

**Relación entre el desempeño del capital humano,
calidad del servicio y satisfacción del cliente**

**Relationship between human capital,
quality of service and customer satisfaction**

Coral Yatmille Figueroa-Balbuena¹
Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca - México
coral.fb@ixtapaluca.tecnm.mx

María Juana Hernández-Flores²
Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca - México
maria.hf@ixtapaluca.tecnm.mx

José Héctor Varela-Romero³
Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca - México
hectorvarela.jhvr@gmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1532

V7-N6-2 (dic) 2022, pp. 290-302 | Recibido: 30 de septiembre de 2022 - Aceptado: 20 de diciembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

1 Docente investigadora con enfoque en temáticas relacionadas con Capital Humano, Calidad, Administración, Desarrollo organizacional, Comportamiento Humano
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8053-2810>

2 Licenciatura en Administración. Docente en Educación Media Superior
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1179-1966>

3 Administrador con especialidad en Capacitación y Adiestramiento del Talento Humano

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La calidad del servicio tiene como propósito fundamental cubrir y rebasar las expectativas de los clientes, razón por la cual se ha vuelto un elemento importante y primordial para las organizaciones y que ha sido tomada como una estrategia para lograr la competitividad y la satisfacción del cliente, permitiéndoles posicionarse de manera sólida en el mercado, sin olvidar, que el desempeño del capital humano impacta directamente en la manera y la forma en cómo se desarrollan los procesos y procedimientos dentro de las organizaciones, es entonces, cuando el capital humano debe preocuparse por realizar sus actividades y labores con la mayor eficacia y eficiencia posibles.

La investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el desempeño del capital humano, la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, para lo cual se toma como referencia el Servicio de Transporte Público, en donde se analizan los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan en dicha área y la manera en que el personal los lleva a cabo, con el propósito de determinar la influencia que tienen en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El estudio realizado es de carácter descriptivo y relacional, de diseño no experimental. Se trabajó con un censo poblacional no probabilístico a juicio del investigador. Se diseñó y aplico un instrumento que permite evaluar y medir la satisfacción del cliente en donde se tomó como base el nivel de satisfacción del usuario con el personal y con las condiciones del servicio.

Palabras clave: calidad en el servicio; mejora continua; competitividad

ABSTRACT

The quality of the service has as fundamental purpose to cover and exceed the expectations of customers, which is why it has become an important and fundamental element for organizations and has been taken as a strategy to achieve competitiveness and customer satisfaction, allowing them to position themselves firmly in the market, without forgetting that the performance of human capital directly impacts the way and the way in which processes and procedures are developed within organizations, It is then that human capital must be concerned with carrying out its activities and tasks as effectively and efficiently as possible.

The research aims to establish the relationship between human capital performance, service quality and customer satisfaction, for which the agency of Public Transport Service was taken as reference specifically the area of Headquarters where the different processes and procedures that are developed in that area and the way in which the personnel carry them out were analyzed, in order to determine the influence they have on service quality and customer satisfaction. The study carried out is descriptive and correlative, of non-experimental design. We worked with a non-probabilistic population census in the opinion of the researcher. We designed and applied an instrument that allows us to evaluate and measure customer satisfaction based on the level of user satisfaction with staff and the level of user satisfaction with the conditions of service.

Palabras clave: quality of service; continuous improvement; competitiveness

Introducción

Actualmente vivimos en un mundo globalizado en donde las exigencias de los clientes o consumidores son cada vez mayores, lo que obliga a las organizaciones a elevar sus estándares de calidad al momento de producir un producto u ofrecer un servicio, esto con el propósito primordial de crear ventajas competitivas que contribuyan a una mejora continua en todos los aspectos (producto, servicio y/o procesos) y a la permanencia en el mercado de dichas organizaciones; es ahí, donde se debe considerar al cliente como pieza fundamental en el éxito y desarrollo de cualquier organización.

En este sentido, de acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (2015) se define a la calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos” (s/p). En lo que respecta a los servicios, las organizaciones deben identificar de manera oportuna las necesidades y expectativas de los clientes con la finalidad de satisfacerlas, tratando en todo momento de cumplir con ciertas características y requisitos del servicio que se ofrece.

Por consiguiente, es necesario entender los conceptos de servicio y calidad en el servicio que permitan visualizar la importancia y la relación tan estrecha que existe entre estos dos conceptos y el desempeño del capital humano, por esta razón, el servicio es definido de acuerdo a Kotler (1997) como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa, su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656).

Así mismo, Sandhusen (2002) menciona que los servicios son “ actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (p.385)

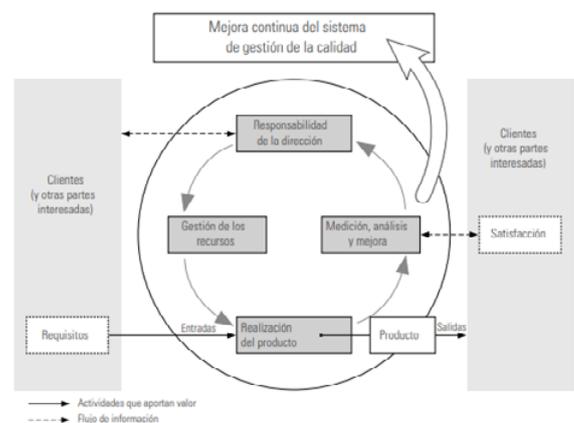
Tomando en consideración lo antes mencionado, los servicios son actividades

intangibles cuyo objetivo principal es la satisfacción del cliente a través de una transacción en donde las empresas prestadoras del servicio obtienen un beneficio a cambio de carácter económico o no, cabe señalar, que los servicios son resultado del esfuerzo humano y de algunos otros elementos materiales, tecnológicos y financieros y que de acuerdo a la American Marketing Association (A.M.A.) no pueden ser almacenados, ni transportados y son inmediatamente perecederos.

La calidad en el servicio según Molina (2014) “consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”, entonces, se puede entender que la calidad en el servicio se refiere al conjunto de prestaciones relacionadas con la manera en cómo se ejecutan y desarrollan los diferentes procesos y/o procedimientos dentro de las organizaciones, buscando en todo momento que estos sean eficientes y vayan encaminados a una mejora continua, contribuyendo de esta forma al logro de objetivos organizacionales, sin perder de vista, que el propósito primordial es la satisfacción del cliente. De acuerdo a los elementos que comprende un Sistema de Gestión de Calidad con base a la ISO 9000 se observa y se sitúa al cliente en el centro del quehacer de cualquier organización, lo cual podemos visualizarlo a continuación (véase figura 1):

Figura 1

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Nota: Sistema de Gestión de la Calidad con base a la ISO 9000:2015

Fuente: Gutiérrez, H. (2010). Calidad y Productividad. p.83. McGraw-Hill

En relación al modelo del sistema de gestión de la calidad, el objetivo principal del mismo, es lograr la satisfacción de los clientes, es decir, las organizaciones buscan ser competitivas en el mercado, generando valor a través de productos y/o servicios de calidad. Según Gutiérrez (2010) la competitividad se define como “la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores” (p. 16); dicha capacidad es resultado de un conjunto de elementos y características con las que deben de cumplir los servicios en relación a las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes y los cuales se establecen a continuación (véase figura 2):

Figura 2.

Elementos esenciales de la calidad en el servicio



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Gutiérrez, H. (2010). Calidad y Productividad. p.17. McGraw-Hill

La calidad de un servicio está dada con base a los diferentes atributos o características que este posea y que se le puedan ofrecer a cada uno de los clientes, tomando en consideración, que cada cliente cuenta con necesidades y expectativas diferentes, lo que hace que esto se vuelva más complejo para

cualquier organización, esto las obliga a mejorar cada día de manera constante, innovando y ofreciendo servicios con una propuesta de valor.

La calidad del servicio la define el cliente, es quien da la aprobación o rechazo del mismo, si el cliente queda satisfecho existen grandes posibilidades de que regrese y adquiera nuevamente el servicio las veces que sea necesario, esto se lograra, siempre y cuando la organización le ofrezca lo que él esperaba o incluso sobrepase esas expectativas.

En la calidad del servicio, el desempeño del capital humano juega un rol indispensable, ya que a través de sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes pueden hacer la diferencia entre realizar sus actividades con la mayor eficiencia posible o cometer errores a la hora de ejecutarlas, de hecho, las capacidades del personal son uno de los elementos que impacta en el tiempo de entrega, la capacidad de respuesta, la disponibilidad e incluso la flexibilidad del servicio como tal y en términos generales la manera en como el cliente es atendido por la organización; en caso de que alguno de los elementos anteriores falte, esto se traduciría en mayores costos y menos ingresos para la organización.

En la figura 3 se resume la relación que existe entre el desempeño del capital humano, la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente:

Figura 3.

Relación entre el desempeño del capital humano, la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Gutiérrez, H. (2010). *Calidad y Productividad*. p.20-21. McGraw-Hill

Cuando se busca satisfacer al cliente, el factor humano dentro de una organización debe coordinarse y trabajar en equipo, en donde prevalezca una cultura por realizar bien las cosas basada en los cero defectos tal y como lo mencionaba Crosby; y donde todos entiendan y comprendan, que el personal es responsable en gran medida del servicio y la atención que se brinda a cada uno de los clientes; ya que el primer cliente que debe estar satisfecho es el cliente interno (los colaboradores), mientras más motivados se encuentren mejor rendimiento, desempeño y productividad.

Este estudio se realizó con la finalidad en primera instancia de establecer la relación que existe entre el desempeño del capital humano, la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, para lo cual se analizaron los diversos procesos y procedimientos que se desarrollan en Sistema del Servicio de Transporte Público y la manera en como estos se llevan a cabo por parte del personal que labora en dicha área, así mismo, se identifican las deficiencias, fallas y averías **que presenta el servicio**, tomando en consideración que el usuario es el principal afectado por los retrasos del mismo, por tal motivo se evalúa la calidad del servicio por medio de una encuesta de satisfacción, con base a los resultados obtenidos de la encuesta se definen las estrategias adecuadas para lograr un servicio de calidad.

El Sistema de Servicio de Transporte Público, es un medio que da servicio a millones de usuarios diariamente, este se encarga de brindar servicio a las personas que habitan en la zona Oriente del Estado de México y área Metropolitana, considerando, que la mayoría de ellos toma este medio de transporte para llegar a su destino, que regularmente es el centro de la ciudad o alrededores, motivo por el cual, el transporte debe operar de manera rápida y eficaz para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios que se transportan de manera constante.

De manera recurrente, se presentan atrasos y entorpecimientos diarios en su servicio, esto a consecuencia de la falta de atención de averías en las estaciones que la conforman, esto tiene diferentes causas, una de ellas es la falta de capacitación de los trabajadores encargados del área de mantenimiento, ya que estos no saben cómo ejercer las funciones para reportar y atender las distintas averías de manera oportuna, razón por la cual no muestran un buen desempeño a la hora de ejecutar sus distintas funciones y su rendimiento se ve afectado; otra causa que impacta directamente en las tareas del personal es que dentro del área no se cuenta con procesos y procedimientos establecidos de manera formal lo que entorpece aún más sus funciones, ya que la mayoría de los trabajadores actúa de distinta manera para realizar el reporte, atención y supervisión de la avería presentada.

En ocasiones las averías se presentan por causas distintas, lo que complica en cierto modo la reparación, el personal en este sentido debe estar preparado y contar con las competencias necesarias para que su desempeño sea el óptimo, ya que si no cuenta con los conocimientos adecuados no será posible mejorar la atención de averías en las estaciones y las problemáticas seguirán afectando a los usuarios. Otra problemática relacionada con el factor humano, es la falta de supervisión al momento que el personal desarrolla sus actividades, lo que ha desencadenado, que los empleados desconozcan y sean conscientes de sus debilidades y áreas de oportunidad en cuanto al trabajo que desempeñan, ya que no existe algún mecanismo de control que identifique y describa las carencias que posee el trabajador y que contribuya a mejorar la manera en como ejecutan y llevan a cabo los procesos y procedimientos dentro del área.

De esta manera, el trabajador al conocer las funciones que tiene a su cargo mejoraría su rendimiento, el conocimiento de cada una de las responsabilidades de su puesto es fundamental para que se ofrezca un servicio de calidad, en muchas ocasiones la mala atención en el servicio es por falta de conocimiento al no saber cómo actuar ante ciertas situaciones. La importancia de la atención oportuna de averías

en las estaciones es fundamental para ofrecer un servicio de calidad al usuario, debido a que si estas no se atienden de manera rápida, eficaz y segura ocasionan un entorpecimiento en el servicio, generando incidentes en los usuarios y en el personal, ocasionando daños significativos a las instalaciones, mismos que van empeorando con el paso del tiempo.

La eficiencia del personal es observada, criticada y evaluada por el usuario, ya que los trabajadores de niveles operativos son los que se encuentran en mayor contacto con el usuario, al atender sus necesidades y brindarles atención de manera diaria. En relación al desempeño laboral que muestre el trabajador ante el usuario, es como califican el servicio que presta el Sistema de Transporte Público; es por esto, que los niveles estratégicos y tácticos deben proporcionar los medios necesarios para lograr que el desempeño sea de acuerdo a determinados estándares de calidad, enfocándose siempre en la satisfacción del cliente.

Con base a lo anterior, la pregunta eje de esta investigación va encaminada a conocer la manera en como el desempeño del personal influye y se relaciona con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; esto nos lleva a plantear la siguiente hipótesis: “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Sistema de Servicio de Transporte Público se ven impactadas por el desempeño del personal en cuanto a la atención de las averías en las estaciones.

Método

La investigación realizada es de alcance descriptivo y relacional, en donde se comprende y explica la relación existente entre el desempeño del capital humano, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; de carácter transversal, ya que en primer momento se estima la frecuencia con la que se presentan las averías en el Sistema Servicio de Transporte Público resultado del trabajo y desempeño del personal, así mismo, se trabaja con un censo poblacional no probabilístico a juicio del investigador, en donde a diferentes usuarios del servicio se aplica una encuesta de satisfacción

para conocer e identificar la percepción que tienen sobre el servicio que se ofrece .

Este estudio es de diseño no experimental y posee un enfoque empírico analítico, se basa en información cuantitativa, debido a que una vez que se obtuvieron los resultados de las encuestas aplicadas se procedió al procesamiento y análisis de los datos para la comprobación de la hipótesis a través del método estadístico ANOVA con la finalidad de determinar que los resultados obtenidos sean significativos y permitan rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alternativa.

El estudio realizado toma como base el método inductivo, el cual parte de premisas particulares a generales, y que comienza analizando el comportamiento que tienen las variables dentro del fenómeno en el Servicio de Transporte Público para posteriormente llegar a una generalización sobre el mismo en otras organizaciones dedicadas a la prestación de servicios.

Desarrollo

El instrumento de medición que se ocupó para la recolección de datos fue una encuesta de satisfacción al usuario, en donde se determinan dos categorías a evaluar, en primer instancia, el nivel de satisfacción del usuario hacía con el personal y en segundo, el nivel de satisfacción con las condiciones del servicio; esta encuesta fue aplicada a los usuarios del Sistema de Transporte Público; de los cuales 43 encuestados fueron hombres y 57 mujeres, teniendo un total de 100 personas contempladas para el estudio, no sé considero ningún método estadístico para la obtención de la muestra, se determinó a criterio del investigador. En cuando a las características de los participantes el rango de edad tanto para mujeres como para hombres fue de 21 a 60 años, con diferentes niveles de estudio, procedentes en su mayoría de la zona Oriente del Estado de México y algunos del Área Metropolitana que se dirigen a estudiar y trabajar en el Ciudad de México, en su totalidad utilizan el Sistema de Transporte Público en promedio 6 días a la semana.

Cabe señalar, que medir la satisfacción del usuario da una visión más amplia de la manera en como esté percibe la calidad del servicio, lo que nos lleva a conocer el grado en el que se encuentra satisfecho, ya sea en relación al personal que presta el servicio o en términos generales a las condiciones en las cuales se ofrece, esto ha venido cobrando mayor atención y relevancia en las organizaciones, ya que se toma como un elemento clave en la mejora continua, la provisión oportuna y la competitividad de la organización.

En lo que respecta al instrumento de recolección de datos (encuesta de satisfacción), este consta de 22 ítems, 10 de ellos miden el nivel de satisfacción del usuario en relación al personal tomando como variables las Capacidades del personal, Capacidad de respuesta ante problemas, Conocimiento de las funciones y responsabilidades a desarrollar, Rapidez y precisión con la que desempeñan su función, la confianza y seguridad que transmiten al usuario, actitud y atención brindada y su desempeño en términos generales; los 12 ítems restantes miden la satisfacción del usuario en cuanto a las condiciones del servicio tomando como base la condición de las unidades de transporte, las instalaciones (iluminación, escaleras eléctricas, torniquetes, limpieza, entre otros), tiempo de espera y de traslado y la calidad del servicio en general.

El análisis y comprobación de la hipótesis se realizó de manera estadística con la finalidad de verificar la confiabilidad de la información recopilada a través del método ANOVA, el cual evalúa y compara la importancia de uno o más factores que lleva a la comparación y verificación de la hipótesis nula y alternativa, en donde la hipótesis alternativa establece H1: “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Sistema de transporte público, se ven impactadas por el desempeño del personal en cuanto a la atención de las averías en las estaciones. Además del análisis mencionado, se consideró necesario llevar a cabo un planteamiento en términos de proporción de variabilidad no explicada en dónde existe un comportamiento del fenómeno que se da de forma aleatoria o no previsible. Lo anterior, debido a que permite

distinguir claramente la magnitud de la relación que existe entre el desempeño del personal, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, con el objetivo de conocer la relación entre el desempeño del personal, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como de un conjunto de variables explicativas (dimensiones de calidad en el servicio), se realizó un análisis factorial mediante la prueba de Fisher, la cual permite estudiar si existe asociación entre dos variables cualitativas, es decir, si las proporciones de una variable son diferentes en función del valor de la otra variable.

Los participantes de la investigación mostraron su consentimiento informado y participación voluntaria en relación con la recopilación de información, en donde se les dio conocer el propósito de dicho estudio, así mismo, la confidencialidad de los datos garantiza el correcto uso y manejo de ellos sin poner en riesgo ni exponer a las personas que aportaron su opinión con respecto a la temática que se aborda en este trabajo.

Resultados y Discusión

Con la finalidad de cumplir con el objetivo principal de esta investigación se dan a conocer de manera detallada los resultados obtenidos que permiten establecer si existe una relación entre el desempeño del personal, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, como primer punto, se hizo el registro de las averías del Sistema de transporte público en dos periodos diferentes de Mayo-Agosto y Septiembre- Diciembre de 2021, mismos que se muestran a continuación:

En la tabla 1 se muestra que durante el periodo Mayo- Agosto se contabilizaron un total de 4093 averías de diferente tipo en el Sistema de transporte público, dichas averías impactan en su mayoría de manera directa al servicio que se ofrece y su origen radica en términos generales en la falta de mantenimiento, el desconocimiento de procesos y procedimientos por parte del personal, la escasa capacitación y formación del factor humano, la falta de control y supervisión de las actividades, la poca claridad de las

funciones y responsabilidades de cada trabajador en la labor que desempeñan , entre otros.

Tabla 1.

Averías periodo Mayo- agosto

Averías	Cantidad
A Petición de MR.	90
Apagado de tren	1
Avería	3
Avería cc	99
Avería de radiocomunicación (tetra)	18
Baja tensión	53
Bucle de seguridad abierto	12
Catenaria	3
Corto bajo tren	5
Envío en vacío	169
Falla onduladora	1
Falla sistema neumático	46
Falta de Material	627
Falta de personal	104
Filtración de agua en cabina	2
Frenado	127
Freno de estacionamiento aplicado	2
Incidente	64
KFS (Freno de Emergencia)	241
Libranza	311
Limpia parabrisas	1
Marcha tipo Lluvia	71
Odómetro (lof)	24
Otros	105
Otra transportación	639
Pa/cmc	367
Pc apagado	4
Pc apagado	1
Pérdida de la Vuelta	16
Personal de vías	2
Planos en ruedas	6
Puertas	225
Retiro de trenes por efectos de regulación	81
Servicio provisional	3
Sin corriente	90
Socorro a tren	1
Solo clt-2	10
Tracción	296
Traslado por avería	92
Tren en Pruebas	11
Trenes suplementarios	6
Usuarios	64
Total, general	4093

Fuente: Elaboración propia, con datos observados

sobre averías.

En la tabla 2 se muestran los resultados del segundo registro de las averías presentadas durante el periodo de Septiembre- Diciembre y de las cuales se contabilizaron un total de 3395, cabe señalar, que a comparación del periodo anterior hubo una disminución de 698 averías, lo que representa una pequeña mejora, haciendo énfasis en que durante esos meses se implementaron algunas estrategias enfocadas a mejorar el desempeño del personal, se definieron de manera formal los procesos y procedimientos dentro del área con la finalidad de estandarizar los mismos mediante un manual, se capacito al personal para que conocieran de manera clara y precisa dichos procesos y los ejecutaran posteriormente de forma correcta, así mismo, se diseñaron fichas de análisis y descripción de puestos para establecer las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Tabla 2.

Averías líneas “A” periodo Septiembre-diciembre

Averías	Cantidad
A Petición de MR.	89
Ald en falla	1
Apagado de tren	1
Avería	4
Avería cc	79
Avería de radiocomunicación (tetra)	21
Baja tensión	53
Bucle de seguridad abierto	7
Conato de incendio	1
Envío en vacío	118
Falla cadena doble de mando	2
Falla cofre bs	2
Falla sistema neumático	27
Falta de material	723
Falta de personal	224
Franqueamientos	2
Frenado	111
Incidente	58
KFS (Freno de Emergencia)	295
Libranza	278
Limpia parabrisas	2
Marcha tipo Lluvia	25
Odómetro (lof)	25
Otros	70
Otra transportación	14
Pa/cmc	320
Pc apagado	6
Perdida de la Vuelta	3
Persona Ajena en Vías	1
Planos en ruedas	1
Puertas	207
Retiro de trenes por efectos de regulación	4
Sin corriente	59
Socorro a tren	7
Solo clt-2	1
Tracción	305
Traslado por avería	77
Tren en Pruebas	7
Usuarios	165
Total, general	3395

Fuente: Elaboración propia, con datos observados sobre averías.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción,

instrumento que se aplicó a 100 personas de las cuales 43 son hombres y 57 mujeres y en donde se evaluaron las siguientes variables (véase tabla 3):

Tabla 3.

Variables tomadas en consideración para medir Satisfacción del cliente

Nivel de satisfacción en relación con el personal	Nivel de satisfacción en relación con las condiciones del servicio
Capacidades del personal	Condición de las unidades de transporte
Capacidad de respuesta ante problemas	Condición de las instalaciones
Rapidez y precisión con la que desempeñan sus funciones	Tiempo de espera y traslado
Confianza y seguridad	Calidad del servicio
Actitud y Atención	
Desempeño de sus funciones	

Teniendo los resultados de la encuesta de satisfacción y aplicando el método ANOVA mediante el cual se soportan y comprueban las hipótesis planteadas para esta investigación y que sustenta en primera instancia si existe relación entre el desempeño del personal y la calidad del servicio (Levin, 2004, p. 477), se muestran los cálculos siguientes (véase tabla 4):

Valor entre grupos $VB = \sum (Mi - MT)$ Valor dentro de grupos $VB = 0.91564574$

$Vw = V - VB$

$Vw = 153.96 - 0.91564574$

$Vw = 153.0443543$

Tabla 4

Cálculo de ANOVA

Variación		Grados de Libertad			Cuadrado Medio		
VB=	0.91564574	a-1	8-1=	7	0.915645735701688/7=	0.13080653	0.07863211
Vw=	153.044354	N-a	100-8=	92	153.044354264298/92=	1.66352559	

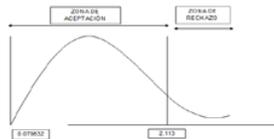
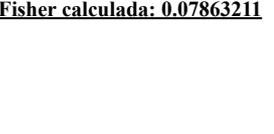
Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Levin, R. (2004). *Estadística para la Administración y Economía*. Pearson

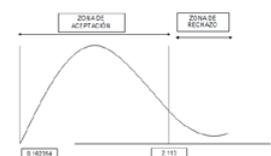
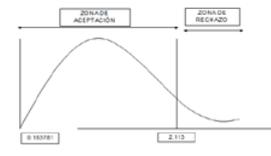
De acuerdo con lo anterior se comprueba que existe una relación entre las variables de desempeño del personal y la calidad del servicio ≈ 0.07863 .

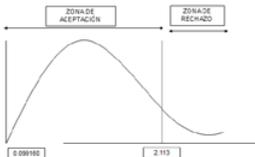
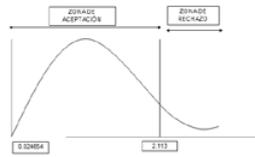
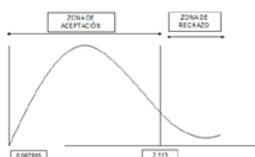
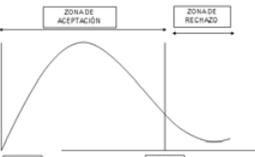
Adicional a ello, se realizó un análisis factorial mediante la prueba de Fisher, la cual permite estudiar si existe asociación entre dos variables cualitativas (véase tabla 5), es decir, si las proporciones de una variable son diferentes en función del valor de la otra variable.

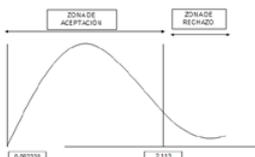
Tabla 5.

Cálculo de Fisher

Variabes	Cálculo de Fisher	
Capacidades del personal	 <p>Fisher calculada: 0.07863211</p>	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre las capacidades del personal de la Línea "A", a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta entre buena y regular.</p>
	 <p>Fisher calculada: 0.183781843</p>	<p>Hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la rapidez y precisión con la que el personal desempeña sus funciones en la Línea "A", a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta entre buena y regular.</p>

<p>Capacidad de respuesta ante problemas</p>	 <p>Fisher calculada: 0.162354398</p>	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad de respuesta del trabajador ante problemas en la Línea "A", a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta entre buena y regular.</p>
<p>Rapidez y precisión con la que desempeñan sus funciones</p>	 <p>Fisher calculada: 0.183781843</p>	<p>Hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la rapidez y precisión con la que el personal desempeña sus funciones en la Línea "A", a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta entre buena y regular.</p>

<p>Confianza y seguridad</p>	<p>Fisher calculada: 0.099160</p> 	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la confianza y seguridad que trasmite el personal de la Línea “A”, a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta buena.</p>
<p>Actitud y Atención</p>	<p>Fisher calculada: 0.024654</p> 	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la actitud y atención que trasmite el personal de la Línea “A”, a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta regular.</p>
<p>Desempeño de sus funciones</p>	<p>Fisher calculada: 0.067885</p> 	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre el desempeño del personal de la Línea “A”, a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta regular.</p>
<p>Calidad del servicio</p>	<p>Fisher calculada: 0.128699</p> 	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la calidad del servicio de la Línea “A”, a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta regular.</p>

<p>Satisfacción del cliente</p>	 <p>Fisher calculada: 0.62338</p>	<p>En cuanto a la variable que hace referencia a la apreciación que tiene el usuario sobre la satisfacción del cliente en términos generales del servicio, a través del análisis ANOVA entre grupos por edades. No se encontró diferencia significativa en la apreciación del usuario, siendo esta regular.</p>
--	---	---

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Diz, E. (2016). *Estadística básica*. Ediciones de la U.

De acuerdo a lo anterior, se comprueba que existe relación entre el desempeño del personal, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Conclusiones

Desde la perspectiva teórica, podemos mencionar que la calidad del servicio se ha vuelto un elemento fundamental y primordial para cualquier organización, además que los enfoques más recientes de la calidad van encaminados a situar al cliente en el centro de la actividad organizacional buscando como propósito final la satisfacción del cliente tanto interno (personal) como externo, esto le permite a cualquier empresa o institución enriquecer su cadena de valor creando ventajas competitivas sostenibles, que le den la oportunidad de permanecer en el mercado y de competir a nivel local, regional, nacional o incluso internacionalmente.

La calidad en el servicio sin duda alguna, es una estrategia que a mediano o largo plazo le permitirá a cualquier organización mejorar constantemente en cuanto a los procesos, producto y/o servicio que se ofrece, trayendo como beneficios menos errores, mayor productividad, mejor desempeño y desarrollo organizacional, menos costos y mayores ganancias, además, de que en este sentido el factor humano cobra gran relevancia.

Actualmente, el capital humano es el activo intangible más importante para

cualquier organización; ya que a través de sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y comportamientos contribuye al logro de objetivos organizacionales. Mientras más competente sea el personal, mejor desempeño mostrara a la hora de ejecutar sus funciones y actividades, por ende, apoya a la optimización de recursos al cometer menos errores y colabora en brindar un servicio de calidad al cliente.

En conclusión, de acuerdo a los resultados del estudio realizado, se puede mencionar que existe relación entre el desempeño del capital humano, la calidad del servicio y la satisfacción cliente, debido a que si el personal cuenta con la capacidades suficientes y necesarias brindara un mejor servicio al atender de manera eficiente al cliente, el cual se sentirá satisfecho por la manera en cómo se cubren sus expectativas y necesidades.

Referencias bibliográficas

- Aceves, V. (2004). *Dirección Estratégica*. México: McGraw Hill.
- Audirac, C., de León, V., Domínguez, A., López, M. y Puerta, L. (1994). *ABC del Desarrollo Organizacional*. Trillas.
- Buyatti, O. (2008). *El ABC del Gerenciamiento*. Librería Editorial.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de personal: el capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. McGraw Hill.
- Comesaña y Rodríguez L. (2010, 12 de julio). *La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, 55 (51). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619984006>
- Cubillos, R., y Roza R. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia*. Revista de la Universidad de La Salle, 100 (82). <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Davis, K. (2001). *Comportamiento Humano en el trabajo*. McGraw Hill.
- Dessler, G. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Diz, E. (2016). *Estadística básica*. Ediciones de la U.
- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Thompson Editores.
- Farias, J. (2011). *Dirección de Capital Humano*. Trillas.
- Fragas, D. (2012). *Propuesta De Procedimiento De Costos De La Calidad En Audita S.A Sucursal Cienfuegos* [tesis de licenciatura, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez]. file:///C:/Users/Jose%20Hector/Downloads/1283.pdf
- García P., Quispe A. & Ráez G. (2003, 1 de agosto). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*. *Industrial Data*, 94 (91). <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad y Productividad*. McGraw Hill
- Hernán O. y Arellano D. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Revista Científica de la Dominio de la Ciencias, 72-83 (75). file:///C:/Users/Jose%20Hector/Downloads/Di alnetLaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6128526.pdf
- Hernández Sampieri, R. *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hitt M., Ireland, A., Duane y Hoskisson R.

(2003). *Administración Estratégica*.
Editorial Thomson.

Indecopi. (2019), NTP-ISO 9000:2015
Sistemas de Gestión de la Calidad.
Principios y Vocabulario. [https://
repositorio.indecopi.gob.pe/
handle/11724/4683](https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4683)

Kotler, P. (1997). *Gestión de marketing:
análisis, planificación, implementación
y control*. Prentice Hall.

Kotler, P. (2016). *Fundamentos de Marketing*.
Pearson.

Levin, R. (2004). *Estadística para la
Administración y Economía*. Pearson.

Sandhusen, R. (2002). *Marketing*. Compañía
Editorial Continente.