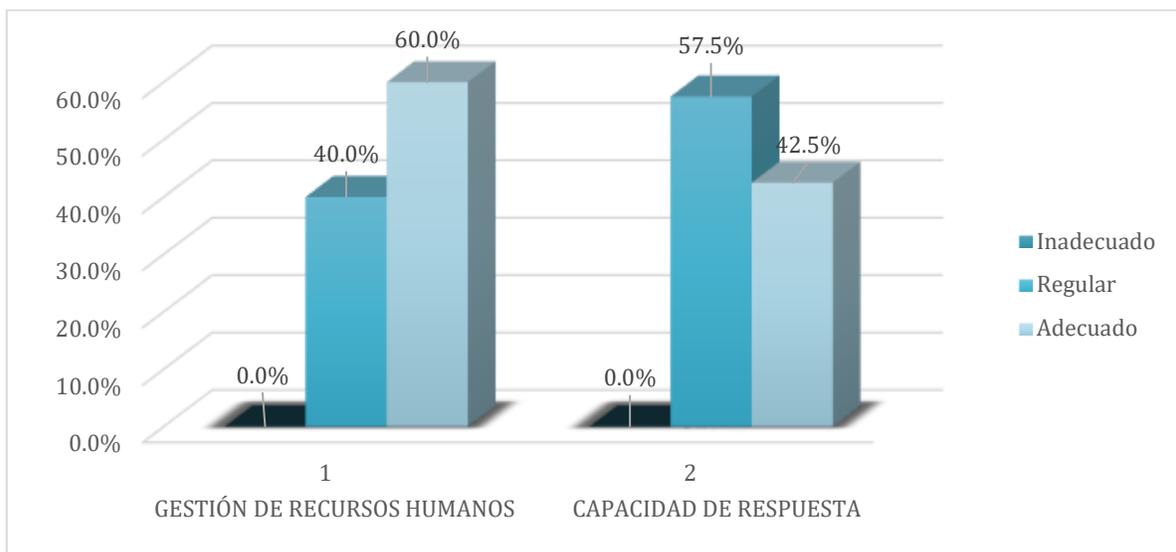


Tabla 10. Prueba de hipótesis Pearson entre la variable y la dimensión

		Gestión de Recursos Humanos	Capacidad de Respuesta
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

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

Fuente: Análisis de datos SPSS

Interpretación:

Los resultados de la décima tabla nos indica que en la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.493 con un nivel de significancia de 0.001 menor al P valor de 0.05 lo que significa que existe una correlación positiva moderada. Por lo tanto, se confirma la hipótesis: Las incorporaciones de cambios en la gestión de

recursos humanos incide significativamente en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la caja rural Raíz de la sucursal Huaraz durante el año 2022.

V. DISCUSIÓN.

Se organizó la discusión de la investigación confrontando y comparando los resultados obtenidos con las de autores considerados en los antecedentes, así como la metodología y la teoría, teniendo en cuenta los objetivos.

Considerando el **Objetivo general**, los resultados nos muestran respecto a la variable gestión de los recursos humanos, el 60% considera que se encuentra en el nivel adecuado, mientras que la calidad del servicio al cliente también lo consideró en el nivel adecuado con un 60%, además aplicando la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.654 con un nivel de significancia de 0.000 menor al P valor de 0.05 estableciéndose que existe una correlación positiva fuerte, lo cual valida la hipótesis de trabajo que indica, la mejora en la gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad del servicio al cliente.

Por otro lado, el trabajo de investigación guarda relación con la tesis de Alvines y Bendezú (2018), Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera, al haber realizado la prueba estadística Chi Cuadrado encontró que existía una relación entre las variables de estudio, concluyendo que existe una influencia significativa media alta entre la gestión del talento humano y la productividad, además el 34.6% considera que se selecciona al personal idóneo que viene generando productividad, la financiera viene lanzando una página web que tiene resultados positivos, el 42% consideró que existe una mejora de competencias, resaltándose la motivación y el ambiente laboral.

Las investigaciones observadas se asemejan en ser una investigación cuantitativa, de tipo aplicada que tuvo un diseño no experimental; pero se diferencia en los aspectos metodológicos, la población seleccionada fueron los trabajadores de la financiera del Distrito de San Isidro de Lima, tuvo una muestra de estudio de 26 colaboradores,

utilizando el instrumento de investigación denominado cuestionario de gestión del talento humano y la productividad.

Por lo tanto, se confirma la teoría sobre la gestión de recursos humanos sustentada por Armijos, Bermudez y Mora (2019) considerándolas como las acciones destinadas al alcance de un beneficio de las organizaciones, este proceso es ejecutado por sus propios miembros para alcanzar metas empresariales, personales y sociales, establecer un adecuado proceso permite un clima laboral armonioso, una actitud positiva en el trabajo, la permanencia de los empleados y una adecuada formación para la atención al cliente. Así mismo, se confirma la teoría SERVQUAL tomada en cuenta por Crispín, Torero y Martel (2020) que entiende a la calidad de servicio como un componente principal en la organización, un valor agregado para el cliente y una ventaja competitiva para la entidad, este proceso genera satisfacción hasta la fidelización de cada cliente, estos construyen sus percepciones en base a los encuentros de servicios, respecto a las promesas que se cumplen o se rompen en el proceso de interacción entre empleado y cliente.

Continuando con la exposición, respecto al **objetivo específico uno**, se tiene que la gestión de recursos humanos se encuentra en el nivel adecuado con un 60% mientras que la fiabilidad del servicio se presenta en el nivel adecuado con un 47.5%, mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.582 y el nivel de significancia de 0.000 menor al P valor de 0.05 se estableció que existe una correlación positiva fuerte, lo cual confirmó la hipótesis, las mejoras sustantivas en la gestión de recursos humanos incide significativamente en la fiabilidad del servicio al cliente en la caja rural Raíz el año 2022.

Estos resultados se diferencia de la investigación de Rivera (2019) titulada calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y estrategias para su mejora, cuyos resultados indicaron que la calidad de servicio es baja teniendo en cuenta los elementos tangibles y al área de operaciones, la empresa adolece de manuales, no existen capacitaciones que mejoren servicio y tampoco se cumple con la supervisión que debería ser constante; por eso se busca mejorar la toma de decisiones con la

implementación del modelo SERVQUAL para poder diagnosticar permanentemente la calidad del servicio.

En cuanto a la metodología se puede afirmar que la tesis comparada se asemeja por ser una investigación cuantitativa, de tipo aplicada que tuvo un diseño no experimental, habiendo utilizado a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento; además también se diferencia por utilizar el método descriptivo y deductivo habiendo utilizado a 250 clientes como muestra de estudio.

En consecuencia, podemos confirmar la literatura teórica puesto que Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (2017) considera que estos proceso gerenciales tienen como clave principal el factor humano, formándolo altamente eficiente, por ello, ese conjunto de políticas y prácticas incluyen el reclutamiento, capacitación, formación y la evaluación de desempeño de los empleados con miras a acrecentarlo. En ese lineamiento encontramos a Gonzales, R. (2015) quien menciona que los colaboradores son la esencia de toda entidad, por lo que la fiabilidad involucra un total compromiso hacia la empresa posibilitando una mejora en sus habilidades para ser practicadas en beneficio de la organización.

Por otro lado, respecto al **objetivo específico dos**, la gestión de recursos humanos se encuentra en el nivel adecuado con un 60%, mientras que el aseguramiento del servicio al cliente se delimita en el nivel regular con un 55%, a través de la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.631 y el nivel de significancia de 0.000 menor al P valor de 0.05 existiendo una correlación positiva fuerte, validándose la hipótesis en los términos siguientes, la incorporación de cambios para la mejora de la gestión de recursos humanos influye significativamente en el aseguramiento del servicio al cliente.

Estos resultados difieren con la investigación realizada por Barreto (2018) puesto que en su estudio no logró obtener cambios significativos, faltándole mayor optimización en la atención en cada ventanilla, debido a que la sucursal del banco no tiene un sistema actualizado de atención por seguir manteniendo un sistema tradicional, generándose retrasos y disconformidades, así mismo estableció que la

implementación de la teoría de colas no es significativa debido a que las variaciones en el tiempo son escasas (de 3.91 a 3.93 minutos) sin embargo se llegó a optimizar la atención en las ventanillas generando una reducción en sus costos de 14 000 a 10 000 nuevos soles, logrando un ahorro de 3600 soles mensuales en la entidad bancaria, Scotiabank filial Huaraz.

En relación a la comparación con la investigación en lo referente a la metodología guarda semejanza por ser una investigación cuantitativa, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional; además es diferente en cuanto se refiere a la población y muestra que tomó en cuenta a 602 atenciones al público, se utilizó la técnica de la observación cuyo instrumento utilizado fue el registro de tiempo de atención de usuarios.

Por lo tanto, se confirma los argumentos de la teoría científica de la gestión y de la atención al cliente pues Pérez, García, Sánchez, & Campdesuñer (2018) manifiestan que el indicador principal que mueve a estas variables, es la satisfacción del usuario, se debe tener contento al cliente ya sea con un producto o un servicio, resulta importante evaluar y desarrollar todas las estrategias para tenerlos complacidos, puesto que ellos son los que pagan o consumen los servicios ofertados. En esta ruta Espinoza, J. y Parra, C. (2020) manifiestan que en el mercado de la banca y de las financieras, el servicio y la atención al cliente es una meta harto difícil por cumplir además de ser la meta implícita a alcanzar, para ello se establecen métodos para ponerse en contacto con los usuarios estableciendo en el personal que atiende, conocimientos óptimos, cortesía en el trato y la transmisión de confianza durante las diferentes operaciones que realicen.

Continuando con la sustentación, respecto al **objetivo específico tres**, la gestión de recursos humanos se encuentra en el nivel adecuado con un 60%, mientras que la empatía en el servicio al cliente se ubica en el nivel adecuado con un 60%, mediante la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.522 y el nivel de significancia de 0.001 menor al P valor de 0.05 lo que significa que existe una correlación positiva fuerte validándose la hipótesis de trabajo que versa, las mejoras

oportunas en la gestión de recursos humanos influyen significativamente en la empatía del servicio al cliente en la caja rural Raíz.

Los resultados obtenidos guardan relación con la tesis de Ticona (2020) cuyo estudio se centró en aplicar la metodología 5s, los pilares (seiri, seiton, seiso) y los dos últimos (seiketsu y shitsuke) para mejorarla atención al cliente, la investigación cumplió con los objetivos planteados, logrando rebajar el tiempo de atención en la entidad financiera de 268.5 minutos al día a 201.5 minutos, incrementando una opinión favorable a la financiera debido al recorte del tiempo de espera en la atención al público, la percepción sobre la atención aumentó a 67.22%, el cliente se sintió satisfecho lo que motivó una mayor concurrencia.

En cuanto se refiere a la metodología, las investigaciones se asemejan en el enfoque de investigación cuantitativa, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, cabe señalar que se diferencian en el diseño empleado puesto que es un estudio descriptivo cuya población fue el personal que analiza y otorga créditos en la plataforma de ventas, utilizando la observación como técnica de estudio, así como, la aplicación de un cuestionario similar al modelo servqual.

En cuanto se refiere a la confirmación de la literatura científica, se asegura su vigencia en las categorizaciones que sirven para interpretar el fenómeno estudiado, puesto que Flores (2012) señala que la exteriorización de la empatía al aspecto de la atención al cliente hacen que se recuerden, que vivan una experiencia adecuada, donde se toca las fibras emocionales que concurren en la interacción entre el usuario y el colaborador que atiende, por otra parte, Perez (2005) comprende que la empatía abarca el plano de las habilidades comunicativas que se intersectan con los sentimientos y el plano de la capacidad cognitiva para poder solucionar y resolver el sin fin de inquietudes y solicitudes que se manifiestan, al respecto Berry, L (1989) acota que entregar un servicio de calidad beneficiará a los gerentes, accionistas, consumidores, empleados, entre otros puesto que los negocios se vuelven exitosos gracias al trato y a la imagen que promueve una entidad, para Rousseau (2006) las personas se sienten en confianza cuando se establece un contacto y un trato amable con el cliente. En ese sentido, se propicia la empatía a partir de una alta responsabilidad, amabilidad en la atención y

una oportuna toma de decisiones que se vislumbra en la Caja de ahorro y Crédito Raíz de la sucursal Huaraz.

Finalmente, considerando el **objetivo específico cuatro**, la gestión de recursos humanos se encuentra con un 60% en el nivel adecuado, en tanto que la capacidad de respuesta al cliente se ubica con un 57.5% en el nivel regular, se corroboró la hipótesis de trabajo mediante la prueba de correlación de Pearson que tuvo un 0.493 con un nivel de significancia de 0.001 menor al P valor de 0.05 lo que significa que existe una correlación positiva moderada, entendiendo que las incorporaciones de cambios en la gestión de recursos humanos incide significativamente en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente.

Los resultados guardan relación con el artículo científico de Zavala y Frías (2018) referenciado en los antecedentes, los investigadores utilizaron el modelo generacional de Strauss y Howe, llegando a la conclusión que el discurso millennial es positivo en tanto prioriza el management para establecer esfuerzos tratando de invisibilizar a los colaboradores que no cumplen con las expectativas planeadas, tomando los ideales de renovación y progreso, observándose jóvenes autónomos, proactivos y amantes del cambio y la flexibilidad laboral, características que serán tomadas por las organizaciones que buscan capacidad de respuesta en sus colaboradores.

La metodología empleada en los estudios comparados guardan semejanza en corresponder a un diseño transversal, pero por otro lado difieren en el enfoque de investigación puesto que es cualitativa, de nivel exploratorio y de diseño descriptivo, además las población y muestra de estudio difieren en el sentido de la edad evaluada del área de recursos humanos de organizaciones de la banca, salud y retail donde se utilizaron entrevistas abiertas semi directas.

En relación a la capacidad de respuesta se confirma los argumentos de la teoría científica que sostiene Duffy (2007) que la calidad de atención vista como un sistema debe estar inspirado en tres aspectos básicos, la orientación adecuada a los clientes, un proceso que estipule su mejora y una participación total de todos los elementos que se involucren en esta actividad, permitiendo establecer un modelo coherente de

gestión de la calidad en la atención. En este sentido, la capacidad de respuesta juega un papel gravital porque es vista como un soporte de apoyo a los clientes de forma oportuna y continua, según Torres, J. y Luna, I. (2017) mencionan que este proceso mide la voluntad de apoyo a los clientes, la rapidez y la celeridad de la atención, porque siempre el público espera un servicio rápido con mucha veracidad y conocimiento, evidenciándose un servicio coherente, una labor eficiente y una solución efectiva a las situaciones controversiales.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se determinó que la gestión de recursos humanos influye significativamente en la calidad del servicio al cliente en la caja rural de ahorro y crédito Raíz de la ciudad de Huaraz en el año 2022 mediante la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.654 con un nivel de significancia de 0.000 existiendo una correlación positiva fuerte, encontrándose ambas variables en el nivel adecuado con un 60%, puesto que la financiera maneja de forma positiva el reclutamiento, la inducción, la capacitación y la evaluación de sus colaboradores; así como existe una positiva fiabilidad, aseguramiento, empatía y una acertada capacidad de respuesta a los clientes.

2.- Se Identificó que la gestión de recursos humanos incide significativamente en la fiabilidad del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022 mediante la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.582 con un nivel de significancia de 0.000 existiendo una correlación positiva fuerte, encontrándose a la variable independiente con un 60% y la dimensión fiabilidad con un 47.5% en el nivel adecuado, puesto que la financiera fortalece de forma coherente las capacidades de sus colaboradores, además que existe responsabilidad, entrega del servicio de forma inmediata, y una alta integridad profesional en la atención al cliente.

3.- Se estableció que la gestión de recursos humanos repercute en el aseguramiento del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022 a través de la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.631 con un nivel de significancia de 0.000 existiendo una correlación positiva fuerte, encontrándose a la variable independiente con un 60% en el nivel adecuado y la dimensión aseguramiento con un 55% en el regular, porque se gestiona apropiadamente la formación, la experiencia y los conocimientos de los colaboradores, así como se muestra un conocimiento cabal, una alta cortesía en la atención y se percibe una alta confianza en el servicio de la financiera.

4.- Se delimitó la influencia de la gestión de recursos humanos en la empatía del servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022 a través de la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.522 con un nivel de significancia de 0.001 existiendo una correlación positiva fuerte, ubicándose con un 60% la variable independiente y la dimensión empatía al cliente en el nivel adecuado, porque se aprecia el compromiso en gestionar la experiencia del personal, así como una alta amabilidad en la atención al cliente, una conexión muy directa con los demandantes del servicio, atención personalizada y una oportuna toma de decisiones.

5.- Se conoció que la gestión de los recursos humanos incide en la capacidad de respuesta en el servicio al cliente en la entidad financiera Raíz de la sucursal Huaraz el año 2022 mediante la prueba de correlación de Pearson, obteniéndose un valor de 0.493 con un nivel de significancia de 0.001 existiendo una correlación positiva moderada, encontrándose a la variable independiente con un 60% en el nivel adecuado y la dimensión con un 57.5% en el nivel regular; porque se aprecia la preocupación por incrementar la formación de los colaboradores, así mismo se evidencia una relativa capacidad de respuesta, labor eficiente y la solución apropiada de los reclamos para la conformidad de los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Se sugiere al administrador de la caja Raíz de la agencia Huaraz, acrecentar la gestión del recurso humano estableciendo cambios que permitan mejorar la dinámica organizacional y la formación de los colaboradores, así como establecer nuevas estrategias que mejoren la atención al cliente con miras a mejorar la calidad del servicio con una toma de decisiones efectiva.

2.- Se recomienda al jefe o responsable de recursos humanos de la caja Raíz de la agencia Huaraz mejorar el aseguramiento en el servicio al cliente, puesto que se debe ampliar los conocimientos funcionales, formas de cortesía en la atención y reflejar confianza en los clientes, mediante capacitaciones y talleres periódicos que permitan consolidar la fidelización de los clientes.

3.- Se aconseja a los directivos responsables de la entidad financiera mejorar la capacidad de respuesta de los colaboradores mediante reuniones de interaprendizaje que permitan generar escenarios de diálogo y de enseñanza interdisciplinaria entre los colaboradores para establecer criterios en lo referido al servicio rápido, labor eficiente y para resolver reclamos de forma oportuna, amenguando cada vez más la disconformidad de los clientes.

4.- Se sugiere al gerente de recursos humanos la financiera planificar un sistema de capacitación relacionado a la toma de decisiones en situaciones límites en la atención al cliente con el propósito de acrecentar las capacidades de los colaboradores cuando se encuentren en contacto directo con el público, debería establecerse en un período

trimestral con una prueba de entrada y salida para poder apreciar los resultados de estos procesos.

5.- Se recomienda a los colaboradores de la financiera Raíz, desarrollar de forma efectiva reuniones de interaprendizaje laboral utilizando el trabajo en equipo para fortalecer su desempeño laboral, considerando los tiempos y permisos que la entidad les ofrezca, para fortalecer sus capacidades y mejorar la gestión.

REFERENCIAS

Alvines, E. y Bendezú, M. (2018). *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018*. [Tesis de pre grado para obtener el bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital.

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1888/Emily%20Alvines%20Maria%20Bendezu%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Bachiller%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alles, M. (2007a). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica.

Alles, M. (2007b) *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Ed Prentice Hall.

Armijos, F. , Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 1 – 10.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)

Barreto, L. (2018). *Aplicación de la teoría de colas para optimizar los servicios de atención en una entidad bancaria 2017*. [Tesis de pre grado para obtener el título profesional, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Archivo digital.

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2322/T03346774_074_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berry, L.L. (1989). *Calidad en el servicio*. Inglaterra: parasuman.

Bernal, C. (2010). *Metodología De La Investigación*. Editorial Pearson. ISBN: 978-958-699-128-5

- Cea D'Ancona, M. (1996). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. Proyecto editorial.* Recuperado de http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/metodologia_cuantitativa_es_trategias_y_tecnicas_de_investigacion_social_cea_d_ancona.pdf
- Chiavenato I. (2001). *“Administración de recursos humanos”* 5ª Edición, México, Edit: McGraw-Hill. ISBN: 85-224-2004-1
- Chiavenato I. (2009). *“La Gestión del Talento Humano”* 3ª Edición, México, Edit: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos, Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill*, 5ta. Edición.
- Crispín, J., Torero, N. y Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(2), 55-147.
- Decreto Legislativo N° 276. *Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.* 1990.
- Duffy, G. (2007). 10 Quality basics. Principles and methods. Publicación en línea. Disponible en: <http://asq.org/quality-progress/2007/06/basic-quality/10-quality-basics.html>. Consultada el 06 de mayo de 2013.
- Espinoza, J. y Parra, C. (2020). Gestión de calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5 (8), 42-65.
- Franco, G. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño* (Tesis de maestría). Recuperado de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf
- Fernández, G. (2011). *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo,*

para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado Guatemalteco (Tesis de maestría). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf

Flores. (2012). *Empatía de recursos humanos en el servicio al cliente*. Guadalajara: Mex.

Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 – 135.

Herrera, N. (2001). *El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional*. Tesis para optar al título de Magíster en administración. Medellín: Universidad Eafit

Inca, K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, R., García, G., Sánchez, A., & Campdesuñer, I. (2018). La satisfacción de clientes en el sector turístico: metodología seis sigma. *Ciencias Holguín*, 24(1), 29-42.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.

Martínez, G. (2014). *Gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el estacionamiento único de vehículos recuperados de la Policía de Carabobo* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5952/gmartinez.pdf?sequence=1>

- Meza, A. (2020). *Relación entre la satisfacción y calidad de servicio en los clientes de una agencia de una entidad bancaria, Cayma - Arequipa al 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo de Arequipa-Perú]. Archivo digital. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16802/1/MEZA_CHAVEZ_ALM_BAN.pdf
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Mora, C. (2008). *Gestión de talento humano*. *Revista Capital Humano*. Recuperado de en:https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_tal
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Científica de Administración Valor Agregado*, 5(1), 22-39.
- Quispe, G. (2011). *EL Régimen Laboral de los Trabajadores Públicos*, Editorial El Búho; Surquillo, Perú.
- Rivera Merino, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y estrategias para su mejora en la ciudad de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Congreso de la República.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna del personal*. 7a Ed. México: Cengage Learning.
- Rodríguez, M. (2019). *Gestión estratégica en las ventas de productos financieros del Banco Interbank - Chimbote 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro de Chimbote-Perú]. Archivo digital. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14352/Tesis_65306.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rousseau, V. (2006). *Teamwork Behaviors*. Columbus: Research.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas* (1a. Edición). Bogotá, D. C., Colombia: Editorial Kimpres S.A.S.
- Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (2017). *Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A, Guayaquil. (Tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniería comercial)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil
- Schein, E. (1987). *La Cultura Empresarial y el Liderazgo*. Barcelona.
- Servir (2016). *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público*. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>.
- Ticona, I. (2020). *Propuesta de implementación de la metodología 5s para la mejora en la calidad de atención al cliente en la agencia Banco Azteca*. Puente Piedra, 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Inca Garcilazo de la Vega - Perú]. Archivo digital. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5412/TRSUFICIENCIA_TICONA%20AMPUERO%20INGRID%20FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista Contaduría y Administración*, 62, 1270 – 1293.
- Torres, L. y Diaz, J. (2010). Organizaciones basadas en inteligencia: aproximación a una realidad del siglo XXI. *Revista científica teorías enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 5, 117-127.
- Valderrama L. (2015). *La Gestión de la Capacitación en la Ley del Servicio Civil*». En: *Soluciones Laborales*. Nº 87, Lima, *Gaceta Jurídica*.
- Vásquez, A. y Lara, J. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Venezuela; [citado el 20 de oct 2017]; Disponible en: <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

Zavala, G. y Frías, P. (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. *Scielo, Psicoperspectivas*, 17(3), 1- 25.

ANEXOS

ANEXO 1.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Recursos Humanos	Armijos, F. , Bermúdez, A. y Mora, N. (2019) indican que es, administrar, planificar, organizar, coordinar, desarrollar y controlar el desempeño eficiente del personal de una organización; por lo cual, se emplean técnicas y estrategias que permiten la interrelación y colaboración de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.	Es la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar los objetivos tanto personales, empresariales como sociales. Esto se medirá mediante; el reclutamiento, inducción, capacitación y la evaluación.	Reclutamiento en el puesto	Perfil del puesto	ORDINAL
				Experiencia laboral	
				Competencia	
			Inducción	Conocimiento de la organización	
				Alcance de labores	
				Monitoreo de inicio	
			Capacitación del personal	Talleres	
				Actualización	
				Charlas	
			Evaluación de desempeño	Evaluación de puestos	
				Evaluación de proceso	
				Evaluación de cumplimiento de metas	
Calidad del servicio al cliente		La calidad del servicio son las diversas	Fiabilidad	Responsabilidad	ORDINAL

	Morocho, T. y Burgos, S. (2018) lo definen como el conjunto de aspectos que una empresa busca integrar de forma constante en sus productos o servicios para satisfacer al cliente mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas.	características que acondiciona la empresa de forma permanente en el proceso de venta y transferencia de sus productos o servicios con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. Se medirá mediante; la fiabilidad, el aseguramiento, la empatía y la capacidad de respuesta.		Integridad profesional		
				Entrega del servicio		
			Aseguramiento	Conocimiento del empleado		
				Cortesía		
				Transmisión de confianza		
			Empatía	Amabilidad		
				Conexión con el cliente		
				Atención personalizada		
			Capacidad de respuesta	Toma de decisiones oportunas		
				Servicio rápido		
				Labor eficiente		
				Solución inmediata a los reclamos		