

Influencia de la capacitación del talento humano en el mejoramiento del servicio al cliente de las pymes del cantón Quevedo, año 2023

Influence of human talent training on the improvement of customer service in smes in the Quevedo canton, year 2023

Gabriela Rocío Mena Subiaga

<https://orcid.org/0009-0005-0678-8665>

gabriela.mena.2017@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador – Quevedo

Lisbeth Alexandra Ochoa Alcívar

<https://orcid.org/0009-0002-2902-2660>

lisbeth.ochoa2016@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador – Quevedo

Angelica Margarita Bravo Yoza

<https://orcid.org/0009-0007-6646-1407>

abravoy@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador – Quevedo

Lizbeth Magaly Cedeño Ponce

<https://orcid.org/0009-0004-9935-2619>

lcedenop2@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador – Quevedo

*Artículo recibido: (la fecha la coloca el Equipo editorial) - Aceptado para publicación:
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.*

RESUMEN

El servicio al cliente se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), por tal motivo, comprender y mejorar la capacitación del talento humano en el servicio al cliente se vuelve de vital importancia para el desarrollo sostenible de estas organizaciones. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia de la capacitación del talento humano en el mejoramiento del servicio al cliente en las PYMES del cantón Quevedo, año 2023. Las técnicas de investigación implementadas fueron, la encuesta a una muestra finita de 234 propietarios y empleados y al mismo número de clientes de las PYMES del cantón Quevedo, a los cuales se aplicó un cuestionario bajo el modelo SERVPERF. Y una entrevista al presidente de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo. Las PYMES de Quevedo enfrentan desafíos en la capacitación del personal, con necesidad de mayor regularidad y actualización en los programas internos y una implementación inconsistente de los programas

personalizados. Existen barreras en la retroalimentación y el uso de tecnología, y se requiere superar la resistencia a la capacitación con mejor comunicación y planificación. Aunque los modelos de evaluación como SERVPERF son clave para identificar deficiencias, los resultados muestran insatisfacción con la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad y la empatía, señalando una urgente necesidad de mejoras en la calidad del servicio al cliente. por lo que se recomienda implementar un plan integral de mejora de la calidad del servicio al cliente en las PYMES del cantón Quevedo que aborde las deficiencias identificadas en cada dimensión evaluada por el modelo SERVPERF.

Palabras Clave: organización, talento humano, capacitación, servicio al cliente, PYMES

ABSTRACT

Customer service has become a determining factor for the success of small and medium-sized enterprises (SMEs), for this reason, understanding and improving the training of human talent in customer service becomes of vital importance for the sustainable development of these organizations. The objective of this research is to determine the influence of human talent training on the improvement of customer service in SMEs in the Quevedo canton, year 2023. The research techniques implemented were the survey of a finite sample of 234 owners and employees and the same number of clients of SMEs in the Quevedo canton, to whom a questionnaire was applied under the SERVPERF model. And an interview with the president of the Chamber of Commerce of the Quevedo canton. SMEs in Quevedo face challenges in staff training, with a need for greater regularity and updating in internal programs and inconsistent implementation of personalized programs. There are barriers in feedback and the use of technology, and resistance to training must be overcome with better communication and planning. Although evaluation models such as SERVPERF are key to identifying deficiencies, the results show dissatisfaction with service reliability, staff responsiveness, security and empathy, indicating an urgent need for improvements in the quality of customer service. Therefore, it is recommended to implement a comprehensive plan to improve the quality of customer service in SMEs in the Quevedo canton that addresses the deficiencies identified in each dimension evaluated by the SERVPERF model.

Keywords: organization, human talent, training, customer service, SMEs

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

Las PYMES del cantón Quevedo abarcan una amplia gama de actividades económicas, que van desde el comercio minorista, la industria manufacturera, los servicios profesionales, hasta el sector turístico y la agroindustria. Su presencia diversificada en el entorno empresarial local las convierte en actores fundamentales para el dinamismo económico y social de la región. A pesar de sus contribuciones significativas, las PYMES del cantón Quevedo enfrentan desafíos particulares, como la competencia, la gestión de recursos humanos, la satisfacción del cliente y la adaptación a los cambios del entorno empresarial.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la capacitación del talento humano en el mejoramiento del servicio al cliente en las PYMES del cantón Quevedo durante el año 2023, identificando modelos de evaluación, analizando la percepción de los clientes y estableciendo programas de capacitación adecuados. Esta investigación se justifica por la importancia de fortalecer la calidad del servicio al cliente, mejorar el desempeño del personal y contribuir al crecimiento y competitividad de las PYMES en el entorno empresarial local.

La capacitación del talento humano se refiere al proceso de brindar a los empleados las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar de manera efectiva sus roles y responsabilidades en una organización. La capacitación del talento humano tiene como objetivo mejorar las habilidades técnicas, profesionales y personales de los empleados, con el fin de aumentar su desempeño, productividad y contribución a la organización. Esto implica identificar las necesidades de capacitación, diseñar modelos de formación adecuados, implementar las actividades de capacitación y evaluar su efectividad (Cuarán & Sánchez, 2023).

Las formas de capacitación pueden incluir una variedad de métodos y enfoques, como cursos presenciales, talleres, seminarios, modelos de e-learning, mentorías, prácticas laborales, entre otros. La capacitación puede cubrir diferentes áreas, como habilidades técnicas específicas, habilidades de liderazgo, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión del tiempo y adaptación a cambios, entre otros (De Miguel & Solis, 2020).

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización. Es el conjunto de percepciones, actitudes, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización, que influyen en su comportamiento, motivación y satisfacción laboral. El clima organizacional se forma a partir de diversos factores, como la estructura de la organización, el estilo de liderazgo, las políticas y prácticas de recursos humanos, las relaciones interpersonales, la comunicación interna, la cultura organizacional y las experiencias compartidas por los empleados (Chiavenato, 2020).

La evaluación del desempeño laboral se lleva a cabo mediante diversos métodos, como evaluaciones de desempeño, retroalimentación regular, revisiones de resultados y logros, y mediciones objetivas de indicadores clave de rendimiento. Estas evaluaciones permiten

identificar fortalezas y áreas de mejora, así como brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. El desempeño laboral no solo se basa en los resultados cuantitativos, sino también en las competencias y habilidades requeridas para el puesto. Esto incluye aspectos como habilidades técnicas, habilidades de comunicación, capacidad de trabajo en equipo, adaptabilidad, resolución de problemas y toma de decisiones (Espinoza & Montalvo, 2021).

El Modelo SERVPERF es una herramienta de evaluación de la calidad de servicio que se centra en las percepciones de los clientes, excluyendo las expectativas. Este enfoque se basa en la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para medir la calidad del servicio. El Modelo SERVPERF es una alternativa eficaz para medir la calidad del servicio al centrarse en las percepciones de los clientes y simplificar el proceso de evaluación, lo que lo convierte en una herramienta valiosa para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente (Peña, 2020).

Las PYMES, o Pequeñas y Medianas Empresas, son entidades empresariales que se caracterizan por su tamaño y estructura. La definición de PYMES puede variar según el país y la legislación vigente, pero en general se considera que las PYMES son aquellas empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de ciertos límites establecidos. Las PYMES enfrentan desafíos particulares, como la ausencia de recursos financieros y la competencia con empresas más grandes. Sin embargo, también tienen ventajas, como la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y la posibilidad de establecer relaciones cercanas con sus clientes (Mendoza & Sobeida, 2021).

Para mejorar el servicio al cliente, se aplican diversos programas de capacitación al talento humano. En primer lugar, los programas de capacitación interna son ampliamente utilizados, estos programas incluyen sesiones teóricas y prácticas sobre habilidades de comunicación, resolución de problemas, empatía y manejo de quejas. Además, se ofrecen oportunidades de aprendizaje en el entorno laboral real a través del entrenamiento en el puesto de trabajo. Este enfoque permite a los empleados adquirir habilidades específicas y adaptarse a las necesidades de la organización (Arechúa, 2021).

El servicio al cliente también puede generar recomendaciones y referencias positivas, cuando los clientes están satisfechos con el servicio que reciben, es más probable que recomienden la empresa a sus amigos, familiares y colegas. Las referencias positivas entre clientes pueden ser una poderosa herramienta de marketing, ya que las recomendaciones personales son altamente influyentes en la toma de decisiones de compra de otros clientes potenciales (Amonzabel, 2021).

Las PYMES, también conocidas como Pequeñas y Medianas Empresas, son empresas de tamaño relativamente pequeño en comparación con las grandes corporaciones. Estas organizaciones desempeñan un papel vital en la economía, ya que contribuyen al empleo, fomentan la innovación y promueven el desarrollo económico local y regional. Además, las PYMES suelen cumplir con ciertos criterios que las distinguen de las grandes empresas, como,

por ejemplo, que las mismas se caracterizan por tener una estructura organizativa y operativa más reducida (Cabrera, 2020).

Las PYMES tienen un impacto significativo en la generación de ingresos, aunque su volumen de ventas o ingresos puede ser moderado en comparación con las grandes corporaciones, la suma de las contribuciones individuales de las PYMES se traduce en un aporte considerable para la economía en su conjunto. Estas empresas operan en diversos sectores y mercados, lo que diversifica la base económica y contribuye a la estabilidad y resiliencia del sistema (Vélez, 2021).

La financiación adecuada es otro factor crítico, esto se da debido a que las PYMES requieren recursos financieros para financiar sus operaciones diarias, invertir en crecimiento, adquirir activos y hacer frente a posibles dificultades. Acceder a fuentes de financiamiento adecuadas, como préstamos, capital de riesgo o modelos de apoyo gubernamental, puede marcar la diferencia en la capacidad de una PYME para crecer y prosperar. La gestión financiera prudente y el manejo eficiente de los recursos financieros también son factores determinantes (Palacios I., 2021).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir, analizar y presentar características, propiedades o fenómenos de un determinado tema o población. Se enfoca en recopilar datos y evidencias para proporcionar una imagen clara y detallada de la situación actual, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto (Bernal, 2020).

La utilización de la investigación explicativa permitió realizar una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre capacitación del talento humano y servicio al cliente en las PYMES, con el fin de obtener un panorama completo de los conceptos, teorías y enfoques relevantes para la investigación. Según (Casula et al., 2021) la investigación explicativa responde al “por qué las cosas son como son”, buscando relaciones causales y poniendo a prueba hipótesis derivadas de teorías.

La investigación de campo permitió recopilar datos primarios directamente de las PYMES del cantón Quevedo. Este tipo de investigación permitió realizar encuestas, entrevistas y realizar observaciones directas para obtener información específica sobre la capacitación del talento humano y el servicio al cliente en estas empresas. Estos datos permitieron obtener una perspectiva actualizada y relevante para el desarrollo de la presente investigación. Según menciona (Chand, 2025) la investigación de campo permite registrar comportamientos, interacciones y factores contextuales que las personas no siempre pueden describir en entrevistas o encuestas

En la presente investigación se aplicaron los métodos analítico e inductivo para estudiar la capacitación del talento humano y su influencia en el servicio al cliente en las PYMES del cantón Quevedo. A través del análisis, observación directa, entrevistas y encuestas, se recopiló

información relevante sobre las prácticas y experiencias de las empresas, permitiendo generar recomendaciones para mejorar la efectividad de la capacitación y la calidad del servicio ofrecido. En metodología general, se distingue el método analítico-deductivo como uno de los métodos básicos de investigación teórica, junto con la inducción, la abstracción, la generalización, etc (Kovačić-Popović, 2021) .

El método deductivo ayudó a diseñar la presente investigación de manera estructurada y lógica. Permitió establecer un marco teórico que sustentó el presente proyecto y guió la recopilación y análisis de datos. También utilizó la teoría existente para desarrollar un enfoque sistemático y coherente que permitió investigar la influencia de la capacitación del talento humano en el servicio al cliente en las PYMES del cantón Quevedo. Por medio de (Shkredova, 2023) el método deductivo es una forma de razonamiento que parte de ideas o principios generales y llega a conclusiones particulares. Se usa tanto en la vida cotidiana como de manera rigurosa en lógica, matemáticas, ciencias, derecho y metodología de la investigación.

Se procedió a realizar encuestas a 100 propietarios y a 134 empleados de las PYMES del cantón Quevedo para recopilar información sobre la capacitación del talento humano y la calidad del servicio. Adicionalmente se encuestó 234 clientes para conocer sus opiniones respecto a la calidad del servicio ofrecido por las PYMES del cantón Quevedo. Según menciona (Hudmon et al., 2021) una encuesta es un proceso de recogida y análisis de datos; el cuestionario es la herramienta concreta (lista de preguntas) que se usa para obtener la información

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se presentan en cuatro tablas, en donde se presentan los datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población.

En la tabla 1, la mayoría de los encuestados con un 79% considera que el modelo SERVPERF es el más efectivo para las PYMES, lo que evidencia una percepción favorable hacia este modelo debido a su enfoque práctico y facilidad de aplicación en este tipo de empresas. Este resultado refleja que las PYMES valoran herramientas que permitan medir de manera eficiente la calidad del servicio al cliente y adaptarse a sus necesidades específicas. Por otro lado, modelos tradicionales como 10% SERVQUAL y 6% RATER presentan menor aceptación, lo que podría indicar que son considerados más complejos o menos funcionales en el contexto de las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, la implementación del modelo SERVPERF podría contribuir significativamente al fortalecimiento de la calidad del servicio y a la satisfacción de los clientes. Esto se alinea con lo mencionado por (Raza, 2024) estudios comparativos encuentran que SERVPERF (o su versión ponderada) explica más varianza de la calidad percibida y satisfacción que SERVQUAL en banca, salud, aeropuertos, educación y otros servicios

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 2 el 80% de los encuestados manifestó que solo a veces se realizan programas de capacitación interna en su empresa para

mejorar las habilidades del talento humano en el servicio al cliente, lo que evidencia una limitada constancia en el desarrollo de estas actividades. Por su parte, el 10% indicó que casi siempre se ejecutan programas de capacitación, mientras que apenas el 5% señaló que siempre se realizan, reflejando que son pocas las empresas que mantienen procesos formativos continuos. Asimismo, otro 5% expresó que nunca se llevan a cabo capacitaciones, lo cual podría afectar significativamente el desempeño del personal y la calidad del servicio brindado. Estos resultados demuestran la necesidad de fortalecer e implementar programas de capacitación permanentes que permitan mejorar las competencias del talento humano y la satisfacción de los clientes en las PYMES. Estos resultados se respaldan con lo mencionado por (Yertas, 2024) la evidencia subraya que la capacitación debe ser continua, alineada con objetivos organizacionales y con cultura de aprendizaje permanente para ser efectiva

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 3, el 75% de los encuestados manifestó que solo a veces se brinda retroalimentación a los empleados sobre su desempeño en el servicio al cliente, lo que evidencia una falta de seguimiento constante por parte de las PYMES para fortalecer las habilidades y competencias del personal. Por su parte, el 19% indicó que casi siempre recibe retroalimentación, mientras que únicamente el 4% señaló que siempre se realiza este proceso, reflejando que son pocas las empresas que mantienen una evaluación continua del desempeño. Asimismo, el 2% expresó que nunca recibe retroalimentación, situación que puede afectar negativamente la calidad del servicio ofrecido. Estos resultados demuestran que la limitada retroalimentación puede impedir que los empleados identifiquen sus debilidades, se adapten a los cambios y mejoren continuamente su atención al cliente. Según lo mencionan (Blakçori & Aroles, 2021) la retroalimentación es percibida como crucial para el cambio de rutinas, la mejora continua y la corrección de procesos ineficientes

De acuerdo con los resultados de la tabla 4, el 85% de los encuestados manifestó que solo a veces se implementan de manera eficiente tecnologías y recursos en línea para fortalecer la capacitación del talento humano y mejorar el servicio al cliente, lo que evidencia una limitada constancia en el uso de herramientas tecnológicas dentro de las PYMES. Por su parte, el 5% indicó que casi siempre se aplican estos recursos, mientras que apenas el 3% señaló que siempre son utilizados de forma eficiente, reflejando que pocas empresas aprovechan continuamente estas herramientas para optimizar el desempeño de sus empleados. Asimismo, el 7% expresó que nunca se implementan tecnologías o recursos en línea, situación que puede afectar el desarrollo de competencias y la calidad del servicio ofrecido. En general, los resultados muestran la necesidad de fortalecer el uso frecuente y adecuado de tecnologías y plataformas digitales para mejorar los procesos de capacitación y la atención al cliente en las PYMES. Según mencionan (Nachmias & Hubschmid-Vierheilig, 2021) la falta de capacidades digitales en directivos y trabajadores: se reconocen nuevas competencias necesarias pero pocas empresas invierten sistemáticamente en formación.

El análisis de los resultados evidencia que las PYMES consideran importante contar con herramientas efectivas para medir la calidad del servicio al cliente, destacándose el modelo SERVPERF como el más apropiado por su facilidad de aplicación y enfoque práctico. Esto demuestra que las empresas valoran metodologías simples y adaptables que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del servicio. Además, los resultados permiten inferir que la calidad en la atención al cliente constituye un aspecto fundamental para el desarrollo y competitividad de las pequeñas y medianas empresas.

Sin embargo, también se observan limitaciones relacionadas con la capacitación del talento humano, la retroalimentación sobre el desempeño y la incorporación de recursos tecnológicos en los procesos internos. La falta de continuidad en estas actividades puede afectar el desarrollo de habilidades, la motivación del personal y la eficiencia en la atención brindada a los clientes. En consecuencia, se hace necesario que las PYMES promuevan programas permanentes de formación y evaluación, apoyados en herramientas tecnológicas, con el propósito de fortalecer las competencias laborales, optimizar el servicio al cliente y mejorar el desempeño organizacional.

Figura 1

Modelos enfocados en la evaluación de la calidad del servicio

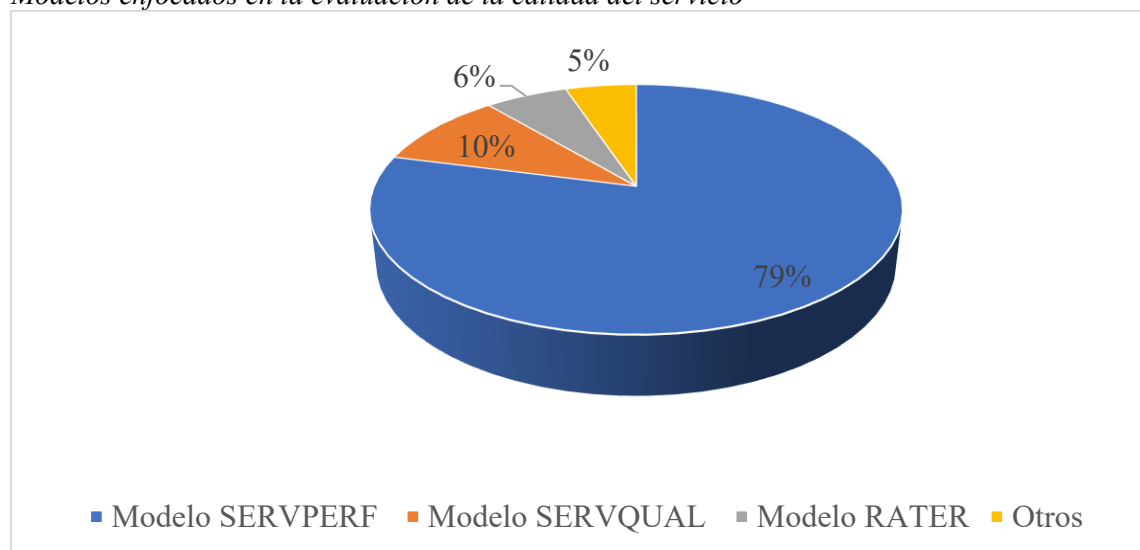


Figura 2

Realización de programas de capacitación interna en el servicio al cliente

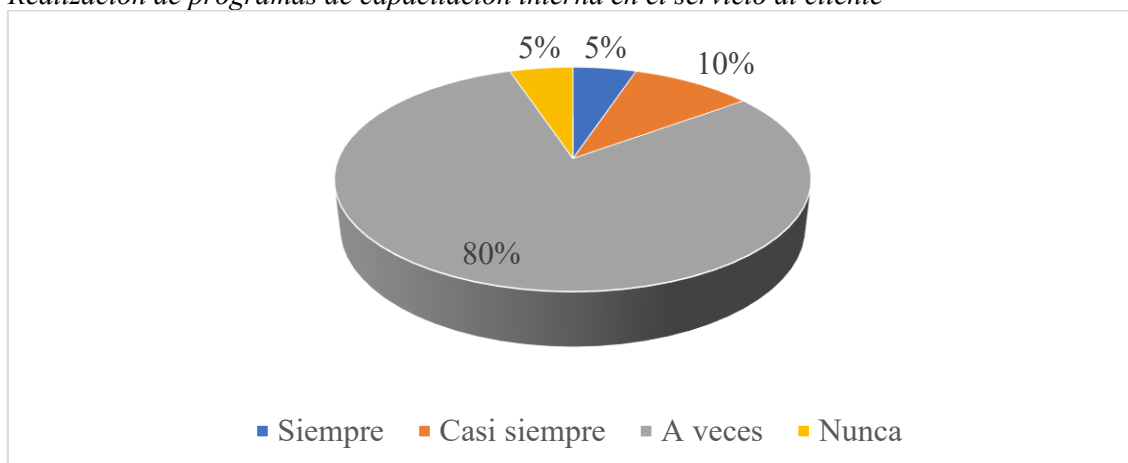


Figura 3

Frecuencia de retroalimentación para mejorar el servicio al cliente

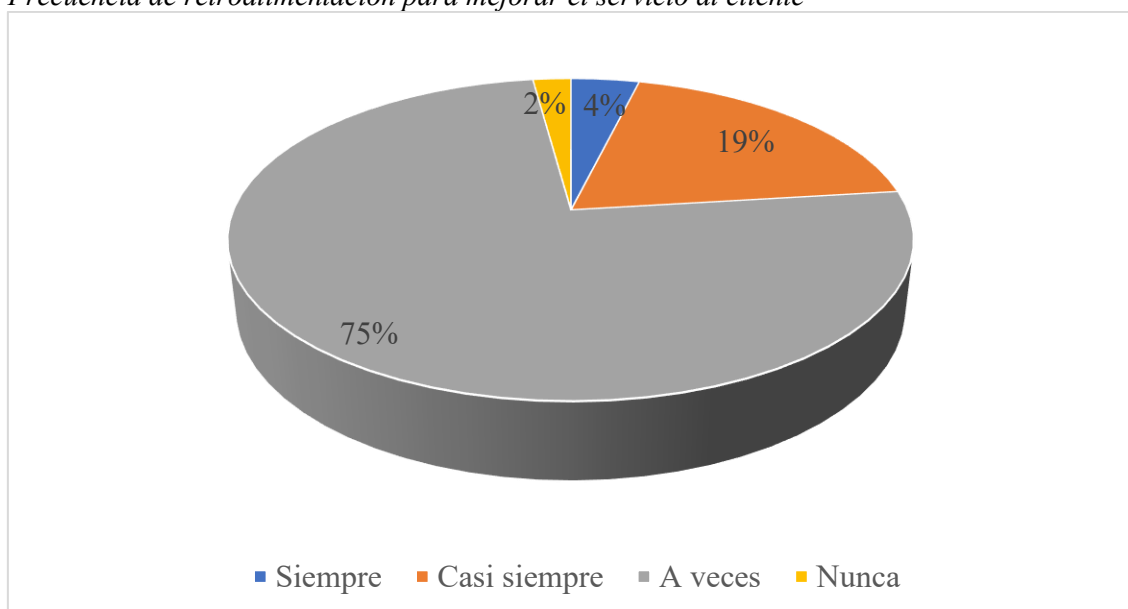
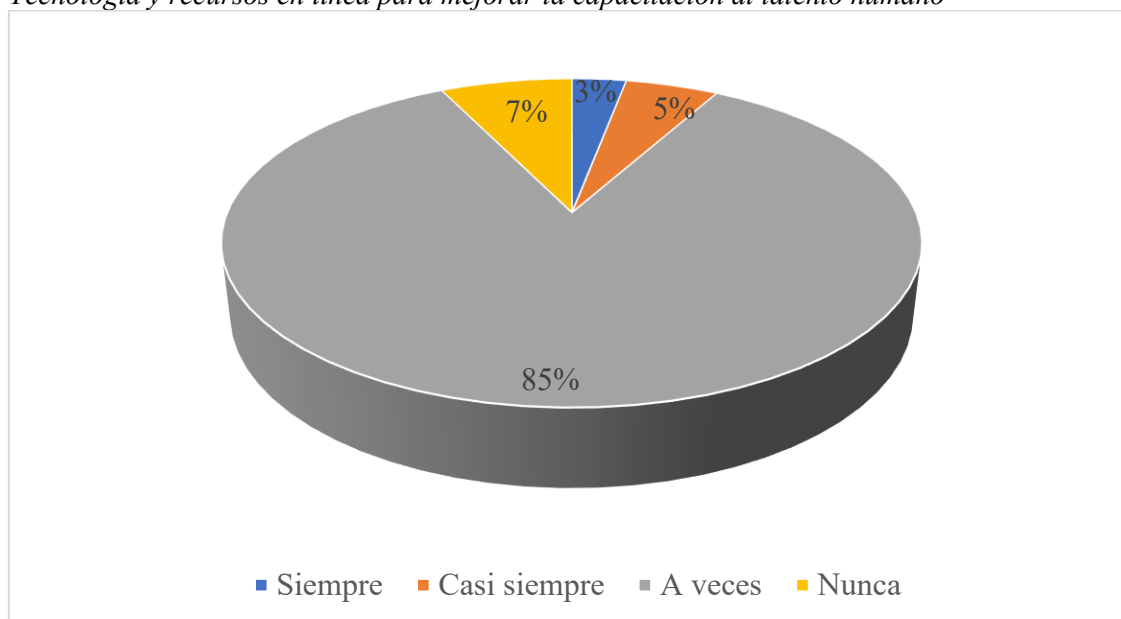


Figura 4

Tecnología y recursos en línea para mejorar la capacitación al talento humano



CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos, de su análisis e interpretación, se pueden establecer las siguientes conclusiones: 1) se determinó que el modelo SERVPERF es considerado por las PYMES como la alternativa más adecuada para evaluar la calidad del servicio al cliente, debido a su practicidad y facilidad de adaptación, lo que demuestra la importancia de contar con herramientas eficientes para fortalecer la gestión empresarial. 2) los resultados evidencian que las capacitaciones dirigidas al talento humano no se desarrollan de manera permanente, situación que limita el fortalecimiento de competencias y habilidades necesarias para ofrecer un servicio al cliente eficiente y de calidad. 3) se concluye que la retroalimentación sobre el desempeño laboral es insuficiente en las PYMES, lo que dificulta la identificación de debilidades y la mejora continua del personal en relación con la atención al cliente. 4) finalmente, se identificó que el uso de tecnologías y recursos en línea para la capacitación y fortalecimiento del servicio al cliente es poco frecuente, por lo que se hace necesario implementar estrategias tecnológicas y programas de formación continua que permitan optimizar el desempeño del talento humano y mejorar la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Amonzabel, M. (2021). Aplicación del modelo Servperf en los servicios de telefonía móvil en la ciudad de Sucre (2019-2020). *Revista Digital Investigación y Negocios*, 14(23), 1 - 24. <https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n23/2521-2737-riyn-14-23-88.pdf>
- Arechúa, W. (2021). *Gestión del talento humano y su impacto en el desarrollo integral del centro de salud tipo c san jacinto de Buena Fe, 2020*. Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6370>
- Bernal, C. (2020). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición*. Bogotá: Pearson Educación.
- Blakçori, F., & Aroles, J. (2021). Assessing the role of managerial feedback in changing routines in small and medium enterprises. *Journal of Organizational Change Management*, 34(3), 570–589. <https://doi.org/10.1108/JOCM-08-2020-0235>
- Cabrera, E. (2020). *Estudio de la percepción de la calidad del servicio en los restaurantes ubicados en el sector circundante a un polo universitario de Quito, mediante el Modelo SERVPERF*. Repositorio Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20863/1/CD%2010384.pdf>
- Casula, M., Rangarajan, N., & Shields, P. (2021). The potential of working hypotheses for deductive exploratory research. *Quality & Quantity*, 55(5), 1703–1725. <https://doi.org/10.1007/S11135-020-01072-9>
- Chand, S. P. (2025). Methods of Data Collection in Qualitative Research: Interviews, Focus Groups, Observations, and Document Analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303–317. <https://doi.org/10.25082/AERE.2025.01.001>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana. <https://doi.org/1456269844>, 9781456269845
- Cuarán, M., & Sánchez, G. (2023). *Manual de funciones y procedimientos para la empresa Curtiduría Calderón de la ciudad de Cotacachi*. Repositorio Institucional Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16252>
- De Miguel, M., & Solis, J. (2020). *Manual de funciones para mejorar la gestión organizacional de la cooperativa de transporte santo domingo, del cantón Santo Domingo, 2019*. Repositorio Institucional Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11269>
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. Repositorio Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf

- Hudmon, K. S., Elkhadragy, N., & Hiltz, K. E. (2021). A practical guide for clinical pharmacists conducting health survey research. *Journal of the American College of Clinical Pharmacy*, 4(4), 525–534. <https://doi.org/10.1002/JAC5.1368>
- Kovačić-Popović, A. (2021). Scientific method as the foundation of scientific research. *International Review*, (1–2), 13–17. <https://doi.org/10.5937/INTREV2102013K>
- Mendoza, V., & Sobeida, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *POCAIP*, 6(3), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Nachmias, S., & Hubschmid-Vierheilig, E. (2021). We need to learn how to love digital learning ‘again’: European SMEs response to COVID-19 digital learning needs. *Human Resource Development International*, 24(2), 123–132. <https://doi.org/10.1080/13678868.2021.1893503>
- Palacios, I. (2021). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y trabajadores de la universidad técnica estatal de Quevedo*. Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6380>
- Peña, J. (2020). *Modelo de desarrollo del talento humano basado en competencias para la Organización Compasión Ecuador*. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.
- Raza, Dr. H. (2024). Service Quality an Antecedent of Customer Satisfaction. *International Journal of Experiential Learning & Case Studies*, 8(2), 239–277. <https://doi.org/10.22555/IJELCS.V8I2.1017>
- Shkredova, Y. (2023). DEDUCTION IN LOGIC. *THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF MODERN SCIENTIFIC RESEARCH*. <https://doi.org/10.36074/LOGOS-28.04.2023.54>
- Vélez, C. (2021). *Gestión del Talento Humano y su efecto en la atención a los usuarios del GAD Municipal del cantón Pichincha. Propuesta para mejorar el servicio al usuario*. Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8b7d334f-aaac-449b-9001-e65a1e4f84c8/content>
- Yertas, M. (2024). The Role of Training and Continuous Development in Improving Employee Productivity and its Impact on Company Financial Performance. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(2), 1362–1379. <https://doi.org/10.57178/ATESTASI.V7I2.1047>