



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Diseño de procesos de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio
en el Hospital Regional de Huacho – 2022**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Anggela Pamela Carranza Santos

Asesora

Dra. Flor de María Lioo Jordan

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN

| DATOS DEL AUTOR (ES): | | |
|--|------------|------------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Anggela Pamela Carranza Santos | 46512910 | 06 de setiembre de 2023 |
| | | |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Dra. Flor de María Lioo Jordan | 15612743 | 0000-0003-0425-0990 |
| DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera | 15697556 | 0000-0003-3674-0302 |
| Dr. Abraham Cesar Neri Ayala | 15739625 | 0000-0003-2799-3244 |
| Dr. Felix Gil Caro Soto | 32124959 | 0000-0002-0946-5395 |
| | | |
| | | |

DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.uasb.edu.bo:8080 Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet | 1% |

DEDICATORIA

A: Dios, por guiar mi camino, por proveerme de FE y ESPERANZA, por permitirme alcanzar mis metas con una segunda oportunidad de vida.

A mi familia: Mi querido esposo, mis amados hijos, por el apoyo incondicional a lograr mis metas y objetivos en mi vida personal y profesional.

Querida amiga: Hoy te recuerdo más que nunca y mi corazón te busca, porque a mi lado has sufrido cuando me has visto vencida, porque serás mientras yo viva el amor que no se olvida, porque tu vida fue mi vida ese punto de llegada y de partida, MADRE MIA.

Anggela Pamela Carranza Santos

AGRADECIMIENTO

Agradezco con profundo reconocimiento a las personas que hicieron posible realizar esta investigación:

nuestros docentes, que brindan su experiencia y conocimiento en el desarrollo de nuestra especialización.

A mi asesora Dra. Flor De María Lioo Jordan, por su dedicación y rectitud durante el desarrollo de la tesis.

A mi amado esposo por su apoyo incondicional, su perseverancia, su comprensión, por el compromiso con este nuevo reto profesional y muchos más.

Anggela Pamela Carranza Santos

ÍNDICE

| | |
|-----------------------|-----------|
| DEDICATORIA | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| RESUMEN | X |
| ABSTRACT | XI |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|---|
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 2 |
| 1.2.1 Problema general | 2 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 2 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 3 |
| 1.3.1 Objetivo general | 3 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 3 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 3 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 4 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 4 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 6 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 6 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 7 |
| 2.2 Bases teóricas | 8 |
| 2.3 Bases filosóficas | 24 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 24 |
| 2.5 Hipótesis de investigación | 26 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 26 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas | 26 |
| 2.6 Operacionalización de las variables | 27 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|-------------------------|----|
| 3.1 Diseño metodológico | 29 |
| 3.2 Población y muestra | 29 |
| 3.2.1 Población | 29 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 3.2.2 | Muestra | 30 |
| 3.3 | Técnicas de recolección de datos | 30 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento de la información | 31 |
| CAPÍTULO IV | | |
| RESULTADOS | | |
| 4.1 | Análisis de resultados | 32 |
| 4.2 | Contrastación de hipótesis | 52 |
| CAPÍTULO V | | |
| DISCUSIÓN | | |
| 5.1 | Discusión de resultados | 66 |
| CAPÍTULO VI | | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | |
| 6.1 | Conclusiones | 68 |
| 6.2 | Recomendaciones | 69 |
| REFERENCIAS | | 71 |
| 7.1 | Fuentes documentales | 71 |
| 7.2 | Fuentes bibliográficas | 72 |
| 7.3 | Fuentes hemerográficas | 73 |
| 7.4 | Fuentes electrónicas | 74 |
| ANEXOS | | 75 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Gestión de talento humano | 32 |
| Tabla 2. Admisión de personas | 33 |
| Tabla 3. Aplicación de personas | 34 |
| Tabla 4. Compensación de personas | 35 |
| Tabla 5. Desarrollo de personas | 36 |
| Tabla 6. Mantenimiento de personas | 37 |
| Tabla 7. Monitoreo de personas | 38 |
| Tabla 8. Calidad de servicio | 39 |
| Tabla 9. Planificación estratégica de la calidad | 40 |
| Tabla 10. Recursos humanos | 41 |
| Tabla 11. Comunicación | 42 |
| Tabla 12. Control y evaluación de la calidad | 43 |
| Tabla 13. Tabla cruzada de Gestión de talento humano y Calidad de servicio | 44 |
| Tabla 14. Tabla cruzada de Admisión de personas y Calidad de servicio | 45 |
| Tabla 15. Tabla cruzada de Aplicación de personas y Calidad de servicio | 46 |
| Tabla 16. Tabla cruzada de Compensación de personas y Calidad de servicio | 47 |
| Tabla 17. Tabla cruzada de Desarrollo de personas y Calidad de servicio | 48 |
| Tabla 18. Tabla cruzada de Mantenimiento de personas y Calidad de servicio | 49 |
| Tabla 19. Tabla cruzada de Monitoreo de personas y Calidad de servicio | 50 |
| Tabla 20. Resultados de la Prueba de Normalidad | 51 |
| Tabla 21. Correlación entre Gestión de talento humano y Calidad de servicio | 52 |
| Tabla 22. Correlación entre Admisión de personas y Calidad de servicio | 54 |
| Tabla 23. Correlación entre Aplicación de personas y Calidad de servicio | 56 |
| Tabla 24. Correlación entre Compensación de personas y Calidad de servicio | 58 |
| Tabla 25. Correlación entre Desarrollo de personas y Calidad de servicio | 60 |
| Tabla 26. Correlación entre Mantenimiento de personas y Calidad de servicio | 62 |
| Tabla 27. Correlación entre Monitoreo de personas y Calidad de servicio | 64 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Fases de la planificación de efectivos | 11 |
| Figura 2. Análisis del puesto de trabajo | 13 |
| Figura 3. Subsistema de admisión de personas | 15 |
| Figura 4. Diagrama de flujo sobre los procesos de GTH | 19 |
| Figura 5. Diagrama de flujo sobre la calidad de servicio | 23 |
| Figura 6. Gestión de talento humano | 32 |
| Figura 7. Admisión de personas | 33 |
| Figura 8. Aplicación de personas | 34 |
| Figura 9. Compensación de personas | 35 |
| Figura 10. Desarrollo de personas | 36 |
| Figura 11. Mantenimiento de personas | 37 |
| Figura 12. Monitoreo de personas | 38 |
| Figura 13. Calidad de servicio | 39 |
| Figura 14. Planificación estratégica de la calidad | 40 |
| Figura 15. Recursos humanos | 41 |
| Figura 16. Comunicación | 42 |
| Figura 17. Control y evaluación de la calidad | 43 |
| Figura 18. Gestión de talento humano y Calidad de servicio | 44 |
| Figura 19. Admisión de personas y Calidad de servicio | 45 |
| Figura 20. Aplicación de personas y Calidad de servicio | 46 |
| Figura 21. Compensación de personas y Calidad de servicio | 47 |
| Figura 22. Desarrollo de personas y Calidad de servicio | 48 |
| Figura 23. Mantenimiento de personas y Calidad de servicio | 49 |
| Figura 24. Monitoreo de personas y Calidad de servicio | 50 |
| Figura 25. Correlación entre Gestión de talento humano y Calidad de servicio | 52 |
| Figura 26. Correlación entre Admisión de personas y Calidad de servicio | 55 |
| Figura 27. Correlación entre Aplicación de personas y Calidad de servicio | 56 |
| Figura 28. Correlación entre Compensación de personas y Calidad de servicio | 58 |
| Figura 29. Correlación entre Desarrollo de personas y Calidad de servicio | 61 |
| Figura 30. Correlación entre Mantenimiento de personas y Calidad de servicio | 63 |
| Figura 31. Correlación entre Monitoreo de personas y Calidad de servicio | 65 |

RESUMEN

A través de este estudio, se buscó determinar de qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho - 2022.

Se estudió a 183 trabajadores del mencionado establecimiento de salud pública, por medio de una encuesta de escala Likert con 15 ítems sobre la gestión de talento humano, y con 11 ítems sobre la calidad de servicio. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal.

Se determinó que el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022, al obtenerse un $(p) < 5\%$; resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.615. Se concluye que, en el centro hospitalario estudiado se realizan regulares admisiones de trabajo, pocas veces se mantienen adecuadas aplicaciones y compensaciones de labores, solo algunos integrantes logran un buen desarrollo de funciones, y no siempre se realizan buenos mantenimientos y monitoreos de puestos, de tal manera que, todo ello conlleva que la calidad de servicio sea moderada e insuficiente, obteniendo una pasable planificación estratégica de la calidad, contando con un desempeño regular de los recursos humanos, manteniendo una comunicación poca asertiva de trabajo, y contando con ajustados controles y evaluaciones de la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión de talento humano, calidad de servicio, admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento, monitoreo.

ABSTRACT

Through this study, we sought to determine how the design of human talent management processes improves the quality of service at the Regional Hospital of Huacho - 2022.

A total of 183 workers from the aforementioned public health establishment were studied, through a Likert scale survey with 15 items on human talent management, and with 11 items on service quality. Being a study with a quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design.

It was determined that the design of human talent management processes positively improves the quality of service in the Regional Hospital of Huacho - 2022, by obtaining a $(p) < 5\%$; resulting in a positive and moderate Spearman's Rho correlation of 0.615. It is concluded that, in the hospital studied, regular work admissions are made, adequate applications and work compensations are rarely maintained, only some members achieve a good development of functions, and good maintenance and monitoring of positions are not always carried out, so in such a way that, all this implies that the quality of service is moderate and insufficient, obtaining a passable strategic planning of quality, having a regular performance of human resources, maintaining a little assertive work communication, and having tight controls and service quality assessments.

Keywords: Management of human talent, quality of service, admission, application, compensation, development, maintenance, monitoring.

INTRODUCCIÓN

El enfoque central buscó determinar de qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho - 2022.

Para ello, se teorizó la gestión de talento humano y sus dimensiones, admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento, y monitoreo de personas; y se fundamentó la calidad de servicio y sus dimensiones: planificación estratégica de la calidad, recursos humanos, comunicación, y control y evaluación de la calidad.

Con este estudio se busca ayudar el actual diseño de procesos de gestión de talento humano a fin de mejorar con ello, la calidad de servicio presentado en este centro médico.

Este estudio está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, el cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes del estudio, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Metodología, comprendiendo el diseño, enfoque y tipo de estudio, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión del presente estudio.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias y los respectivos anexos del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La GTH tiene un rol decisivo en el progreso económico y social de una empresa, región o país, puesto que conforme los trabajadores son más especializados, se obtiene mayor productividad. De igual modo, los niveles socioeconómicos son obtenidos a partir de la generación de nuevas ideas, es decir, por medio del capital intelectual, el cual es propio del capital humano de una organización.

Las instituciones de talla mundial perciben a la GTH como la identidad que tiene un trabajador hacia su entidad y como la reciprocidad que brinda esta última al trabajador para su desarrollo y el mejoramiento de su desempeño, en un medio en donde los cambios son constantes y junto con la globalización son un gran desafío para el contexto actual de las entidades. Por este motivo, las organizaciones buscan ser competitivas a partir de la implementación de estrategias; sin embargo, en su recorrido perciben necesidades y exigencias que no pueden pasarse por alto y que, por consiguiente, no son posibles de realizarse sin una oportuna GTH. Bajo esta perspectiva, entonces, se puede afirmar que las personas —como individuos con talento, requerimientos, deseos e intereses— son elementos vitales que agregan valor a los procesos y contribuyen al cambio y desarrollo de las organizaciones.

Hoy por hoy, las empresas tienen la responsabilidad de revalorar el talento humano, a partir de la búsqueda de trabajadores que estén preparados para las demandas del nuevo mundo, en el cual no solo vale con contar con habilidades duras, sino, sobre todo, con habilidades blandas y competencias que contribuyan a su competitividad y supervivencia. En otras palabras, las instituciones tienden a progresar gracias al talento humano con el que cuentan, por lo que la gestión eficiente de este permite incrementar el potencial en cada uno de los trabajadores y, por ende, aumentar el progreso en las organizaciones.

Este progreso, si bien surge de forma interna, es percibida, especialmente, de forma externa, por los clientes o usuarios. Ante ello, conforme se incrementa el desarrollo en una empresa, las exigencias y requerimientos de los clientes también se

incrementarán, siendo la calidad de servicio el factor y perspectiva por el que los clientes evaluarán a las organizaciones.

La calidad de servicio forma parte de las estrategias de una empresa, la cual guía a que las acciones de los trabajadores creen una atención competente, al momento que estos interactúan con los clientes. Asimismo, la calidad de servicio al ser subjetivo tiende a tener distintos significados para cada cliente; debido a ello, la empresa tendrá que involucrar, educar y formar a su personal sobre la calidad de servicio, con el fin de que ellos puedan actuar inmediatamente a las consultas, sugerencias, reclamos, etc. de los clientes y, además, puedan utilizar herramientas de comunicación para atraer, fidelizar y facilitar su compra.

En el Hospital Regional de Huacho, ubicado en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima, se observó una creciente lista de reclamos por parte de los usuarios, como, por ejemplo, largos tiempos de espera, medicamentos agotados o no disponibles en farmacia que hacen que la búsqueda de estos tome mucho más tiempo, atención apática, falta de conocimiento sobre la fecha en la que será atendido el paciente, entre otros. Por consiguiente, este estudio propone a la gestión del talento humano y el diseño de los procesos de esta como una herramienta para mejorar la calidad de servicio en la institución y, de esta manera, poder brindar una atención eficiente, en donde se priorice la salud de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la admisión de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?
- ¿De qué manera la aplicación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?
- ¿De qué manera la compensación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?

- ¿De qué manera el desarrollo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?
- ¿De qué manera el mantenimiento de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?
- ¿De qué manera el monitoreo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer de qué manera la admisión de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- Establecer de qué manera la aplicación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- Establecer de qué manera la compensación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- Establecer de qué manera el desarrollo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- Establecer de qué manera el mantenimiento de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- Establecer de qué manera el monitoreo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

Se buscó conocer si a partir del diseño de los procesos de la GTH se puede mejorar la calidad de servicio brindada a los usuarios en el Hospital Regional de Huacho.

1.4.2 Implicación teórica

Presenta distintas teorías y modelos acerca de la GTH y la calidad de servicio. Siendo la primera definida como un sistema que engloba procesos, que permite obtener el mejor talento para que forme parte de la organización. Y la segunda, también concebida como un proceso, pero que abarca estrategias y métodos que van dirigidas a mejorar el servicio —aquel servicio que acompaña al servicio básico o al bien que se vende— y, por ende, la experiencia de compra en los clientes o usuarios.

1.4.3 Implicación práctica

Formula diferentes soluciones tomando en cuenta la parte teórica de las variables, con la intención de que puedan servir como apoyo al momento de resolver los problemas que han sido observadas en la institución.

1.4.4 Implicación social

El estudio involucra las relaciones de los clientes internos (trabajadores), así como de los clientes externos (usuarios), por lo que, si a partir de una adecuada GTH se mantiene satisfechos a los trabajadores, entonces, aquello también será percibido por los usuarios que son atendidos por estos.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Definición temporal

La investigación responde al año 2022.

1.5.2 Definición geográfica

A realizarse en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5.3 Definición social

Participarán 183 de un total de 350 trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad involucra que se tenga en cuenta todos los aspectos que son imprescindibles para la investigación y que, por lo tanto, afectan a la misma, como son los factores económicos, legales, humanos, técnicos, etc. Dichos aspectos o

factores tienen la finalidad de definir la probabilidad de que un estudio sea completado de forma exitosa (Maldonado, 2018).

Por lo antes manifestado, se afirma que este estudio es viable, puesto que se contó con los factores que intervinieron en la ejecución del mismo. De igual manera, se contó con el permiso de la institución, así como de los trabajadores, para poder llevar a cabo el estudio en dicho lugar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

León (2018). En su estudio que lleva como título: “Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional”, presentó como propósito analizar la calidad del servicio para fortalecer la imagen institucional de dicho gobierno. Por lo cual, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, no experimental – transeccional, correlacional, en donde participaron 137 usuarios. Gracias al cuestionario diseñado se obtuvo una relación baja, pero relevante de 0,234 entre las variables.

León R. (2018). En su investigación denominada: “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente, sede provincia de Napo”, expuso como propósito determinar la relación entre la GTH y la calidad de servicios en dicho ministerio. Debido a ello, se usó un método cuantitativo, no experimental – transeccional y correlacional, y diseñó un cuestionario que fue dirigido a 244 usuarios. Finalmente, se halló una relación relevante de 0,695.

Coppiano (2019). En su escrito de investigación: “Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde”, formuló como finalidad analizar la calidad percibida de atención en salud y su influencia en la satisfacción de cliente en el hospital antes referenciado. El autor utilizó un procedimiento cuantitativo, no experimental – transeccional, correlacional. Asimismo, participaron 383 pacientes durante la administración del cuestionario. Los resultados, gracias a este instrumento, mostraron una relación notable de 0,914.

Español (2020). En su estudio: “Incidencia del sistema de evaluación de desempeño en la gestión de los líderes sobre la permanencia del talento humano en una corporación de servicios”, presentó como finalidad conocer la percepción e incidencia del sistema de evaluación de desempeño, en la gestión por parte de los líderes sobre la permanencia del talento. Se realizó bajo una metodología cuantitativa, no experimental y descriptiva, en la cual participaron 58 trabajadores. El diseño de

un cuestionario permitió destacar la importancia de los líderes en un sistema de desempeño, por lo cual, es esencial que una empresa cuente con una que permita medir correctamente el talento durante los procesos de GTH.

Rojas et al. (2020). En su artículo para la revista Información Tecnológica: “Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas”, expuso como propósito analizar la calidad de servicio como elemento clave para cumplir con la responsabilidad social en las pymes del sector logístico. El procedimiento empleado fue de características cuantitativas, no experimental y descriptivas, en el cual participaron 50 pymes. Los autores diseñaron dos cuestionarios que mostraron la existencia de una relación, si bien es cierto baja, pero importante, de 0,025, que determinó que a pesar que la calidad de servicio no es la mejor, las pymes ejecutan acciones para cumplir con su responsabilidad social.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rosas (2018). En su escrito de investigación: “Gestión del talento humano y motivación laboral: caso Gobierno Regional Pasco – 2017”, expuso como finalidad determinar la relación que existe entre la GTH y la motivación laboral. Se realizó por medio de un procedimiento cuantitativo, no experimental transeccional, correlacional, siendo la muestra participante la de 105 colaboradores. Mediante el cuestionario administrado a los trabajadores se halló una relación conveniente de 0,818.

Benavides (2019). En su estudio que lleva por nombre: “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019”, formuló como propósito determinar la relación entre la GTH y la satisfacción del usuario en la MDLO. Se ejecutó teniendo en cuenta las características de una investigación cuantitativa, no experimental – transeccional, correlacional. Asimismo, la autora diseñó dos cuestionarios por cada variable que fueron aplicados a 340 usuarios. Los resultados de dichos instrumentos mostraron una relación notable de 0,855.

Canchan (2019). En su investigación denominada: “Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2018”, presentó como fin determinar la relación entre cultura organizacional y GTH en la MML. Para lo cual empleó un estudio cuantitativo, no experimental – transeccional, correlacional, en donde participaron 120 colaboradores de la MML en la administración del cuestionario. La reunión de los datos indicó la existencia de una relación considerable de 0,902.

Melchor (2019). En su estudio que lleva por título: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Recreo Campestre JKL Tours Estrellas S.A.C., Miraflores - Sapallanga, 2018”, expuso como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en dicha empresa. El autor empleó un método cuantitativo, no experimental – transeccional, correlacional y diseñó un cuestionario que fue administrado a 302 clientes. Los resultados mostraron una relación relevante y estable de 0,913.

Barrenechea (2020). En su investigación que tiene como título: “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016”, formuló como finalidad conocer en qué medida la gestión administrativa incide en la calidad de servicio en dicha UGEL. Se presentó un estudio con características cuantitativas, no experimental – transeccional, correlacional, aplicándose un cuestionario a 70 usuarios y 44 colaboradores. Los resultados señalaron una relación consistente de 0,893.

2.2 Bases teóricas

Gestión del Talento Humano

La GTH incluye políticas y prácticas que son fundamentales para conducir a las personas, a través de seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas (Abril, 2018).

En palabras de Vallejo (2016), la GTH busca que los trabajadores se comprometan con la empresa, con la finalidad de que su productividad y calidad permitan cumplir con los objetivos de la misma. Para ello, la empresa necesita apoyarse de varios procesos que involucran preservar el talento del personal.

De acuerdo con Moreno (2012), la GTH se encarga —por medio de normas, mecanismos y actividades— de las distintas funciones del talento humano de una empresa, a fin de emplear, desarrollar y conservar al personal que labora en ella.

Para Cenzo como se citó en Flores (2014), la GTH contrata los servicios de las personas, desarrolla sus competencias y las motiva para obtener elevados niveles de desempeño, además de buscar estrategias para mantener el compromiso de estas con la organización. De esta manera, podrán conquistar los objetivos organizacionales a partir de una pluralidad de actividades.

En modo de conclusión, se puede decir que la GTH se responsabiliza por entregar a la empresa el mejor talento humano, de acuerdo a los requerimientos de

esta. Para llevar a cabo esta función, necesita seguir varios procesos generales que tienen que ver con el reclutamiento y selección, formación y desarrollo, evaluación de desempeño, entre otros.

El Talento Humano y las Tendencias de Cambio. Hoy por hoy, el campo laboral ha tenido un gran cambio —gracias a la globalización y tecnología— impactando de esta manera a las organizaciones, así como a los trabajadores. Esta transformación ha producido innovaciones tecnológicas, nuevas maneras flexibles de organizar las actividades laborales y modernas herramientas para calificar a los trabajadores (Conrero & Cravero, 2019).

La globalización ha conllevado a que las organizaciones enfrenten distintos desafíos como, por ejemplo, mayor exigencia por parte de los clientes, es decir, la calidad y satisfacción que ellos esperan; pluralidad y dificultad en los servicios ofrecidos; necesidad de las empresas para especializarse e integrarse, y gestionar la innovación y cambio. Dichos desafíos han implicado a que el talento también evolucione, así como los diferentes modelos y enfoques en torno a este. El último enfoque más visto por los autores es el llamado enfoque de competencias referido a los aspectos relaciones con los conocimientos y habilidades, los cuales son esenciales que un trabajador posea al momento de enfrentar alguna situación determinada dentro de la empresa. En otras palabras, la competencia comprende aquellas capacidades de un individuo para obtener un resultado trazado en una circunstancia dada. En síntesis, la competencia, por un lado, está conformada por los atributos de una persona (que no solo es el conocimiento, sino, además, actitudes, habilidades, personalidad y comunicación) y por el otro, tiene un vínculo explícito entre estos atributos y el desempeño o resultado solicitado (Conrero & Cravero, 2019).

Bajo el contexto anterior, nace la GTH por competencias como una ejecución que propone razonar sobre la necesidad presente, pero enfocarse al mismo tiempo en el futuro, reconociendo las competencias que se necesitan para conquistar los resultados y, por ende, la productividad esperada por parte de los trabajadores. En un campo tan competitivo como en el que viven las organizaciones, están necesitan tener altos índices de productividad, a partir del desarrollo de talentos. Por este motivo, el talento y el modo de operar a partir de un modelo por competencias se ha vuelto importante para las organizaciones. Y para los colaboradores se ha vuelto importante

que estas últimas entiendan que cada persona tiene talentos diferentes y valiosos que pueden generar y agregarles valor (Conrero & Cravero, 2019).

Planificación del Talento Humano. La planificación del T.H. se encarga de brindar a una organización la cantidad y calidad de personal, teniendo en cuenta las competencias esenciales, así como el puesto laboral y la situación que lo requiera. Asimismo, es un procedimiento permanente que engloba a cada uno de los niveles y áreas de una organización (Moreno, 2012).

Planificación de Efectivos. En el presente, cumple con detectar la necesidad de personal en la empresa y en el futuro, con la previsión del mismo en un tiempo establecido. Para ello, deberá pasar por cuatro fases:

1. *Análisis de la situación actual de la organización.* Se analiza de forma exhaustiva el escenario presente de la empresa, en torno al personal que esta requiera. En otras palabras, recoge información sobre aquellos elementos que puedan incurrir en el personal de una organización.
2. *Previsión de la necesidad de personal.* Mediante ciertas acciones, esta segunda fase busca determinar de forma cualitativa y cuantitativa el personal que la organización requiere para llevar a cabo sus planes y así poder obtener sus objetivos. Para ello, va a ejecutar una investigación para precisar la oferta de personal y localizar en el mercado externo, así como en el medio interno de la empresa, a personas que tengan las características que está solicitando el puesto. Cuando se hayan realizado las consideraciones apropiadas, se presentarán tres escenarios: que la demanda sea mayor que la oferta interna, que la empresa cuente con más trabajadores de los que se requiera o que el personal con el que dispone cubre completamente la plantilla vigente.
3. *Ajuste demanda-oferta.* Teniendo en cuenta los tres escenarios precedentes se pueden realizar diversas acciones. Por ejemplo, si se necesita aumentar el número de trabajos o de horas laborales, se puede llevar a cabo un reclutamiento interno o externo, subcontratar a otra empresa para que se encargue de cumplir con las funciones que se solicitan o aumentar las horas extraordinarias de trabajo y, por lo tanto, pagarlas a los trabajadores propios de la empresa. Si en caso, la situación indica la reducción de personal o de horas de trabajo, se puede hacer contrataciones de forma parcial, traslados, recortes de personal, etc.

4. *Control del proceso.* Se lleva a cabo un análisis del balance final (equilibrio entre demanda y oferta), con la finalidad de definir el nivel de eficacia de la planificación de efectivos. De este modo, se podrá comprobar si hay una correspondencia entre lo planeado y los resultados alcanzados (Moreno, 2012).

Figura 1

Fases de la planificación de efectivos



Nota. Tomado de Moreno (2012, p.80).

Técnicas de Previsión. Las técnicas de previsión de demanda y oferta de personal se presentan en dos grupos:

Técnicas Cualitativas

- *Método Delphi.* Es empleado para la previsión de la demanda de RR.HH. y se fundamenta en la interrogación mediante cuestionarios, por los cuales un grupo de expertos expone sus opiniones para poder lograr un acuerdo.
- *Técnica del grupo nominal.* Guía el sistema de decisiones de un grupo, teniendo en cuenta que todos los miembros participen por igual. De igual modo, cumple con determinar los problemas y sugerir soluciones, las cuales estarán ordenadas por importancia (Moreno, 2012).

Técnicas Cuantitativas

- *Matriz de transición.* Es empleado para la previsión de la oferta personal a nivel interno. Para ello, se enfoca en información que

muestra el pasado de la empresa, con la intención de conocer en cálculos sobre la plantilla que esta tendrá en el futuro.

- *Análisis de tendencias.* Se encarga de la previsión de la demanda de personal, a partir de la predicción y pronóstico sobre el grado de trabajo y número de empleados vistos en el pasado de una empresa.
- *Análisis de ratios.* También se encarga de la previsión de la demanda de personal, pero mediante de ratios o razones de proporcionalidad sustentada en la correspondencia de dos variables: una sobre la actividad laboral y otra sobre el personal que se requiere para dicha actividad.
- *Técnica de regresión lineal.* También es empleado para lo mismo que las dos técnicas anteriores. Si bien se utiliza un coeficiente de correlación, la diferencia con el análisis de ratios se encuentra en predecir el comportamiento de una variable, a partir del conocimiento que se tiene sobre las otras (Moreno, 2012).

Análisis y Descripción de Puestos. El análisis de puestos es un elemento indispensable dentro de la planificación del talento humano, mediante el cual se definirá el perfil del trabajador (conocimientos, experiencias, actitudes, competencias) y la descripción de las actividades que se deberá realizar en la organización. Es decir, tiene la tarea de establecer un vínculo entre la planificación de los procesos internos y las funciones definidas que los colaboradores deben realizar para obtener las metas de la institución. Su resultado conducirá a la descripción de puestos con cada una de las especificaciones que demande dicho puesto laboral (Flores, 2014).

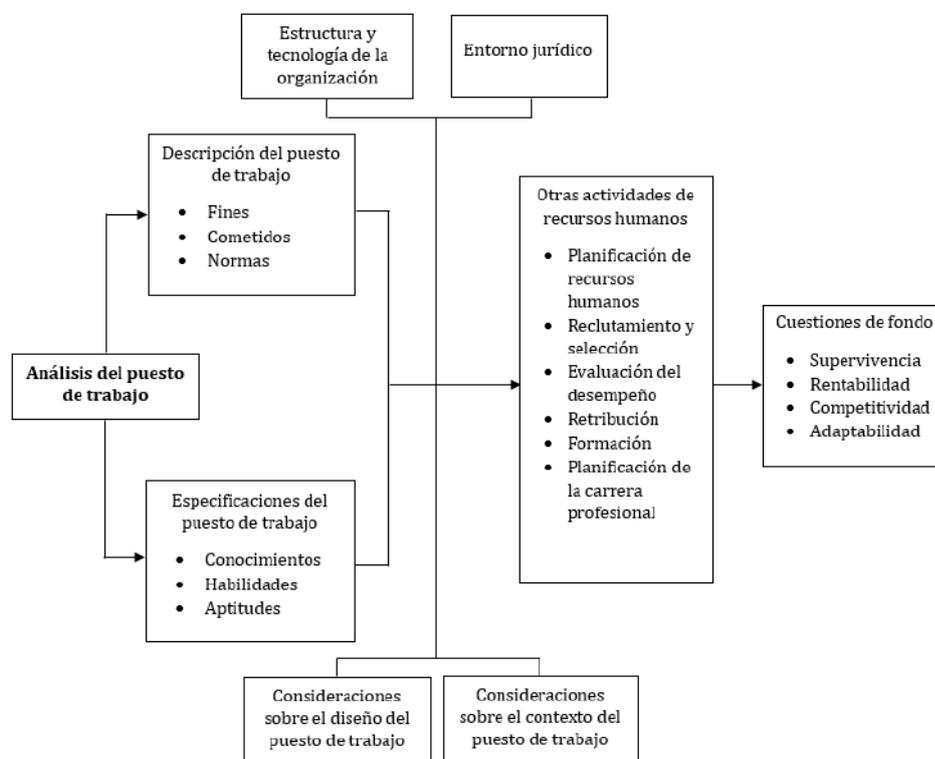
Bajo este enfoque, el análisis de puesto tiene una relación con las demás actividades relacionadas al T.H. y a la empresa en general. Por consiguiente, la información obtenida se puede emplear para establecer:

- *Planificación del talento humano.* Predice el número y el tipo de persona que requiere la empresa para sus presentes planes, así como para sus futuros. Asimismo, proporciona información para comprender y diseñar opciones de solución ante ciertas realidades que empiecen a observarse en el puesto.

- *Reclutamiento y selección.* Con el análisis y descripción de puestos se lanza la convocatoria de reclutamiento, tanto interno como externo. Y en el proceso de selección, su información justifica la administración de pruebas psicológicas en los candidatos seleccionados.
- *Evaluación de desempeño.* Permite realizar una evaluación adecuada del rendimiento del personal, teniendo en cuenta la calidad y cantidad de actividades que han realizado los colaboradores.
- *Remuneración.* Contribuye a identificar y establecer el salario que le corresponde a cada puesto laboral.
- *Seguridad legal.* El análisis de puestos evita problemas legales como puede ser la falta de precisión de los requisitos de un puesto.
- *Formación y carrera profesional.* El análisis de puestos permite que se identifique en los candidatos, los conocimientos, cualidades y experiencia requeridas para que crezca la empresa, además, de centrarse en ello para apoyar a los elegidos cuando formen parte de la misma.

Figura 2

Análisis del puesto de trabajo

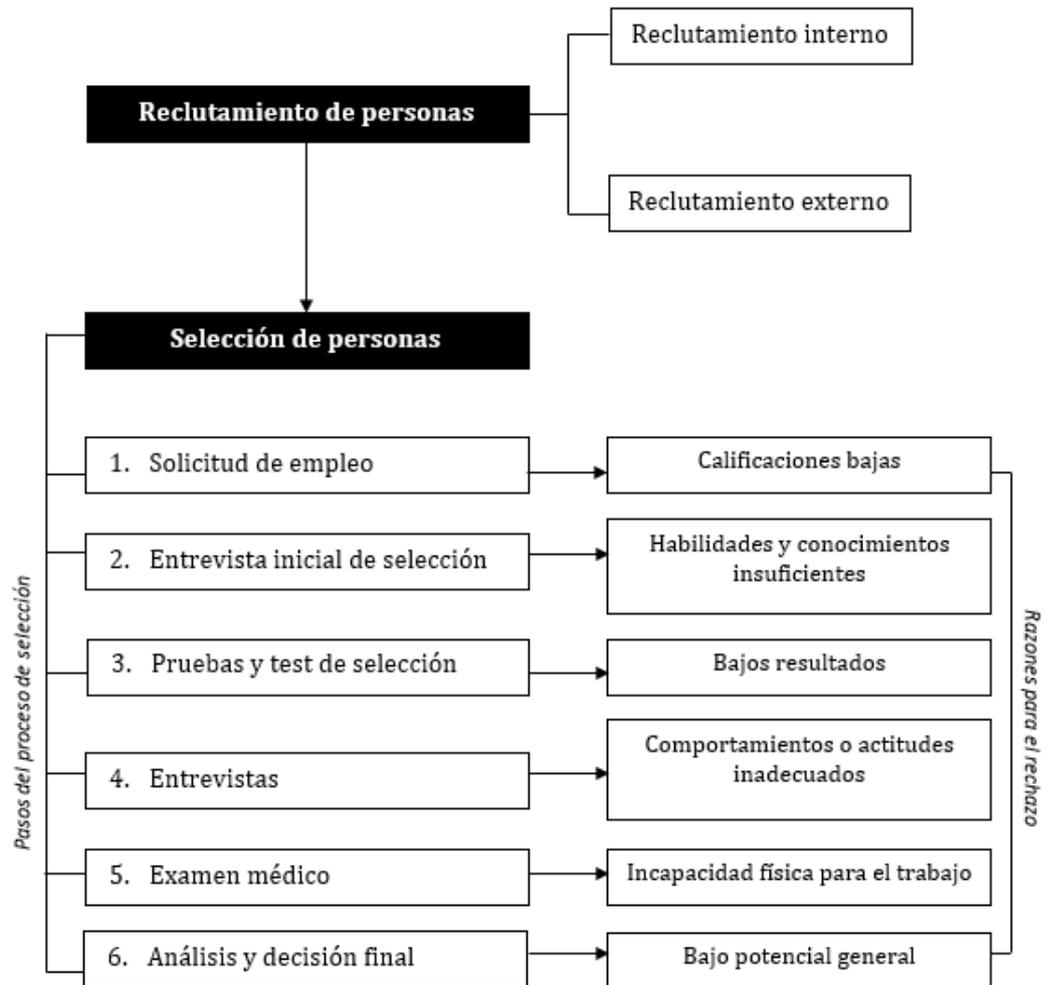


Nota. Tomado de Flores (2014, p.34).

Dimensiones de la Gestión del Talento Humano. Para Abril (2018), la GTH está conformado por seis procesos o subsistemas:

Admisión de Personas. Este subsistema engloba dos fases: reclutamiento y selección, los cuales deben alinearse a la planificación estratégica, con la finalidad de que la organización consiga el objetivo trazado. Por este motivo, el proceso de admisión de personas analiza, en primer lugar, las necesidades de la organización, para pasar al reclutamiento y selección, y luego, encargarse de incorporar al personal escogido.

1. *Reclutamiento de personas.* En esta fase, la empresa capta candidatos del mercado para proveer a la fase de selección. El propósito es conseguir personal que cumpla con el perfil solicitado, para ello, mediante la comunicación, la organización se encarga de divulgar y ofrecer dicha oportunidad laboral en el exterior. Sin embargo, antes de ello, analiza si uno de sus trabajadores cumple con el perfil requerido. De este modo, una empresa puede llevar a cabo un reclutamiento interno, así como externo.
2. *Selección de personas.* Tiene como finalidad escoger, de una lista de candidatos, al más idóneo para el puesto solicitado, teniendo en cuenta la información que ha recolectado en torno a los candidatos, así como las actuales condiciones del mercado. Asimismo, el proceso de selección presenta seis pasos: solicitud de empleo, entrevista inicial de selección, pruebas de selección, entrevistas, examen médico, y análisis y decisión final (Abril, 2018).

Figura 3*Subsistema de admisión de personas*

Nota. Tomado de Abril (2018, p.62).

Aplicación de Personas. Tiene como propósito llevar a cabo una apropiada adaptación y/o capacitación en las personas escogidas durante el proceso de selección, con el fin de que puedan integrarse de forma rápida a la organización. Por este motivo, esta última debe diseñar y ejecutar programas de inducción u orientación. De igual forma, en este subsistema se pone en funcionamiento evaluaciones de desempeño (Abril, 2018).

1. *Orientación de las personas.* Busca la introducción del nuevo personal, contribuyendo a adaptarse a su ambiente de trabajo y en la construcción de relaciones con sus supervisores y compañeros. El tiempo dedicado a la orientación o inducción definirá las relaciones futuras entre personal y organización. Esta etapa puede realizarse por medio de un curso, video,

intranet, etc. y debe informar sobre la filosofía de la empresa, su organigrama, operaciones, productos, así como políticas, normas, sistemas, costumbres, horarios, remuneraciones, entre otros (Alles, 2015).

2. *Evaluación del desempeño.* Se realiza de manera anual o bianual y consiste en que un gerente evalúe el desempeño de un colaborador en correspondencia con las exigencias de su puesto. La información obtenida de dicha evaluación permitirá que se le muestre al colaborador en dónde, por qué y cómo debe mejorar. Las herramientas empleadas para evaluar contribuyen a sostener y mejorar la productividad en una organización y, por ende, a simplificar y favorecer la conquista de los objetivos estratégicos (Bohlander, Snell, & Morris, 2018).

Compensación de Personas. Así como las organizaciones solicitan a sus trabajadores un adecuado desempeño laboral, de igual forma deben estimularlos y reconocer el trabajo que estos hacen, a través de la valoración y recompensas, las cuales deben superar a las expectativas y, por consiguiente, satisfacer los requerimientos del personal. Asimismo, las recompensas —ya sean simbólicas o monetarias— deben brindarse de forma equitativa, con el fin de evitar conflictos entre los trabajadores (Abril, 2018).

1. *Remuneración.* Abarca todos los modos de pago o recompensas que se otorga a los colaboradores, gracias al desempeño de las tareas correspondiente a su puesto laboral. En otras palabras, cuando un trabajador dedica tiempo, esfuerzo, conocimientos y competencias a su trabajo, este recibe a cambio una retribución, llamada remuneración, y la cual está formada por un salario básico, incentivos de naturaleza monetaria y prestaciones (Vallejo, 2016).
2. *Programas de incentivos.* Remunerar solamente a las personas por su tiempo invertido en la organización no basta, también es necesario que se diseñen programas de incentivos que impulsen a que los colaboradores den su mejor esfuerzo, sobrepasen su desempeño, y obtengan las metas y resultados planteados. Los incentivos pueden ser de nivel pecuniarios — como comisiones o bonos— o no pecuniarios como horarios flexibles, días libres, planes de pensiones, reconocimiento social, actividades de ocio, etc. (Vallejo, 2016).

Desarrollo de Personas. Se realiza mediante el aprendizaje continuo, por lo que esta etapa está estrechamente vinculada con la educación. De esta manera, a través de la educación se prepara al trabajador para que pueda responder a las demandas y competencias del ambiente interno y externo de la empresa. Igualmente, esta etapa también tiene como propósito cambiar el comportamiento de los colaboradores durante la adaptación de valores y normas establecidas en la organización (Abril, 2018). Existe una pluralidad de herramientas (clásicas y modernas) para formar y desarrollar al personal. Las más destacadas son las siguientes:

1. *Capacitación.* Tiene la finalidad de reforzar las aptitudes, habilidades y competencias en los nuevos trabajadores, así como en los que ya llevan años trabajando en la organización. Mediante la capacitación se busca preparar a los colaboradores para que sean más productivos y, por ende, puedan aumentar su desempeño (Vallejo, 2016).
2. *Rotación de puestos.* Implica asignar de forma temporal a las personas a otros puestos que no son los suyos, con el objetivo de ampliar sus capacidades y competencias (Alles, 2015).
3. *Mentoring.* Los programas de *mentoring* son diseñados y ejecutados con la intención de que un ejecutivo de mayor nivel y, por ende, mayor conocimiento y experiencia, pueda ayudar, guiar y aconsejar a un colaborador durante su crecimiento profesional en una empresa (Alles, 2015).

Mantenimiento de Personas. Hoy por hoy, la alta competencia dificulta que se encuentren y retenga a los mejores trabajadores. Por esta razón, es esencial que se aplican estrategias para mantener al personal.

1. *Relaciones con los colaboradores.* Implica formar relaciones sanas y duraderas con los colaboradores, puesto que estos últimos son el capital más importante en una organización. Por consiguiente, la empresa deberá evaluar las distintas maneras para interactuar con ellos, así como las formas en que los colaboradores deberían interactuar entre ellos (Abril, 2018).
2. *Higiene, seguridad y calidad de vida.* La higiene en el trabajo tiene la finalidad de cuidar la salud física y mental de los colaboradores, mientras que la seguridad tiene el objetivo de proteger al trabajador al momento que

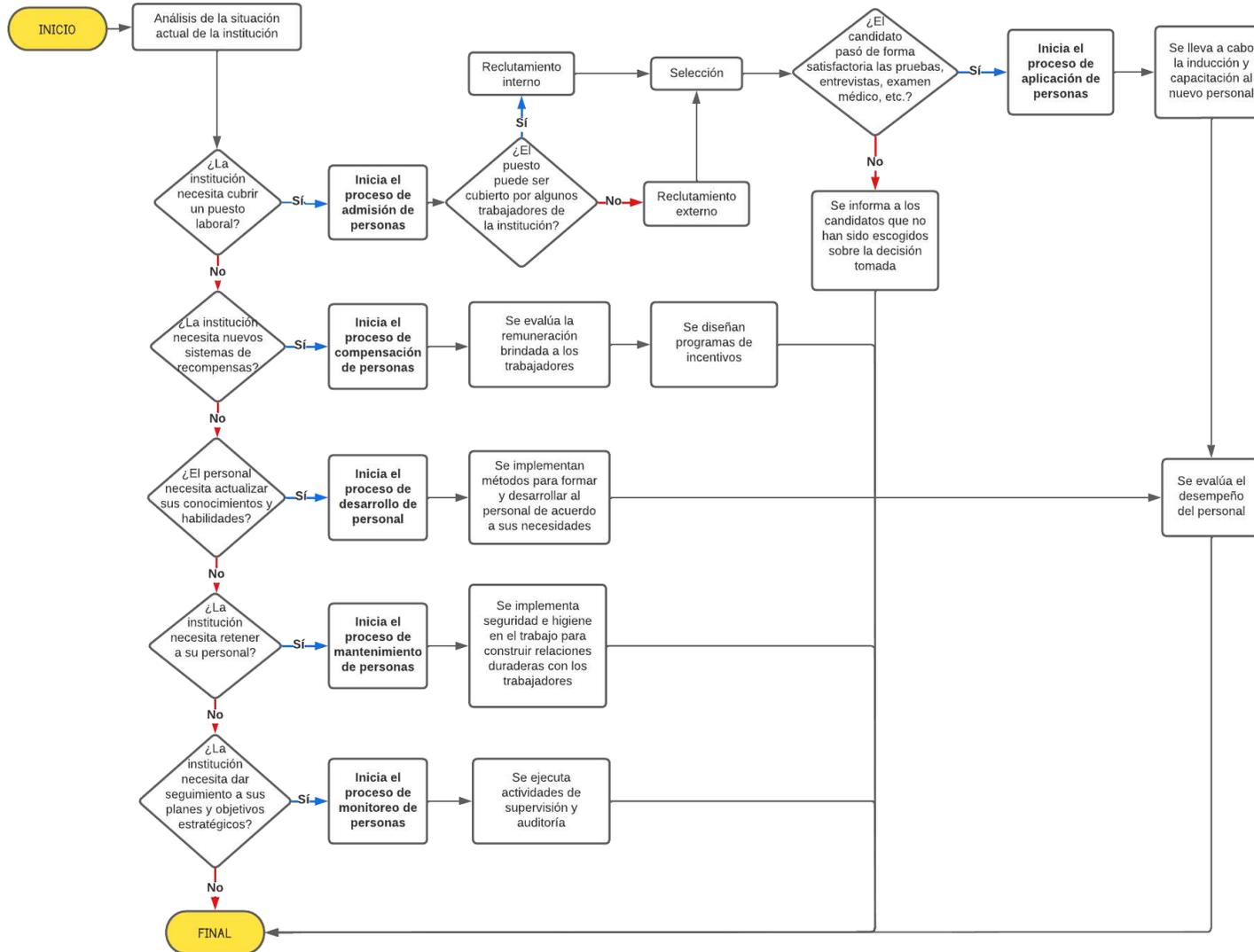
este realiza sus actividades, de esta manera se busca prevenir accidentes o incendios. Tanto la higiene como seguridad tienen la función de brindar una calidad de vida idónea para el colaborador dentro de la organización (Sotomayor, 2016).

Monitoreo de Personas. Este proceso puede llevar a cabo a través de dos acciones:

1. *Supervisión.* Realiza un seguimiento, orientación y control a las reglas fijadas en una empresa, con la intención de asegurarse que tanto los planes como objetivos organizacionales han sido ejecutados de forma correcta. Por lo tanto, el supervisor deberá instruir y dirigir a los colaboradores para conseguir niveles altos de desempeño en ellos (Abril, 2018).
2. *Auditoría de GTH.* Permite que se identifiquen fallos durante la ejecución de los métodos de GTH, para luego determinar los problemas que lo han propiciado y así diseñar sugerencias y alternativas de solución.

Figura 4

Diagrama de flujo sobre los procesos de GTH



Calidad de Servicio

La calidad de servicio hace referencia al grado en el que una empresa atiende a las expectativas de sus consumidores o usuarios, teniendo en cuenta para ello aspectos subjetivos que están vinculados con los juicios (percepción) de la persona que recibe el servicio (Paredes, et al., 2019).

En palabras de Vargas & De Vega (2014), la calidad de servicio busca gestionar relaciones internas y externas en una organización, teniendo como centro al cliente, desde que aparece en él una necesidad hasta que se ha cumplido con satisfacerla. La idea central de la calidad es brindar un servicio que vaya más allá de las expectativas del cliente y que cree oportunidades de solución a las situaciones críticas que surgen en la entrega de los servicios.

Para Lovelock & Wirtz (2015), la calidad de servicio entregada por una empresa vive en los ojos del cliente, en su percepción y, por ende, en la satisfacción que se le brinda a este. En virtud de ello, los trabajadores deben estar capacitados para poder medir con profesionalismo la calidad de servicio e identificar las causas de su disminución, así como diseñar y ejecutar operaciones correctivas.

En síntesis, se puede aseverar que la calidad de servicio es el pilar para construir relaciones perdurables con los clientes. La empresa o marca busca mediante el diseño e implementación de ciertas estrategias y acciones crear un ambiente positivo en torno al cliente y, por consiguiente, mejorar el servicio al mismo. Brindar un servicio de calidad permite que se corrijan errores al identificar situaciones en la que los clientes necesiten ayuda y el personal responda con un trato amable y servicial, convirtiendo que el servicio ofrecido sea sinónimo de que el cliente retorne al establecimiento. Por esta razón, la experiencia percibida es un elemento importante durante el proceso de compra y fidelización. Ante ello, la calidad de servicio se ha transformado en algo esencial para las relaciones comerciales y como un marco diferencial que deben poseer las empresas en el mercado competitivo.

Calidad en la Atención al Cliente. Diseñar e implementar un modelo de calidad en las empresas exige que los procesos se adapten y desarrollen en nuevas maneras de producir y comunicar que se emplean actualmente en el campo empresarial. En otras palabras, la gestión del cambio debe formar parte de la calidad de servicio, como un recurso fundamental para el desarrollo y supervivencia de una empresa (Blanco, 2019).

Brindar una atención al cliente de calidad debe planificarse y organizarse dentro del modelo de calidad. La atención al cliente es un servicio ofrecido por las empresas dentro de la adquisición de sus productos, con la finalidad de satisfacer a los clientes respecto a sus requerimientos como pueden ser reclamos, sugerencia o quejas; inquietudes o dudas sobre el producto comprado; solicitar información adicional o utilizar el servicio técnico (Blanco, 2019).

Bajo este contexto, la satisfacción del cliente será medido mediante tres indicadores:

1. *El rendimiento percibido*. Es el valor que un cliente percibe ha conseguido, gracias a la compra de un bien o servicio. Asimismo, es determinado desde la óptica del cliente y no de la empresa, se obtiene a partir de los resultados y percepciones que el cliente ha obtenido de su compra y el rendimiento percibido experimenta el embate de las opiniones de otras personas, los cuales terminan influyendo en las decisiones de compra del cliente.
2. *Las expectativas*. Al comprar un producto, el cliente espera conseguir “algo” con respecto a su adquisición, esta expectativa suele crearse debido a promesas hechas por las empresas, como beneficios que ofrece cierto bien o servicio; también se crea por opiniones de familiares, amigos o personas cercanas, así como por experiencias de adquisiciones que se han realizado con anterioridad.
3. *Los niveles de satisfacción*. Están definidos como el grado de conformidad que siente un cliente cuando lleva a cabo alguna compra de un producto. De este modo, el cliente puede experimentar insatisfacción, satisfacción y complacencia (Blanco, 2019).

Dimensiones de la Calidad de Servicio. De acuerdo con Vargas & De Vega (2014), es imprescindible que una empresa realice una planificación estratégica de la calidad de servicio, el cual debe ser ejecutado a través del capital humano y la comunicación que brinde este. De igual modo, es esencial que la planificación y cada una de las acciones en torno a la calidad sean controladas y evaluadas.

Planificación Estratégica de la Calidad. Antes de diseñar un plan estratégico de calidad, la empresa debe contar con un plan general, es decir, el plan de la calidad deberá formar parte de esta última. De esta manera, la

estrategia de calidad de servicio deberá contar con los mismos elementos metodológicos que se aplica en un proceso de planificación estratégica general.

Para llevar a cabo una planificación estratégica de la calidad, los colaboradores, proveedores y clientes deben participar en este. De esta manera, el plan podrá evaluarse mediante las distintas opiniones de los involucrados y, por ende, podrá ser mejorada. Un aspecto esencial al momento de diseñar un plan de la calidad es asignar recursos para educar y formar a los participantes sobre la calidad de servicio. Otro aspecto, también, es garantizar que los proveedores formen parte de la satisfacción brindada al cliente mediante el logro de los estándares de calidad.

Recursos Humanos. El personal es un elemento valioso dentro del proceso del servicio. Por este motivo, la GRR.HH. debe gestionar desde una perspectiva de calidad, que implique, eduque y forme al personal sobre la calidad de servicio.

1. *Implicación del personal.* El personal debe participar de forma colectiva en equipos de trabajo y colaborar con los clientes y proveedores. Asimismo, debe brindar sugerencias y estimular la innovación, con la finalidad de poder cumplir con los estándares de calidad.
2. *Educación y formación en calidad.* El personal debe tener conocimientos sobre técnicas estadísticas o métodos cuantitativos para medir la calidad en el servicio y poder resolver problemas en torno a la misma. De igual modo, los conocimientos que hayan adquirido respecto a la calidad deben manifestarse de forma práctica en el trabajo.

Comunicación. La comunicación es un elemento fundamental que tiene como fin contribuir a que la calidad de servicio brindada por una organización marque la diferencia respecto a la de la competencia. En otras palabras, la comunicación mediante mensajes va a contribuir a que se reconozcan y aprecien dichas cualidades diferenciales, y se puedan alcanzar tres objetivos con ella:

1. *Atracción.* La calidad en el servicio permite que el posicionamiento se incremente o la empresa resalte con referencia a las demás. Las acciones de atracción van dirigidas a aquellos clientes de la competencia o a clientes que no son de ninguna empresa.

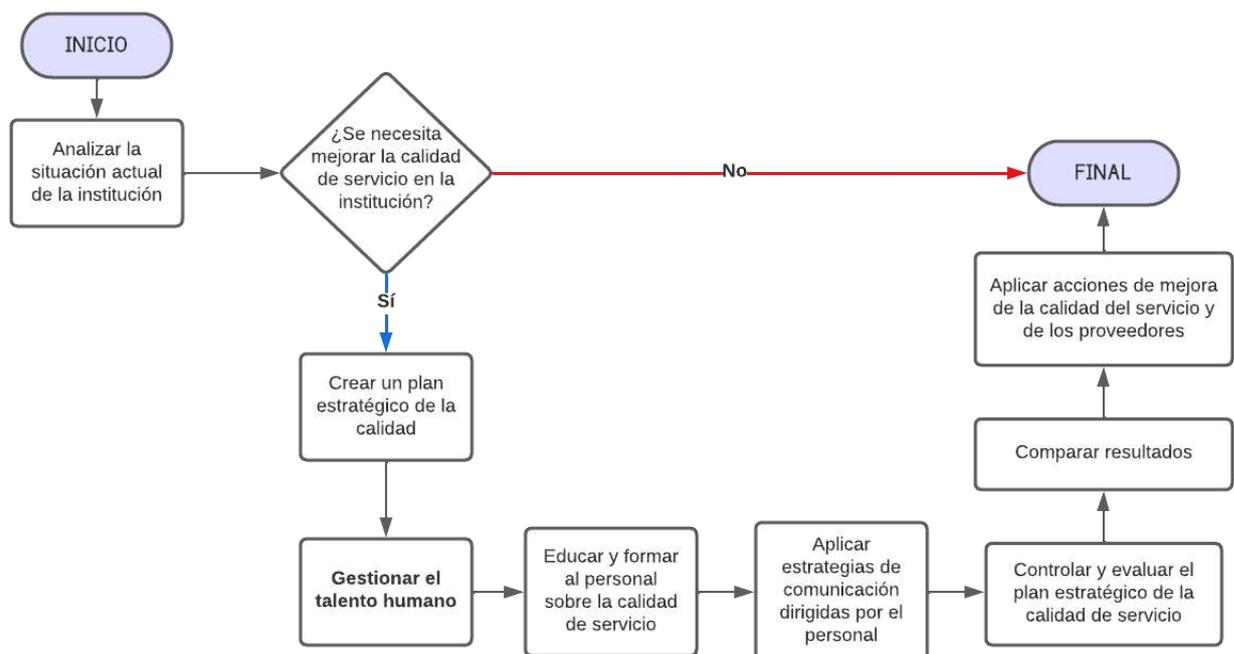
2. *Fidelidad.* Un proceso de comunicación bien ejecutada permite que los clientes de la empresa puedan sentirse cómodos y, por lo tanto, nazca en ellos un sentimiento de fidelidad.
3. *Facilitación.* Mediante la comunicación se absuelve detalladamente cada una de las dudas y se explica de forma específica sobre el producto que se está brindando, para que no quede más dudas sobre este.

Control y evaluación de la calidad. Para controlar la calidad, se deberá en primer lugar medirla, mediante herramientas, siendo una de las utilizadas el SERVQUAL. Después de obtener los resultados, estos deben ser comparados con los niveles de calidad que registra la media del sector o las empresas líderes del sector. Si los resultados no están en relación con los objetivos y plan general ni de la calidad, entonces, se debe implementar mejoras en dos aspectos:

- Mejoras en la calidad de los procesos y operaciones que se encargan de producir los bienes o servicios de la empresa.
- Mejoras en la calidad de los proveedores. Para ello se debe tener en cuenta los requerimientos de la empresa e impulsar mediante premios y distinciones a que los proveedores mejoren su calidad.

Figura 5

Diagrama de flujo sobre la calidad de servicio



2.3 Bases filosóficas

Gestión del Talento Humano

La GTH ha evolucionado esencialmente desde la industrialización clásica, en donde la administración de personas fue sinónimo de las conocidas relaciones industriales y de normas y controles inflexibles. Subsiguientemente, en la industrialización moderna, la GTH fue concebida como la tradicional administración de recursos humanos que enfatiza en los objetivos de la organización y, por último, en la era de la información, un periodo que empezó en el año 1990 y continúa hasta hoy, se convierte en la GTH, tal y como se conoce, y el cual destaca la autonomía y el compromiso para liderar y motivar.

Bajo este contexto, la GTH actual no solo se ocupa de cumplir con sus tareas diarias, sino que, además, debe sistematizar su administración, con el propósito de prevenir cambios, organizar estructuras, obtener datos, etc., los cuales contribuyan a que las empresas puedan conquistar sus objetivos planificados.

Calidad de Servicio

La calidad se remota a la Edad Media, cuando a través de la producción artesanal, el artesano intentaba entregar sus productos teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas del cliente. La inspección que se realizaba a la calidad, a pesar que era informal, al mismo tiempo era elevada, lo cual les daba un costo alto a los productos. No obstante, con los años, así como los métodos de producción evolucionaron, de igual forma, lo hizo la calidad, pasando por diferentes fases que permitieron incluso que la calidad sea evaluada no solo en un objeto (bien final), sino, además, en el servicio que se brinda con este, es decir, durante la compra y venta.

2.4 Definición de términos básicos

Auditoría

Hace referencia a la revisión ordenada que se realiza a una actividad o situación, con la intención de evaluar si la entidad está cumpliendo con las reglas y criterios al momento de ejecutar acciones para lograr sus objetivos (Tapia, et al., 2016).

Calidad

Es la respuesta que se le brinda a los requerimientos del cliente y es por esta razón que la calidad es concebida como un concepto subjetivo, puesto que, los requerimientos al ser distintos en cada cliente, cada uno percibirá al bien o servicio de acuerdo a sus necesidades y experiencias (Uribe, 2017).

Expectativas del Cliente

Es el grupo de situaciones y resultados que surgen en la interacción entre un cliente y marca o empresa y que, por ende, el primero espera encontrar (Londoño, 2021).

Puesto Laboral

Es un espacio en el cual un trabajador realiza una pluralidad de responsabilidades y funciones que se le ha asignado. El cumplimiento de lo que demande el puesto laboral será respondido a través de una remuneración brindada por la empresa hacia el trabajador (Sánchez, 2021).

Reclutamiento Interno

Se lleva a cabo de forma interna, es decir, dentro de la organización. Para ello, se emplean anuncios por medio de la intranet, con la finalidad de que se genere una auto postulación (Alles, 2018).

Reclutamiento Externo

Es el reclutamiento más utilizado por las organizaciones y tiene el propósito de difundir los perfiles que solicita el puesto a través de anuncios en Internet, periódicos u otras fuentes que permitan reclutar al mejor talento que se encuentra fuera de la empresa (Alles, 2018).

Servicio

No solo se reduce al servicio básico que brinda una empresa como puede ser educación, salud, comercialización, etc., sino, a aquel servicio que se convierte en un conjunto de prestaciones y que agrega valor al cliente, a través de la compra de un bien o servicio que realiza este. Dicho servicio tiene la finalidad de conseguir

una óptima satisfacción en el cliente y, por ende, que nazca en este un sentimiento de lealtad hacia la empresa (Uribe, 2017).

Talento

Es concebido como un conjunto de conocimientos y competencias que posee una persona y que se espera destaquen durante la estadía del trabajador en su puesto laboral (Alles, 2018).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- La aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- La compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- El desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- El mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.
- El monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | NIVEL DE MEDICIÓN | ESCALA |
|--|---|---------------------------|---|---------|-------------------|--------|
| VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Abril (2018). La gestión del talento humano incluye políticas y prácticas que son fundamentales para conducir a las personas, a través de seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas. | Admisión de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento interno - Reclutamiento externo - Selección de personas | 1 – 3 | Ordinal | Likert |
| | | Aplicación de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Orientación de las personas - Evaluación del desempeño | 4 – 5 | | |
| | | Compensación de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Incentivos | 6 – 7 | | |
| | | Desarrollo de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Rotación de puestos - Mentoring | 8 – 10 | | |
| | | Mantenimiento de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los colaboradores - Higiene - Seguridad | 11 – 13 | | |
| | | Monitoreo de personas | <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Auditoría | 14 – 15 | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---------|---------|--------|
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO | Vargas & De Vega (2014). La calidad de servicio busca gestionar relaciones internas y externas en una organización, teniendo como centro al cliente, desde que aparece en él una necesidad hasta que se ha cumplido con satisfacerla. La idea central de la calidad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas del cliente y que cree oportunidades de solución a las situaciones críticas que surgen en la entrega de los servicios. | Planificación estratégica de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Participación - Evaluación y mejora - Recursos - Estándares de calidad | 16 – 19 | Ordinal | Likert |
| | | Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> - Implicación del personal - Educación y formación en calidad | 20 – 21 | | |
| | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> - Atracción - Fidelidad - Facilitación | 22 – 24 | | |
| | | Control y evaluación de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Comparación de resultados de calidad - Mejora de la calidad de los procesos | 25 – 26 | | |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque

Responde a un método cuantitativo, ya que a través de este se busca medir, revisar, verificar y explicar los datos entregados, a partir del instrumento que fue empleado (Maldonado, 2018).

3.1.2 Diseño

Se contó con una investigación no experimental, la cual permite que no sea modificado el medio en dónde y cómo se comportan las variables (Niño, 2019). Asimismo, esta investigación fue acompañada por un procedimiento transeccional, con la intención de que los datos fuesen recogidos en un momento específico (Páramo, 2013).

3.1.3 Nivel

Se empleó un estudio correlacional, con el propósito de evaluar la correspondencia entre las dos variables que se encuentran en investigación (Maldonado, 2018).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está compuesta por los individuos, quienes fueron objeto de estudio para el problema previamente formulado. Es vital resaltar que los sujetos en investigación pueden ser personas, así como materiales, animales, piezas, hospitales, etc. (Iglesias, 2016).

La población en este caso estuvo formada por un total de 350 trabajadores que laboran en el Hospital Regional de Huacho.

3.2.2 Muestra

Forma parte del todo, en este caso, de la población a la cual se va a investigar. Las unidades correspondientes a la muestra deben poseer características que sean significativas para el estudio (Ríos, 2020).

El estudio tuvo una muestra aleatoria, a partir de la aplicación de la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

- Z = Tabla de distribución normal estándar (1.96)
- P = Proporción de población que posee las características de interés
- Q = (1-P)
- N = Universo
- n = Muestra

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 350}{(0.05)^2 \times (350 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 183$$

De acuerdo a la fórmula antes mencionada, el estudio trabajó con una muestra de 183 trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica

Se administró una encuesta con el propósito de conseguir las respuestas que se necesitaron según los problemas enunciados. Dichas preguntas se organizaron teniendo en cuenta ciertos requerimientos o características, que demande y sea necesario para la investigación, en un cuestionario (García, 2016).

3.3.2 Descripción de los instrumentos

Como antes fue mencionado, el cuestionario fue diseñado a partir de preguntas, las cuales debieron estar relacionadas con las variables que se deseó medir, para poder obtener información relevante que permita a contestar los problemas que persigue un estudio (Pérez, Pérez R., & Seca, 2020).

Se diseñó un cuestionario con 26 preguntas, las cuales fueron respondidas por los participantes, respetando la escala de Likert.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 26, con la intención de que los datos puedan ser procesados adecuadamente y se obtengan tablas y figuras que ayuden a una mejor evaluación de los mismos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

Tabla 1

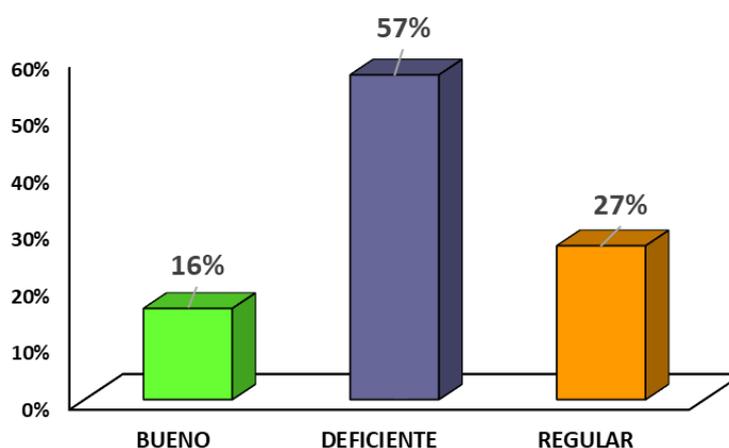
Gestión de talento humano

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 30 | 16% |
| DEFICIENTE | 104 | 57% |
| REGULAR | 49 | 27% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 6

Gestión de talento humano



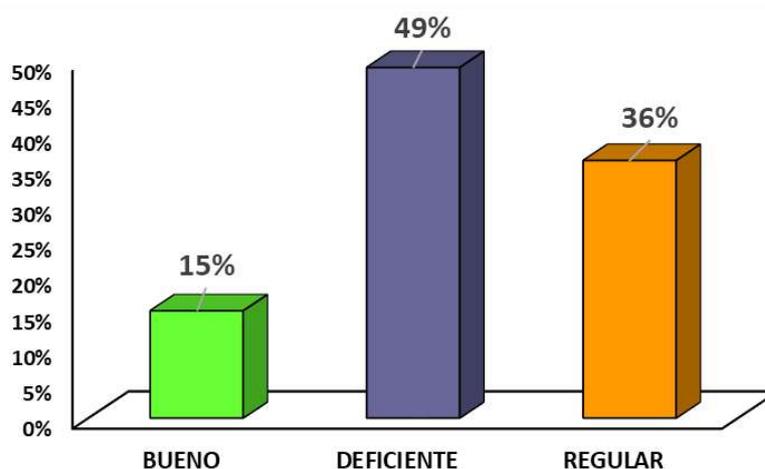
El 57% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que cuentan con una deficiente gestión de talento humano, es decir, en dicho centro hospitalario no se llegan a realizar efectivas admisiones de trabajo, no se llegan a mantener adecuadas aplicaciones y compensaciones laborales, no se logra alcanzar el desarrollo íntegro del personal, y no se logran implementar unos buenos mantenimientos y monitoreos de personas. Por otro lado, el 27% señala una regular gestión de talento humano en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 16% señala una buena gestión de talento humano.

Tabla 2
Admisión de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| BUENO | 27 | 15% |
| DEFICIENTE | 90 | 49% |
| REGULAR | 66 | 36% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 7
Admisión de personas



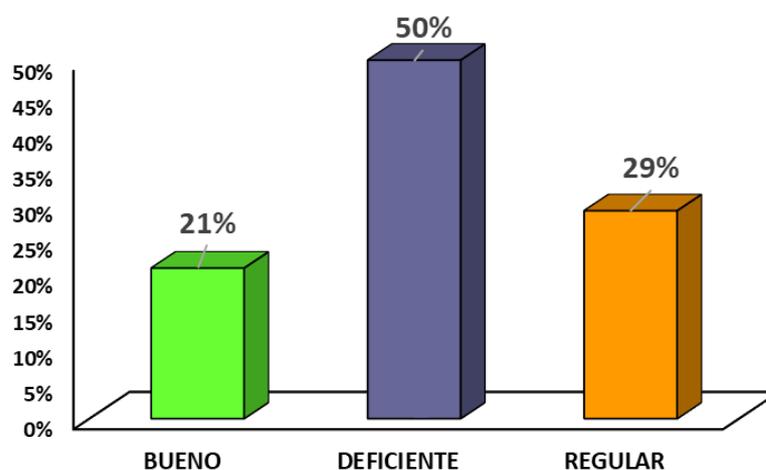
El 49% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que realizan unas deficientes admisiones de personas, es decir, en dicho centro hospitalario no se logran realizar efectivos reclutamientos internos y externos de talento humano, y no se logran implementar adecuados procesos de selección de personal. Por otro lado, el 36% señala unas regulares admisiones de personas realizadas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 15% señala que se realizan unas buenas admisiones de personas.

Tabla 3
Aplicación de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 39 | 21% |
| DEFICIENTE | 91 | 50% |
| REGULAR | 53 | 29% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 8
Aplicación de personas



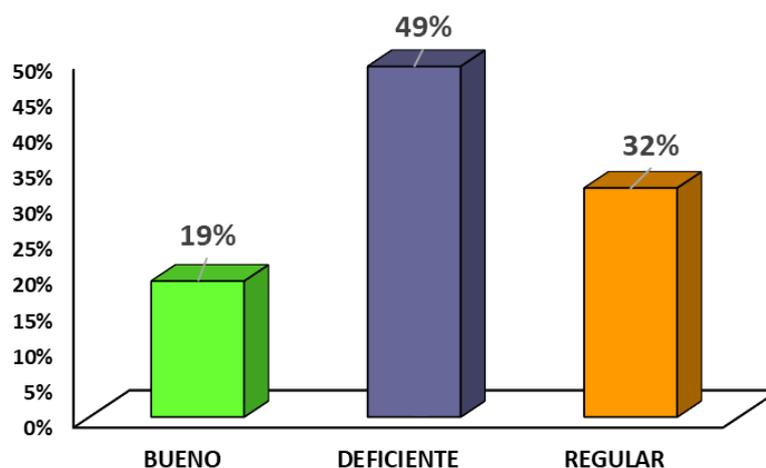
El 50% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que cuentan con una deficiente aplicación de personas, es decir, en dicho centro hospitalario no se llegan a realizar continuas orientaciones especializadas al cuerpo laboral, y no se llegan a implementar efectivas evaluaciones de desempeño. Por otro lado, el 29% señala una regular aplicación de personas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 21% señala una buena aplicación de personas.

Tabla 4
Compensación de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 35 | 19% |
| DEFICIENTE | 90 | 49% |
| REGULAR | 58 | 32% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 9
Compensación de personas



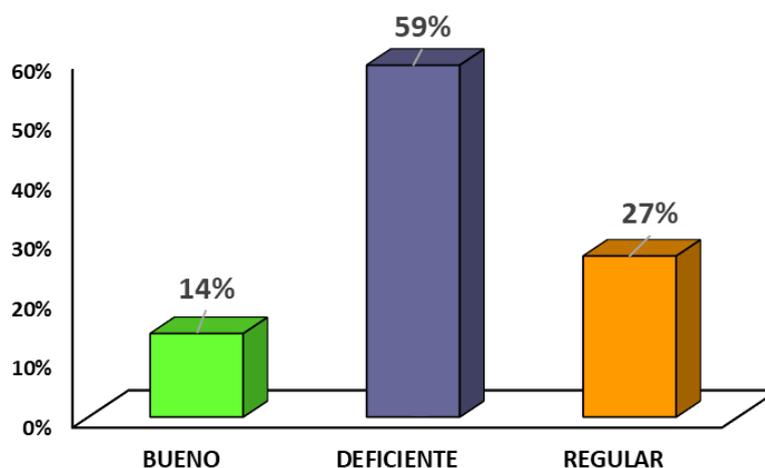
El 49% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que cuentan con una deficiente compensación de personas, es decir, en dicho centro hospitalario no se llegan a otorgar posibles aumentos de remuneración, y, sobre todo, no se logran brindar incentivos de trabajo. Por otro lado, el 32% señala una regular compensación de personas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 19% señala una buena compensación de personas.

Tabla 5
Desarrollo de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| BUENO | 26 | 14% |
| DEFICIENTE | 107 | 59% |
| REGULAR | 50 | 27% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 10
Desarrollo de personas



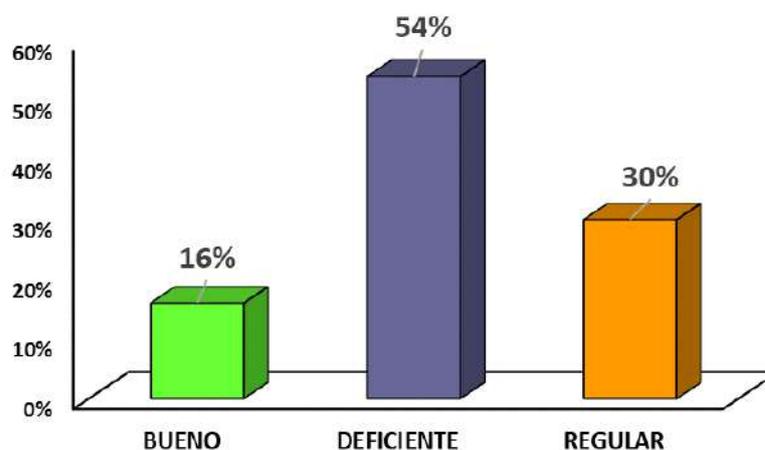
El 59% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que cuentan con un deficiente desarrollo de personas, es decir, en dicho centro hospitalario no se facilitan cursos de capacitación en el personal, no se realizan efectivas rotaciones de puestos, y no se llega a contar con buenos mentores de trabajo. Por otro lado, el 27% señala un regular desarrollo de personas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 14% señala un buen desarrollo de personas.

Tabla 6
Mantenimiento de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| BUENO | 30 | 16% |
| DEFICIENTE | 99 | 54% |
| REGULAR | 54 | 30% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 11
Mantenimiento de personas



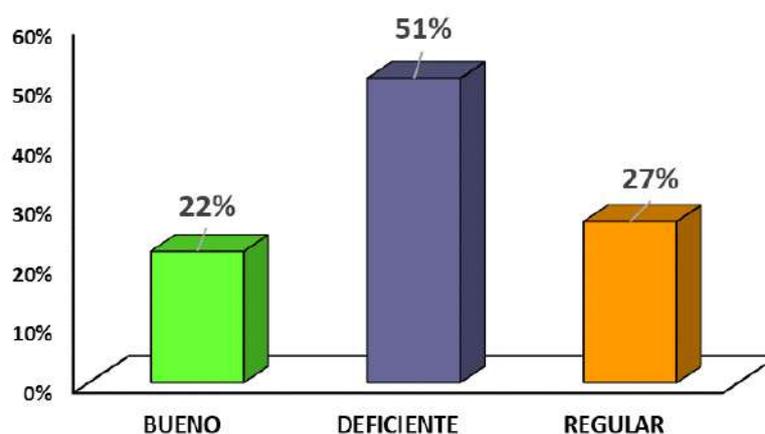
El 54% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que realizan unos deficientes mantenimientos de personas, es decir, en dicho centro hospitalario no se llegan a mantener buenas relaciones de trabajo, y no se logra contar con un buen sistema de higiene y seguridad durante el desarrollo de labores. Por otro lado, el 30% señala unos regulares mantenimientos de personas realizadas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 16% señala que se realizan unos buenos mantenimientos de personas.

Tabla 7
Monitoreo de personas

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| BUENO | 41 | 22% |
| DEFICIENTE | 93 | 51% |
| REGULAR | 49 | 27% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 12
Monitoreo de personas



El 51% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que realizan unos deficientes monitoreos de personas, es decir, en dicho centro de salud no se llegan a realizar efectivas supervisiones y auditorías de trabajo. Por otro lado, el 27% señala unos regulares monitoreos de personas realizadas en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 22% señala que se realizan unos buenos monitoreos de personas.

4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

Tabla 8

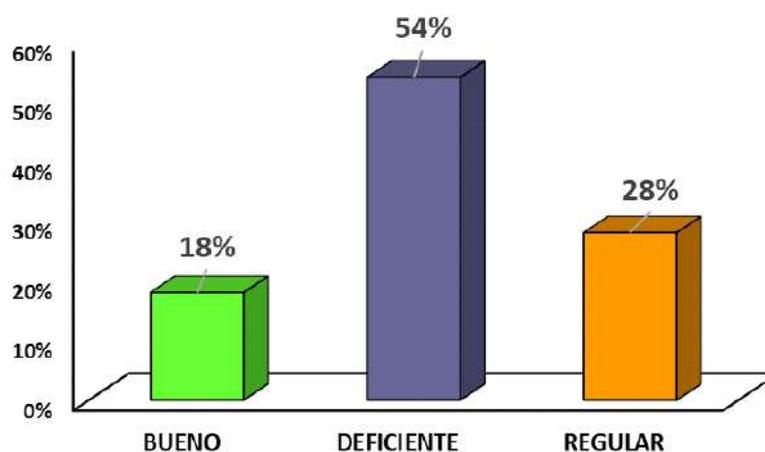
Calidad de servicio

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 33 | 18% |
| DEFICIENTE | 99 | 54% |
| REGULAR | 51 | 28% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 13

Calidad de servicio



El 54% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que se presenta una deficiente calidad de servicio, es decir, en dicho centro hospitalario no se llega a contar con una buena planificación estratégica de la calidad, no se logra presentar un buen desempeño de los recursos humanos, no se mantiene una comunicación asertiva de trabajo, y no se llegan a realizar efectivos controles y evaluaciones de la calidad de servicio. Por otro lado, el 28% señala una regular calidad de servicio en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 18% señala que se presenta una buena calidad de personas.

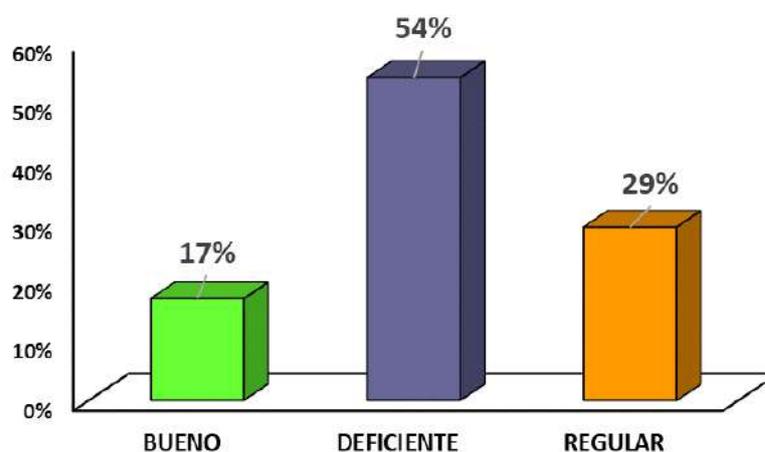
Tabla 9
Planificación estratégica de la calidad

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 31 | 17% |
| DEFICIENTE | 99 | 54% |
| REGULAR | 53 | 29% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 14

Planificación estratégica de la calidad



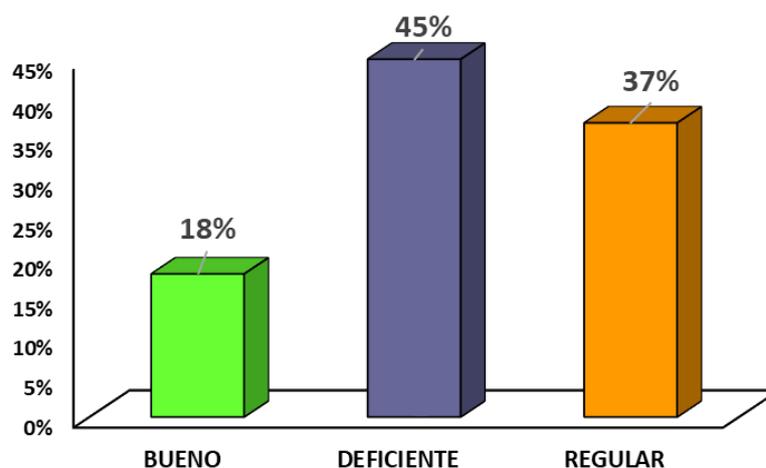
El 54% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que se presenta una deficiente planificación estratégica de la salud, es decir, en dicho centro hospitalario no se llega a contar con una efectiva participación total de trabajo, no se logran realizar adecuadas evaluaciones, no se llegan a seguir con los diversos estándares de calidad, y no se logra contar con los recursos necesarios de trabajo. Por otro lado, el 29% señala una regular planificación estratégica de la calidad en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 17% señala que se presenta una buena planificación estratégica de la calidad.

Tabla 10
Recursos humanos

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 32 | 18% |
| DEFICIENTE | 83 | 45% |
| REGULAR | 68 | 37% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 15
Recursos humanos



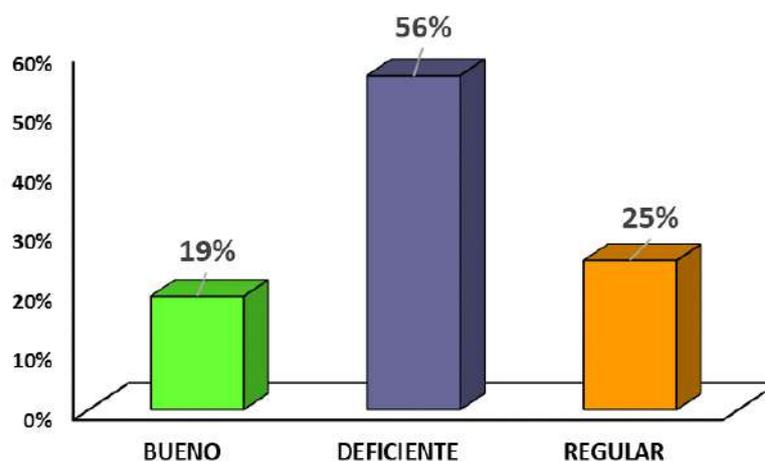
El 45% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que se presenta un deficiente desempeño de recursos humanos, es decir, en dicho centro hospitalario no se logra contar con una ardua implicación del personal con su trabajo, y éstos no logran demostrar una buena educación y formación en calidad de servicio. Por otro lado, el 37% señala un regular desempeño de recursos humanos en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 18% señala que se presenta un buen desempeño de recursos humanos.

Tabla 11
Comunicación

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 35 | 19% |
| DEFICIENTE | 103 | 56% |
| REGULAR | 45 | 25% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 16
Comunicación



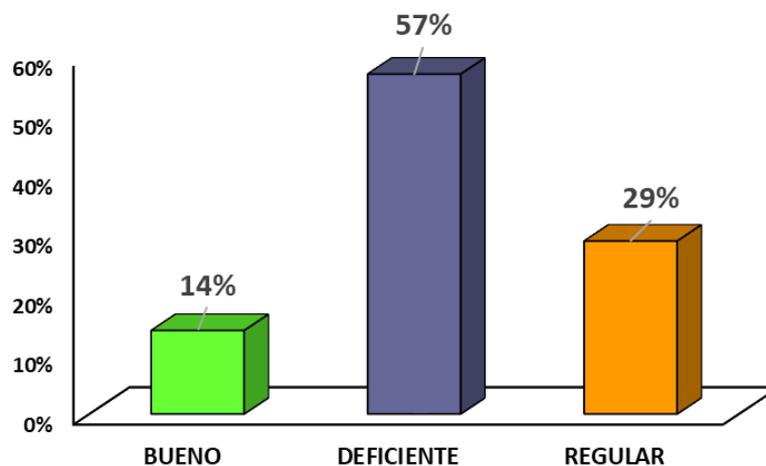
El 56% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que se mantiene una deficiente comunicación, es decir, en dicho centro hospitalario no se llega a mantener la atracción y fidelidad necesario de los usuarios y/o pacientes, y a su vez, no se les garantiza las facilidades necesarias de atención. Por otro lado, el 25% señala una regular comunicación en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 19% señala que se mantiene una buena comunicación.

Tabla 12
Control y evaluación de la calidad

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO | 26 | 14% |
| DEFICIENTE | 104 | 57% |
| REGULAR | 53 | 29% |
| TOTAL | 183 | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 17
Control y evaluación de la calidad



El 57% de trabajadores del Hospital Regional de Huacho señala que se cuenta con un deficiente control y evaluación de la calidad, es decir, en dicho centro hospitalario no se logran realizar efectivas comparaciones de resultados de calidad, y no se llegan a implementar adecuadas mejoras de la calidad de los procesos. Por otro lado, el 29% señala un regular control y evaluación de la calidad en el establecimiento de salud antes mencionado, y solo el 14% señala que se cuenta con un buen control y evaluación de la calidad.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 13

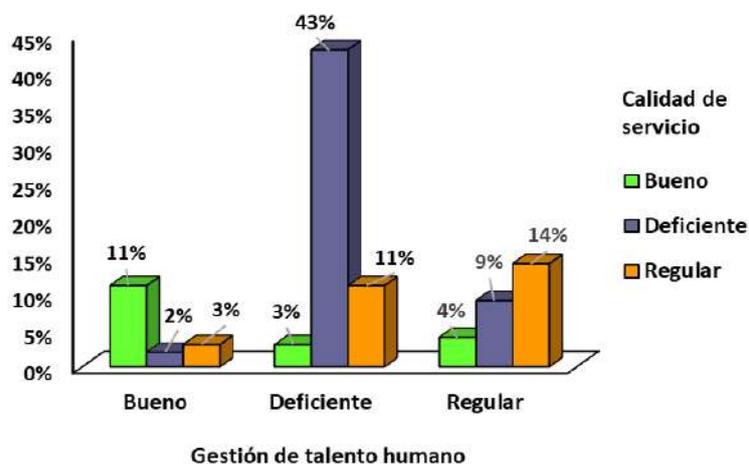
Tabla cruzada de Gestión de talento humano y Calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|---------------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Buena | Deficiente | Regular | |
| Gestión de talento humano | Buena | 11% | 2% | 3% | 16% |
| | Deficiente | 3% | 43% | 11% | 57% |
| | Regular | 4% | 9% | 14% | 27% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 18

Gestión de talento humano y Calidad de servicio

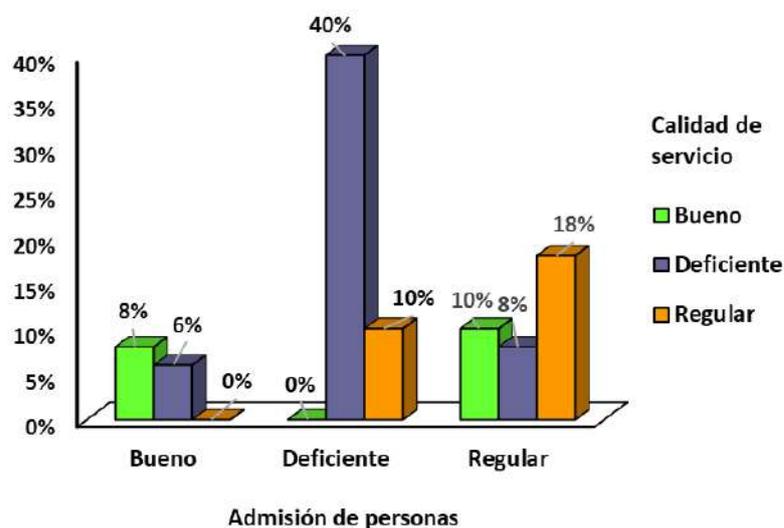


El 43% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con una deficiente gestión de talento humano y con una deficiente calidad de servicio. El 14% indica que se cuenta con una regular gestión de talento humano y una regular calidad de servicio. Un 11% indica una buena gestión de talento humano y una buena calidad de servicio. Otro 11% indica una deficiente gestión de talento humano y una regular calidad de servicio. El 9% indica una regular gestión de talento humano y una deficiente calidad de servicio. El 4% indica una regular gestión de talento humano y una buena calidad de servicio. Un 3% indica una buena gestión de talento humano y una regular calidad de servicio. Otro 3% indica una deficiente gestión de talento humano y una buena calidad de servicio. Y el 2% indica una buena gestión de talento humano y una deficiente calidad de servicio.

Tabla 14*Tabla cruzada de Admisión de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|----------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Admisión de personas | Bueno | 8% | 6% | 0% | 14% |
| | Deficiente | 0% | 40% | 10% | 60% |
| | Regular | 10% | 8% | 18% | 36% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

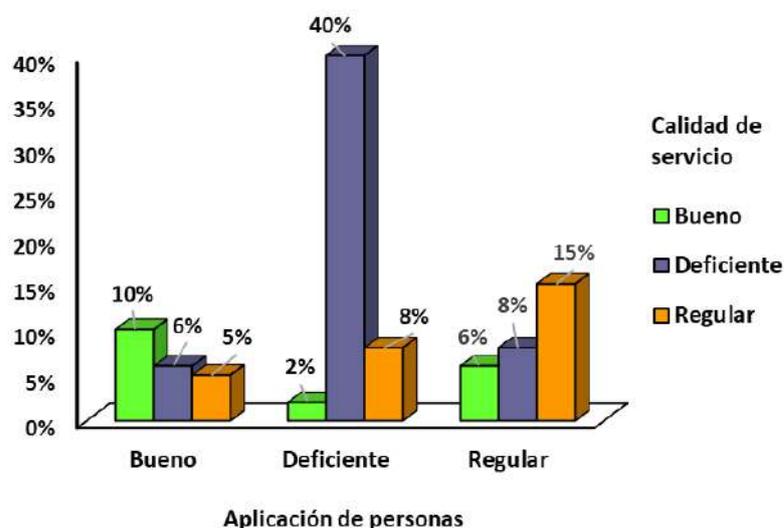
Figura 19*Admisión de personas y calidad de servicio*

El 40% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con una deficiente admisión de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 18% indica que se cuenta con una regular admisión de personas y una regular calidad de servicio. Un 10% indica una deficiente admisión de personas y una regular calidad de servicio. Otro 10% indica una regular admisión de personas y una buena calidad de servicio. Un 8% indica una buena admisión de personas y una regular calidad de servicio. Otro 8% indica una regular admisión de personas y una deficiente calidad de servicio. Y el 6% indica una buena admisión de personas y una deficiente calidad de servicio.

Tabla 15*Tabla cruzada de Aplicación de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|------------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Aplicación de personas | Bueno | 10% | 6% | 5% | 21% |
| | Deficiente | 2% | 40% | 8% | 50% |
| | Regular | 6% | 8% | 15% | 29% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

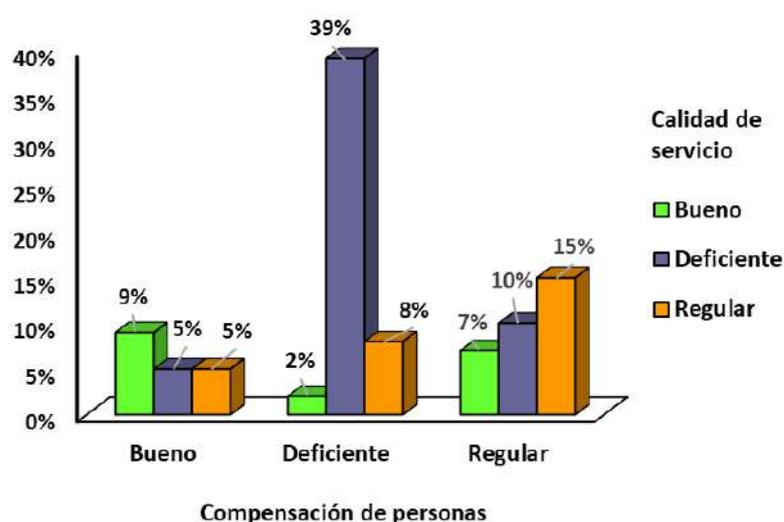
Figura 20*Aplicación de personas y calidad de servicio*

El 40% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con una deficiente aplicación de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 15% indica que se cuenta con una regular aplicación de personas y una regular calidad de servicio. El 10% indica una buena aplicación de personas y una buena calidad de servicio. El 8% indica una deficiente aplicación de personas y una regular calidad de servicio. Otro 8% indica una regular aplicación de personas y una deficiente calidad de servicio. Un 6% indica una buena aplicación de personas y una deficiente calidad de servicio. Otro 6% indica una regular aplicación de personas y una buena calidad de servicio. El 5% indica que se cuenta con una buena aplicación de personas y una regular calidad de servicio. Y el 2% indica que se cuenta con una deficiente aplicación de personas y una buena calidad de servicio.

Tabla 16*Tabla cruzada de Compensación de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|--------------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Compensación de personas | Bueno | 9% | 5% | 5% | 19% |
| | Deficiente | 2% | 39% | 8% | 49% |
| | Regular | 7% | 10% | 15% | 32% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

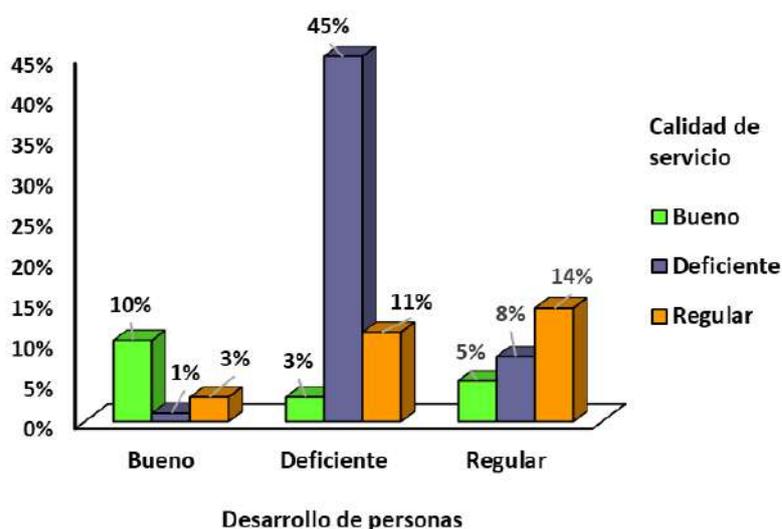
Figura 21*Compensación de personas y calidad de servicio*

El 39% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con una deficiente compensación de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 15% indica que se cuenta con una regular compensación de personas y una regular calidad de servicio. El 10% indica una regular compensación de personas y una deficiente calidad de servicio. El 9% indica una buena compensación de personas y una buena calidad de servicio. El 8% indica una deficiente compensación de personas y una regular calidad de servicio. El 7% indica una regular compensación de personas y una buena calidad de servicio. Un 5% indica una buena compensación de personas y una deficiente calidad de servicio. Otro 5% indica una buena compensación de personas y una regular calidad de servicio. Y el 2% indica una deficiente compensación de personas y una buena calidad de servicio.

Tabla 17*Tabla cruzada de Desarrollo de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|------------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Desarrollo de personas | Bueno | 10% | 1% | 3% | 14% |
| | Deficiente | 3% | 45% | 11% | 59% |
| | Regular | 5% | 8% | 14% | 27% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

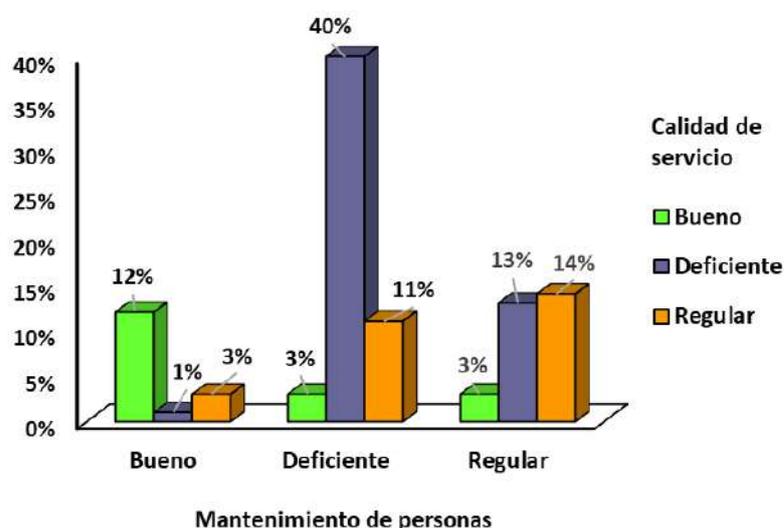
Figura 22*Desarrollo de personas y Calidad de servicio*

El 45% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con un deficiente desarrollo de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 14% indica que se cuenta con un regular desarrollo de personas y una regular calidad de servicio. El 11% indica un deficiente desarrollo de personas y una deficiente calidad de servicio. El 10% indica un buen desarrollo de personas y una buena calidad de servicio. El 8% indica un regular desarrollo de personas y una deficiente calidad de servicio. El 5% indica un regular desarrollo de personas y una buena calidad de servicio. Un 3% indica un buen desarrollo de personas y una regular calidad de servicio. Otro 3% indica un deficiente desarrollo de personas y una buena calidad de servicio. Y el 1% indica un buen desarrollo de personas y una deficiente calidad de servicio.

Tabla 18*Tabla cruzada de Mantenimiento de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|---------------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Mantenimiento de personas | Bueno | 12% | 1% | 3% | 16% |
| | Deficiente | 3% | 40% | 11% | 54% |
| | Regular | 3% | 13% | 14% | 30% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

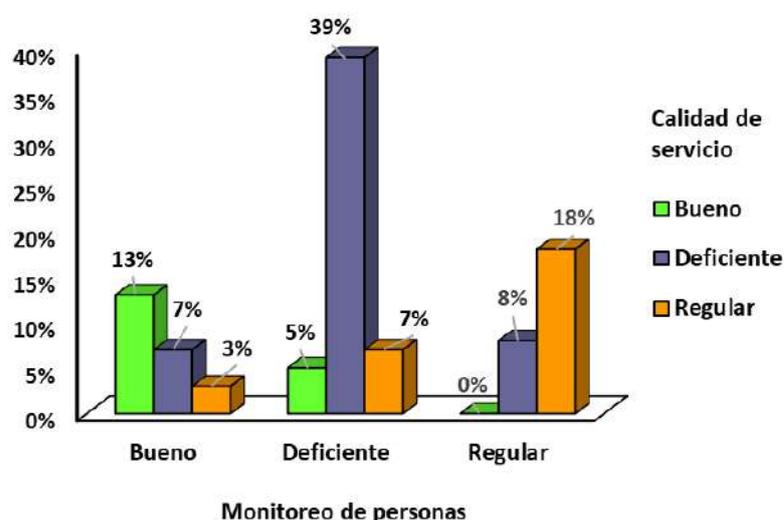
Figura 23*Mantenimiento de personas y calidad de servicio*

El 40% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con un deficiente mantenimiento de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 14% indica que se cuenta con un regular mantenimiento de personas y una regular calidad de servicio. El 13% indica un regular mantenimiento de personas y una deficiente calidad de servicio. El 12% indica un buen mantenimiento de personas y una buena calidad de servicio. El 11% indica un deficiente mantenimiento de personas y una regular calidad de servicio. Un primer 3% indica un buen mantenimiento de personas y una regular calidad de servicio. Un segundo 3% indica un deficiente mantenimiento de personas y una buena calidad de servicio. Y un tercer 3% indica un regular mantenimiento de personas y una buena calidad de servicio. Solo el 1% indica un buen mantenimiento de personas y una deficiente calidad de servicio.

Tabla 19*Tabla cruzada de Monitoreo de personas y Calidad de servicio*

| | | Calidad de servicio | | | Total |
|-----------------------|------------|---------------------|------------|---------|-------|
| | | Bueno | Deficiente | Regular | |
| Monitoreo de personas | Bueno | 13% | 7% | 3% | 23% |
| | Deficiente | 5% | 39% | 7% | 51% |
| | Regular | 0% | 8% | 18% | 26% |
| Total | | 18% | 54% | 28% | 100% |

Nota: Test aplicado a trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

Figura 24*Monitoreo de personas y calidad de servicio*

El 39% señala que en el Hospital Regional de Huacho se cuenta con un deficiente monitoreo de personas y con una deficiente calidad de servicio. El 18% indica que se cuenta con un regular monitoreo de personas y una regular calidad de servicio. El 13% indica un buen monitoreo de personas y una buena calidad de servicio. El 8% indica un regular monitoreo de personas y una deficiente calidad de servicio. Un 7% indica un buen monitoreo de personas y una deficiente calidad de servicio. Otro 7% indica un deficiente monitoreo de personas y una regular calidad de servicio. El 5% indica un deficiente monitoreo de personas y una buena calidad de servicio. Y el 3% indica un buen monitoreo de personas y una regular calidad de servicio.

4.1.4 Supuesto de Normalidad

1. Formulación de hipótesis

Ho: Los datos cumplen el supuesto de normalidad

Ha: Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

2. Significancia: $p=0.05=5\%$

3. Criterios

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

4. Supuesto de normalidad

La muestra es de 183 trabajadores del Hospital Regional de Huacho, por lo que se emplea el estadístico Kolmogorov Smirnov.

Tabla 20

Resultados de la Prueba de Normalidad

| Variable y Dimensiones | K-S | | |
|---|-------|-----|-------|
| | Est. | gl | Sig. |
| Gestión de talento humano | 0.159 | 183 | 0.000 |
| Calidad de servicio | 0.128 | 183 | 0.000 |
| Admisión de personas | 0.156 | 183 | 0.000 |
| Aplicación de personas | 0.237 | 183 | 0.000 |
| Compensación de personas | 0.239 | 183 | 0.000 |
| Desarrollo de personas | 0.174 | 183 | 0.000 |
| Mantenimiento de personas | 0.227 | 183 | 0.000 |
| Monitoreo de personas | 0.164 | 183 | 0.000 |
| Planificación estratégica de la calidad | 0.201 | 183 | 0.000 |
| Recursos humanos | 0.170 | 183 | 0.000 |
| Comunicación | 0.166 | 183 | 0.000 |
| Control y evaluación de la calidad | 0.182 | 183 | 0.000 |

5. Decisión

Variables y dimensiones obtuvieron significancias inferiores al 5%. De manera que, los datos al no cumplir el supuesto de normalidad, se emplea el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: El diseño de procesos de gestión de talento humano no mejora de la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: El diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 21

Correlación entre Gestión de talento humano y Calidad de servicio

| | | | Gestión de talento humano | Calidad de servicio |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de talento humano | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.615 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.615 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

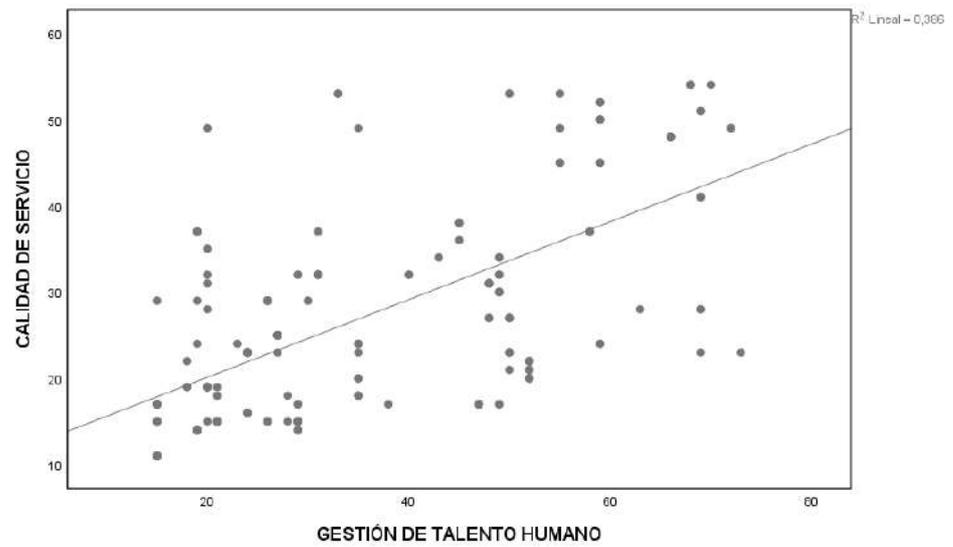
4. Conclusión

Al obtenerse un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): El diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.615.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 25

Correlación entre gestión de talento humano y calidad de servicio



Se considera una correlación positiva y moderada entre gestión de talento humano y calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.2 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 1

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: La admisión de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: La admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 22

Correlación entre Admisión de personas y Calidad de servicio

| | | | Admisión de personas | Calidad de servicio |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Admisión de personas | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.553 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.553 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

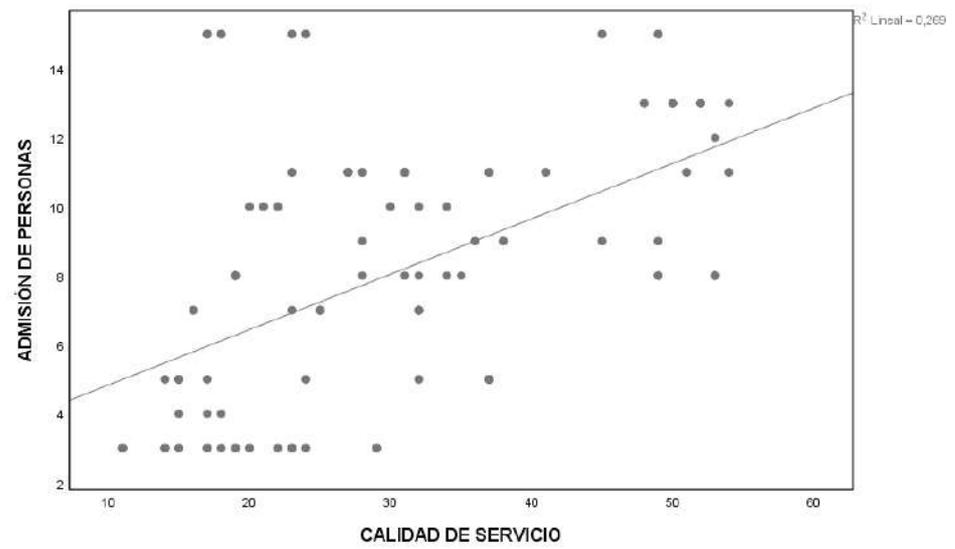
4. Conclusión

Con un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): La admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.553.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 26

Correlación entre admisión de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre admisión de personas y calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.3 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 2

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: La aplicación de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: La aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 23

Correlación entre Aplicación de personas y Calidad de servicio

| | | | Aplicación de personas | Calidad de servicio |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Aplicación de personas | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.496 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.496 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

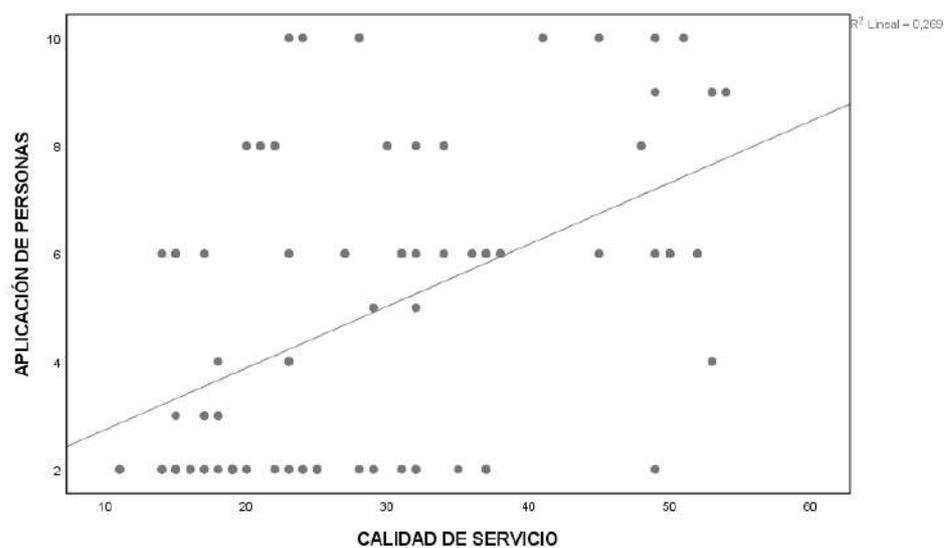
4. Conclusión

Con un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): La aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.496.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 27

Correlación entre aplicación de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre aplicación de personas y la calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.4 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 3

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: La compensación de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: La compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 24

Correlación entre Compensación de personas y Calidad de servicio

| | | | Compensación de personas | Calidad de servicio |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Compensación de personas | Coefficiente de correlación | 1.000 | 0.495 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 0.495 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

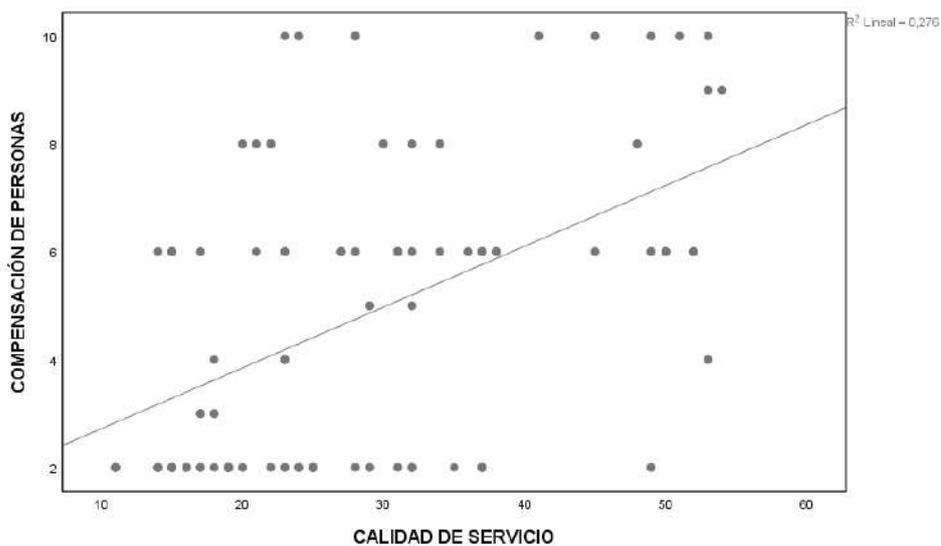
4. Conclusión

Con un $(p) > 5\%$, se acepta la (Ha): La compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.495.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 28

Correlación entre compensación de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre compensación de personas y calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.5 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 4

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: El desarrollo de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: El desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 25

Correlación entre Desarrollo de personas y Calidad de servicio

| | | | Desarrollo de personas | Calidad de servicio |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo de personas | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.644 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.644 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

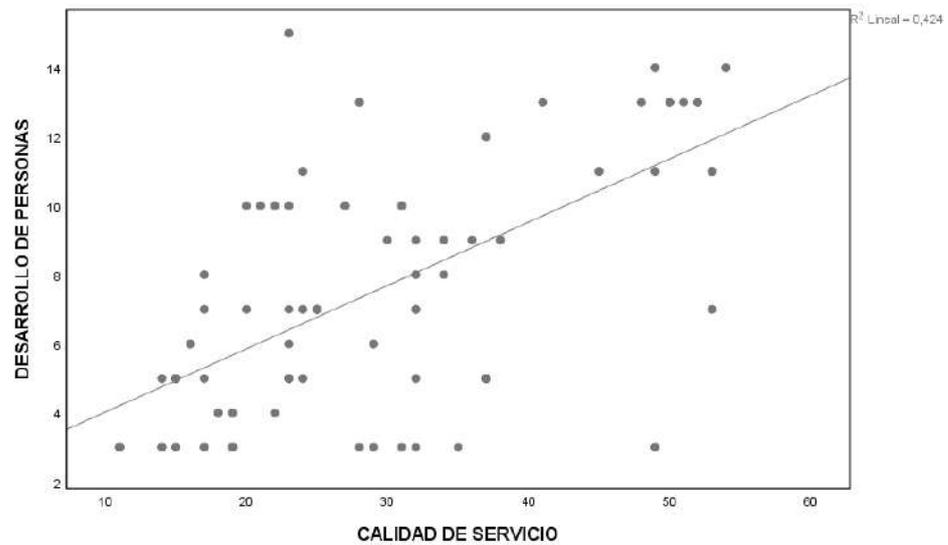
4. Conclusión

Con un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): El desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.644.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 29

Correlación entre desarrollo de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre desarrollo de personas y la calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.6 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 5

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: El mantenimiento de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: El mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 26

Correlación entre Mantenimiento de personas y Calidad de servicio

| | | | Mantenimiento de personas | Calidad de servicio |
|----------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Manteni- miento de personas | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.488 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.488 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

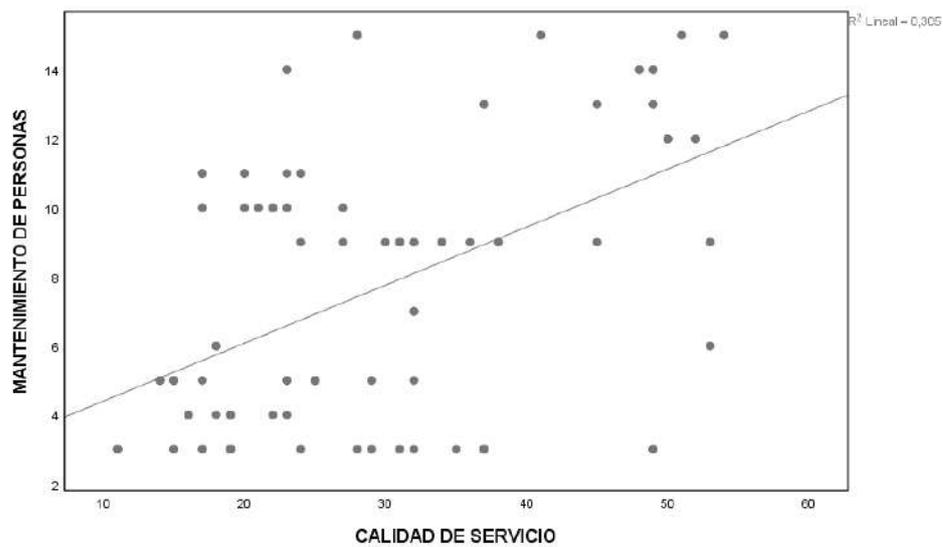
4. Conclusión

Con un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): El mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.488.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 30

Correlación entre mantenimiento de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre mantenimiento de personas y la calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

4.2.7 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 6

1. Hipótesis nula y alterna:

Ho: El monitoreo de personas no mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

Ha: El monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022.

2. Criterios:

Cuando $(p) > 5\%$, se acepta la (Ho).

Cuando $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha).

3. Aplicación del SPSS

Tabla 27

Correlación entre Monitoreo de personas y Calidad de servicio

| | | | Monitoreo de personas | Calidad de servicio |
|------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Monitoreo de personas | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.520 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.520 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 183 | 183 |

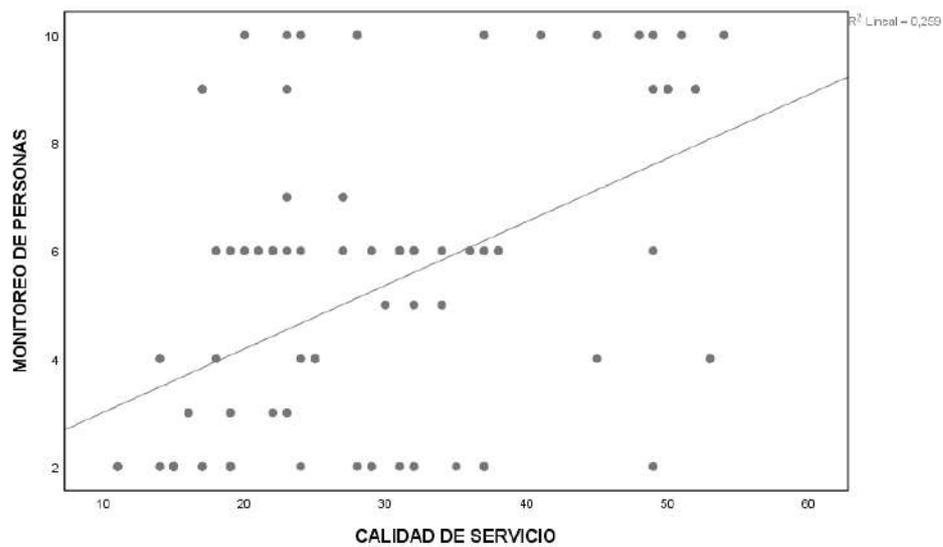
4. Conclusión

Con un $(p) < 5\%$, se acepta la (Ha): El monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. La correlación es positiva y moderada según Rho de Spearman con 0.520.

Para una mejor apreciación, se muestra la siguiente figura:

Figura 31

Correlación entre monitoreo de personas y calidad de servicio



La correlación es positiva y moderada entre monitoreo de personas y la calidad de servicio, por la poca aproximación de los puntos a la recta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se determinó que la gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio, siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.615. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Rosas (2018) en la investigación “Gestión del talento humano y motivación laboral: caso Gobierno Regional Pasco - 2017”, donde determinó la relación existente entre la GTH y la motivación laboral con un valor de 8.18.

Se determinó que la admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.553. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Benavides (2019) en la investigación “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2019”, donde determinó la relación entre la GTH y la satisfacción del usuario en la MDL, con un valor de 0.855.

Se determinó que la aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.496. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Canchan (2019) en la investigación “Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2018”, donde determinó la relación considerable entre cultura organizacional y GTH en la MML, con un valor de 0.902.

Se determinó que la compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.495. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Melchor (2019) en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Recreo Campestre JKL Tours Estrellas S.A.C., Miraflores – Sapallanga 2018”, donde determinó la relación relevante y estable entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en dicha empresa, con un valor de 0.913.

Se determinó que el desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.644. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Barrenechea (2010) en la tesis “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey – 2016”, donde estableció la relación consistente entre gestión administrativa y calidad de servicio en dicha UGEL, con un valor de 0.893.

Se determinó que el mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.488. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Español (2020) en la investigación “Incidencia del sistema de evaluación de desempeño en la gestión de los líderes sobre la permanencia del talento humano en una corporación de servicios”, donde detalló la percepción e incidencia del sistema de evaluación de desempeño en la gestión por parte de los líderes sobre la permanencia del talento.

Y se determinó que el monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.520. Se guarda compatibilidad con lo expresado por Rojas et al. (2020) en el artículo “Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y mediana empresas”, donde analizó la relación baja entre calidad de servicio y el cumplimiento de la responsabilidad social con un valor de 0.025.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se determinó que el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022, al obtenerse un $(p) < 5\%$; resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.615. Se concluye que, en el centro hospitalario estudiado se realizan regulares admisiones de trabajo, pocas veces se mantienen adecuadas aplicaciones y compensaciones de labores, solo algunos integrantes logran un buen desarrollo de funciones, y no siempre se realizan buenos mantenimientos y monitoreos de puestos, de tal manera que, todo ello conlleva que la calidad de servicio sea moderada e insuficiente, obteniendo una pasable planificación estratégica de la calidad, contando con un desempeño regular de los recursos humanos, manteniendo una comunicación poca asertiva de trabajo, y contando con ajustados controles y evaluaciones de la calidad de servicio.

Se determinó que la admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.553. Concluyendo que, en el centro hospitalario estudiado pocas veces se realizan efectivos reclutamientos internos y externos de talento humano, y en pocas ocasiones se implementan adecuados procesos de selección de personal.

Se determinó que la aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.496. Concluyendo que, en el centro hospitalario estudiado se realizan muy pocas orientaciones especializadas de trabajo, y solo en determinadas ocasiones se implementan efectivas evaluaciones de desempeño.

Se determinó que la compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.495. Concluyendo que, en el centro hospitalario estudiado pocas veces se otorgan aumentos de remuneración, y, casi nunca se brindan incentivos de trabajo.

Se determinó que el desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.644. Concluyendo que, en el centro hospitalario estudiado pocas veces se facilitan

cursos de capacitación en el personal, algunas veces se realizan efectivas rotaciones de puestos, y no siempre se cuenta con mentores de trabajo.

Se determinó que el mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.488. Concluyendo que, en este centro hospitalario estudiado se mantienen pasables relaciones de trabajo, y se cuenta con un regular sistema de higiene y seguridad durante el desarrollo de labores.

Y se determinó que el monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio, al obtenerse un $(p) < 5\%$, y una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.520. Concluyendo que, en el centro de salud estudiado pocas veces se realizan efectivas supervisiones y auditorías de trabajo.

6.2 Recomendaciones

A continuación, planteo las siguientes recomendaciones:

Es recomendable para el Hospital Regional de Huacho un replanteamiento del actual diseño de procesos de gestión de talento humano, implementando evaluaciones sobre el cuerpo laboral, identificando el grado de compromiso de todos los trabajadores, redefiniendo los objetivos de acuerdo a la realidad presentada y a los objetivos que se desean alcanzar, realizando evaluaciones 360° en las diversas áreas y unidades del hospital, e integrando una mayor tecnología de trabajo en los procesos de actividades; a fin de alcanzar una mayor calidad en el servicio brindado.

Se recomienda dentro de los procesos de reclutamiento y selección de personal, una mayor especificación del perfil que se requiere en el puesto a ocuparse, la publicación de la oferta a través de diversos medios convencionales, y una mayor simplificación del proceso, por medio de un óptimo sistema de seguimiento del solicitante.

Recomiendo implementar mayores orientaciones de funciones en el personal entrante, por medio de una mayor integración laboral, y controles de funciones, donde se permita visualizar el avance y adaptación del personal con el trabajo.

Se sugiere la implementación de un sistema de reconocimiento, en donde se le permita al trabajador, acceder a aumentos económicos salariales y remunerativos de acuerdo al desempeño demostrado y/o especialización alcanzada, y con constantes incentivos de trabajo, desde incentivos económicos, hasta incentivos anímicos.

Es necesario que, disminuir los procesos de rotación del personal, por medio de la fomentación del desarrollo de nuevas competencias, por la definición exacta de cada puesto

de trabajo, a través de la presentación de un buen clima organizacional, y por medio de mejoras en las selecciones de talento humano.

Recomiendo tomar las medidas necesarias en cuanto a la priorización del cuidado colectivo e individual en el trabajo, el planificar medidas que permitan el evitar riesgos laborales, y adaptando el sistema actual de higiene y salubridad, según las necesidades que afronta cada unidad médica con el cuidado del ambiente.

Por último, será necesario realizar seguimientos y evaluaciones del personal, por medio una comunicación constante y asertiva, a través de la delegación de cargos específicos, y por medio del apoyo en documentos redactados, que permitan al trabajador conocer aquellos aspectos por mejorar dentro del desempeño mostrado.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Barrenechea, H. (2020). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Benavides, M. (2019). Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Canchan, E. (2019). Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima - 2018. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Coppiano, G. (2019). Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde. *Tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Español, A. (2020). Incidencia del sistema de evaluación de desempeño en la gestión de los líderes sobre la permanencia del talento humano en una corporación de servicios. *Tesis de maestría*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- León, P. (2018). Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional. *Tesis de maestría*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- León, R. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente, sede provincia de Napo. *Tesis de maestría*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Melchor, M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Recreo Campestre JKL Tours Estrellas S.A.C., Miraflores - Sapallanga, 2018. *Tesis de maestría*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima, Perú.

Rosas, E. (2018). Gestión del talento humano y motivación laboral: caso Gobierno Regional Pasco - 2017. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Abril, M. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. Ecuador: Editorial UTA.

Alles, M. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Argentina: Granica.

Alles, M. (2018). Diccionario de términos de Recursos Humanos. México: Ediciones Granica.

Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. España: IC Editorial.

Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). Administración de recursos humanos. México: Cengage Learning Editores.

Conrero, S., & Cravero, V. (2019). El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo. Argentina: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.

Flores, R. (2014). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Digital UNID.

García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Ediciones de la U, Colombia.

Iglesias, M. (2016). Metodología de la investigación científica. Buenos Aires, Argentina: Noveduc.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios. México: Pearson.

Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, socio crítico, cualitativo, complementario. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Moreno, V. (2012). Gestión de Recursos Humanos. España: IC Editorial.

- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Páramo, P. (2013). La investigación en ciencias sociales: estrategias de investigación. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.
- Paredes, M., Moreno, N., Terán, P., & Salgado, D. (2019). Marketing de servicios. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. (2020). Metodología de la investigación científica. Buenos Aires, Editorial Maipue, Argentina.
- Ríos, P. (2020). Metodología de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Cognitus.
- Sotomayor, A. (2016). Administración de recursos humanos. México: Editorial Universitaria UANL.
- Tapia, C., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, M., & Salomón, L. (2016). Fundamentos de auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Uribe, M. (2017). Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad. Colombia: Ediciones de la U.
- Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Ecuador: ESPOCH.
- Vargas, M., & De Vega, L. (2014). Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. Colombia: Ecoe Ediciones.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Rojas, C., Niebles, W., Pachecho, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

7.4 Fuentes electrónicas

Londoño, P. (13 de octubre de 2021). Expectativas del cliente: 8 consejos clave para gestionarlas. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>

Sánchez, J. (2 de septiembre de 2021). Puesto de trabajo. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/puesto-de-trabajo.html/>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| | PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|-------------|---|---|---|---|--|--|
| GENERAL | ¿De qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Determinar de qué manera el diseño de procesos de gestión de talento humano mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | El diseño de procesos de gestión de talento humano mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | Gestión del talento humano (<i>Variable 1</i>) | <ul style="list-style-type: none"> - Admisión de personas - Aplicación de personas - Compensación de personas - Desarrollo de personas - Mantenimiento de personas - Monitoreo de personas | 1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo 2. Diseño de investigación: No experimental, transversal 3. Nivel de investigación: Correlacional 4. Población: 350 trabajadores Muestra: 183 trabajadores 5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario 6. Unidad de medida: Cualitativa 7. Nivel de medición: Ordinal 8. Análisis de interpretación de la información: Software SPSS v.26 |
| ESPECÍFICOS | ¿De qué manera la admisión de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera la admisión de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | La admisión de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | Calidad de servicio (<i>Variable 2</i>) | <ul style="list-style-type: none"> - Planificación estratégica de la calidad - Recursos humanos - Comunicación - Control y evaluación de la calidad | |
| | ¿De qué manera la aplicación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera la aplicación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | La aplicación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | | | |
| | ¿De qué manera la compensación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera la compensación de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | La compensación de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|--|
| | ¿De qué manera el desarrollo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera el desarrollo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | El desarrollo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | | | |
| | ¿De qué manera el mantenimiento de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera el mantenimiento de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | El mantenimiento de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | | | |
| | ¿De qué manera el monitoreo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022? | Establecer de qué manera el monitoreo de personas mejora la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | El monitoreo de personas mejora de manera positiva la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho – 2022. | | | |

ANEXO 02: INSTRUMENTO**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión****ENCUESTA SOBRE DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO**

Buenos días. Esta encuesta es llevada a cabo con la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Por lo cual, se le solicitará que conteste con sinceridad a las siguientes preguntas. Es importante resaltar que sus respuestas serán confidenciales para este estudio.

¡Gracias por su apoyo y participación!

I. DATOS DEL ENCUESTADO**1. Sexo:**

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Indique el intervalo en que se encuentre su edad:

- a) 18 a 35
- b) 36 a 50
- c) 51 a más

3. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- 1. Menos de S/ 930.00
- 2. S/ 931 a S/ 1700.00
- 3. S/ 1701.00 a S/ 2550.00
- 4. S/ 2551.00 a S/ 3400.00
- 5. S/ 3401.00 a más

II. INSTRUCCIONES

Las preguntas tienen cinco alternativas: *siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca*, de las cuales usted deberá elegir una y marcarla con un aspa (“X”).

Si tiene alguna duda, es importante que se la haga saber a la persona que se encuentra encargada de esta encuesta.

| ÍTEMS | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| PROCESOS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | |
| I. ADMISIÓN DE PERSONAS | | | | | |
| 1. Se prioriza el reclutamiento interno, con la intención de brindar oportunidades de desarrollo profesional a los trabajadores. | | | | | |
| 2. Se diseña con claridad el perfil del puesto, con la finalidad de que se realice un adecuado reclutamiento externo. | | | | | |
| 3. Se selecciona a los candidatos que cumplan con el perfil que demanda el puesto laboral. | | | | | |
| II. APLICACIÓN DE PERSONAS | | | | | |
| 4. Se brinda inducción al nuevo personal por medio de un curso, video, etc. | | | | | |
| 5. Se emplean herramientas para evaluar adecuadamente el desempeño de los trabajadores. | | | | | |
| III. COMPENSACIÓN DE PERSONAS | | | | | |
| 6. Se brinda una remuneración y prestaciones conforme lo demande la ley. | | | | | |
| 7. Se diseñan e implementan programas de incentivos. | | | | | |
| IV. DESARROLLO DE PERSONAS | | | | | |
| 8. Se realizan capacitaciones para reforzar las aptitudes y habilidades de los trabajadores. | | | | | |
| 9. Se les asigna de forma temporal a los trabajadores otros puestos de trabajo distintos a los suyos para ampliar sus competencias. | | | | | |
| 10. Se realizan programas de mentoring para que los ejecutivos puedan guiar y orientar en el crecimiento profesional de los trabajadores. | | | | | |
| V. MANTENIMIENTO DE PERSONAS | | | | | |
| 11. Se fomenta la creación de relaciones sanas y duraderas entre trabajadores y supervisores. | | | | | |
| 12. El hospital brinda un ambiente saludable que cuida la salud física y mental de los trabajadores. | | | | | |
| 13. El hospital tiene protocolos de seguridad que ayudan a prevenir accidentes e incendios. | | | | | |
| VI. MONITOREO DE PERSONAS | | | | | |
| 14. Durante la supervisión, se orienta, instruye y dirige a los trabajadores hacia la consecución de los objetivos. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 15. Se les brinda a los trabajadores sugerencias o alternativas de solución cuando se observan que las actividades están siendo mal ejecutadas. | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
| I. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD | | | | | |
| 16. Se invita a participar a los trabajadores, proveedores y usuarios durante el diseño del plan estratégico de la calidad. | | | | | |
| 17. Se escuchan las distintas opiniones de los trabajadores con la finalidad de realizar mejoras en el plan. | | | | | |
| 18. Se asignan recursos para educar y formar a los trabajadores sobre la calidad de servicio. | | | | | |
| 19. Se implementan estrategias para garantizar que los proveedores cumplan con los estándares de calidad. | | | | | |
| II. RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| 20. Se involucra la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, con respecto a la calidad de servicio brindada. | | | | | |
| 21. Se les enseña a los trabajadores sobre las distintas herramientas que existen para medir la calidad de servicio. | | | | | |
| III. COMUNICACIÓN | | | | | |
| 22. Se brinda una comunicación asertiva a los usuarios. | | | | | |
| 23. Se brinda un trato cordial a los usuarios. | | | | | |
| 24. Se absuelve en el menor tiempo posible las dudas de los usuarios. | | | | | |
| IV. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD | | | | | |
| 25. Se comparan los resultados obtenidos con los resultados que se deseaban alcanzar | | | | | |
| 26. Los resultados contribuyen a mejorar la calidad de los procesos del hospital. | | | | | |

ANEXO 03: BAREMACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

1. Baremación de la Primera Variable:

- Máximo: $15(5) = 75$
- Mínimo: $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

A. Baremación de la D1 de la V1: Admisión de personas

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

B. Baremación de la D2 de la V1: Aplicación de personas

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

C. Baremación de la D3 de la V1: Compensación de personas

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D. Baremación de la D4 de la V1: Desarrollo de personas

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

E. Baremación de la D5 de la V1: Mantenimiento de personas

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

F. Baremación de la D6 de la V1: Monitoreo de personas

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$

- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.667$

CALIDAD DE SERVICIO

1. Baremación de la Segunda Variable:

- Máximo: $11(5) = 55$
- Mínimo: $11(1) = 11$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 55-11= 44$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 44/3= 14.667$

A. Baremación de la D1 de la V2: Planificación estratégica de la calidad

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.333$

B. Baremación de la D2 de la V2: Recursos humanos

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.667$

C. Baremación de la D3 de la V1: Comunicación

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 15-3= 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3= 4$

D. Baremación de la D4 de la V1: Control y evaluación de la calidad

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R= 10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.667$

ANEXO 04: BASE DE DATOS

| N° | V1 | V2 | V1 | | | | | | V2 | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | D6 | D1 | D2 | D3 | D4 |
| 1 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 6 | 2 |
| 2 | 66 | 48 | 13 | 8 | 8 | 13 | 14 | 10 | 18 | 9 | 13 | 8 |
| 3 | 35 | 49 | 8 | 9 | 6 | 3 | 3 | 6 | 20 | 10 | 13 | 6 |
| 4 | 31 | 37 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 14 | 7 | 10 | 6 |
| 5 | 28 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 8 | 4 | 4 | 2 |
| 6 | 70 | 54 | 13 | 9 | 9 | 14 | 15 | 10 | 20 | 10 | 14 | 10 |
| 7 | 35 | 20 | 3 | 2 | 2 | 7 | 11 | 10 | 8 | 3 | 7 | 2 |
| 8 | 55 | 53 | 12 | 9 | 10 | 11 | 9 | 4 | 20 | 10 | 13 | 10 |
| 9 | 38 | 17 | 4 | 3 | 3 | 8 | 11 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 10 | 24 | 16 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 11 | 30 | 29 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 10 | 7 | 6 | 6 |
| 12 | 47 | 17 | 15 | 3 | 3 | 7 | 10 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 13 | 21 | 19 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 | 8 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 43 | 34 | 8 | 6 | 6 | 8 | 9 | 6 | 14 | 9 | 7 | 4 |
| 15 | 63 | 28 | 9 | 10 | 6 | 13 | 15 | 10 | 8 | 5 | 9 | 6 |
| 16 | 50 | 21 | 10 | 8 | 6 | 10 | 10 | 6 | 9 | 5 | 5 | 2 |
| 17 | 59 | 52 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 14 | 8 |
| 18 | 49 | 30 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 |
| 19 | 50 | 23 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 6 | 2 |
| 20 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 21 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 22 | 15 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 |
| 23 | 21 | 15 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 24 | 26 | 15 | 5 | 3 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 25 | 45 | 36 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 5 |
| 26 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 27 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 28 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 29 | 48 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 10 | 2 |
| 30 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 31 | 29 | 17 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 6 | 3 | 6 | 2 |
| 32 | 55 | 49 | 9 | 6 | 6 | 11 | 13 | 10 | 18 | 9 | 13 | 9 |
| 33 | 20 | 32 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 9 | 6 | 11 | 6 |
| 34 | 23 | 24 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 6 | 8 | 4 | 6 | 6 |
| 35 | 59 | 45 | 15 | 10 | 10 | 11 | 9 | 4 | 16 | 8 | 11 | 10 |
| 36 | 58 | 37 | 11 | 6 | 6 | 12 | 13 | 10 | 14 | 7 | 12 | 4 |
| 37 | 35 | 24 | 3 | 2 | 2 | 7 | 11 | 10 | 9 | 6 | 7 | 2 |
| 38 | 33 | 53 | 8 | 4 | 4 | 7 | 6 | 4 | 20 | 10 | 13 | 10 |
| 39 | 69 | 23 | 15 | 10 | 6 | 15 | 14 | 9 | 6 | 3 | 11 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 40 | 27 | 23 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 6 | 8 | 5 | 6 | 4 |
| 41 | 19 | 29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 10 | 7 | 6 | 6 |
| 42 | 72 | 49 | 15 | 10 | 10 | 14 | 14 | 9 | 18 | 9 | 13 | 9 |
| 43 | 21 | 18 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 | 9 | 2 | 4 | 3 |
| 44 | 31 | 32 | 7 | 2 | 2 | 7 | 7 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |
| 45 | 69 | 51 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 20 | 10 | 11 | 10 |
| 46 | 52 | 20 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 8 | 5 | 5 | 2 |
| 47 | 59 | 50 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 13 | 7 |
| 48 | 49 | 32 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 8 | 5 | 12 | 7 |
| 49 | 50 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 10 | 2 |
| 50 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 51 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 52 | 15 | 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 |
| 53 | 21 | 15 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 54 | 21 | 15 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 55 | 45 | 38 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 7 |
| 56 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 57 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 58 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 59 | 48 | 31 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 12 | 4 |
| 60 | 29 | 32 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 10 | 5 | 9 | 8 |
| 61 | 55 | 45 | 9 | 6 | 6 | 11 | 13 | 10 | 18 | 9 | 11 | 7 |
| 62 | 20 | 31 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 11 | 6 |
| 63 | 19 | 37 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 | 7 | 10 | 6 |
| 64 | 59 | 24 | 15 | 10 | 10 | 11 | 9 | 4 | 10 | 5 | 7 | 2 |
| 65 | 31 | 32 | 7 | 2 | 2 | 7 | 7 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |
| 66 | 69 | 41 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 14 | 7 | 11 | 9 |
| 67 | 52 | 22 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 10 | 5 | 5 | 2 |
| 68 | 59 | 50 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 13 | 7 |
| 69 | 49 | 34 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 10 | 5 | 12 | 7 |
| 70 | 50 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 10 | 2 |
| 71 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 72 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 73 | 15 | 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 |
| 74 | 20 | 15 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 75 | 28 | 15 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 76 | 45 | 38 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 7 |
| 77 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 78 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 79 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 80 | 48 | 31 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 12 | 4 |
| 81 | 29 | 14 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 6 | 2 |
| 82 | 66 | 48 | 13 | 8 | 8 | 13 | 14 | 10 | 18 | 9 | 13 | 8 |
| 83 | 20 | 49 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 20 | 10 | 13 | 6 |
| 84 | 19 | 37 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 | 7 | 10 | 6 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 85 | 35 | 18 | 15 | 3 | 3 | 4 | 6 | 4 | 8 | 4 | 4 | 2 |
| 86 | 68 | 54 | 11 | 9 | 9 | 14 | 15 | 10 | 20 | 10 | 14 | 10 |
| 87 | 35 | 20 | 3 | 2 | 2 | 7 | 11 | 10 | 8 | 3 | 7 | 2 |
| 88 | 50 | 53 | 8 | 9 | 9 | 11 | 9 | 4 | 20 | 10 | 13 | 10 |
| 89 | 49 | 17 | 15 | 3 | 3 | 8 | 11 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 90 | 24 | 16 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 91 | 26 | 29 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 2 | 10 | 7 | 6 | 6 |
| 92 | 47 | 17 | 15 | 3 | 3 | 7 | 10 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 93 | 18 | 19 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 8 | 4 | 4 | 3 |
| 94 | 40 | 32 | 7 | 5 | 5 | 8 | 9 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |
| 95 | 69 | 28 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 8 | 5 | 9 | 6 |
| 96 | 52 | 21 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 9 | 5 | 5 | 2 |
| 97 | 59 | 52 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 14 | 8 |
| 98 | 49 | 30 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 |
| 99 | 50 | 23 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 6 | 2 |
| 100 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 101 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 102 | 15 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 |
| 103 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 104 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 105 | 45 | 36 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 5 |
| 106 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 107 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 108 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 109 | 48 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 10 | 2 |
| 110 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 111 | 29 | 17 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 6 | 3 | 6 | 2 |
| 112 | 55 | 49 | 9 | 6 | 6 | 11 | 13 | 10 | 18 | 9 | 13 | 9 |
| 113 | 20 | 28 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 9 | 2 | 11 | 6 |
| 114 | 19 | 24 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 8 | 4 | 6 | 6 |
| 115 | 59 | 45 | 15 | 10 | 10 | 11 | 9 | 4 | 16 | 8 | 11 | 10 |
| 116 | 58 | 37 | 11 | 6 | 6 | 12 | 13 | 10 | 14 | 7 | 12 | 4 |
| 117 | 35 | 24 | 3 | 2 | 2 | 7 | 11 | 10 | 9 | 6 | 7 | 2 |
| 118 | 33 | 53 | 8 | 4 | 4 | 7 | 6 | 4 | 20 | 10 | 13 | 10 |
| 119 | 73 | 23 | 15 | 10 | 10 | 15 | 14 | 9 | 6 | 3 | 11 | 3 |
| 120 | 24 | 23 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 3 | 8 | 5 | 6 | 4 |
| 121 | 15 | 29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 7 | 6 | 6 |
| 122 | 72 | 49 | 15 | 10 | 10 | 14 | 14 | 9 | 18 | 9 | 13 | 9 |
| 123 | 18 | 22 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 9 | 6 | 4 | 3 |
| 124 | 31 | 32 | 7 | 2 | 2 | 7 | 7 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |
| 125 | 69 | 51 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 20 | 10 | 11 | 10 |
| 126 | 52 | 20 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 8 | 5 | 5 | 2 |
| 127 | 59 | 50 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 13 | 7 |
| 128 | 49 | 32 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 8 | 5 | 12 | 7 |
| 129 | 50 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 10 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 130 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 131 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 132 | 15 | 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 |
| 133 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 134 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 135 | 45 | 38 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 7 |
| 136 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 137 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 138 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 139 | 48 | 31 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 12 | 4 |
| 140 | 29 | 32 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 10 | 5 | 9 | 8 |
| 141 | 55 | 45 | 9 | 6 | 6 | 11 | 13 | 10 | 18 | 9 | 11 | 7 |
| 142 | 20 | 35 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 6 | 11 | 6 |
| 143 | 19 | 37 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 | 7 | 10 | 6 |
| 144 | 59 | 24 | 15 | 10 | 10 | 11 | 9 | 4 | 10 | 5 | 7 | 2 |
| 145 | 31 | 32 | 7 | 2 | 2 | 7 | 7 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |
| 146 | 69 | 41 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 14 | 7 | 11 | 9 |
| 147 | 52 | 22 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 10 | 5 | 5 | 2 |
| 148 | 59 | 50 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 13 | 7 |
| 149 | 49 | 34 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 10 | 5 | 12 | 7 |
| 150 | 50 | 27 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 10 | 2 |
| 151 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 152 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 153 | 15 | 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 |
| 154 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 155 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 156 | 45 | 38 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 6 | 14 | 7 | 10 | 7 |
| 157 | 20 | 19 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 6 |
| 158 | 27 | 25 | 7 | 2 | 2 | 7 | 5 | 4 | 6 | 3 | 10 | 6 |
| 159 | 19 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 | 3 | 3 | 2 |
| 160 | 48 | 31 | 11 | 6 | 6 | 10 | 9 | 6 | 10 | 5 | 12 | 4 |
| 161 | 29 | 14 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 6 | 2 |
| 162 | 66 | 48 | 13 | 8 | 8 | 13 | 14 | 10 | 18 | 9 | 13 | 8 |
| 163 | 20 | 49 | 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 20 | 10 | 13 | 6 |
| 164 | 19 | 37 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 | 7 | 10 | 6 |
| 165 | 35 | 18 | 15 | 3 | 3 | 4 | 6 | 4 | 8 | 4 | 4 | 2 |
| 166 | 68 | 54 | 11 | 9 | 9 | 14 | 15 | 10 | 20 | 10 | 14 | 10 |
| 167 | 35 | 23 | 3 | 2 | 2 | 7 | 11 | 10 | 8 | 6 | 7 | 2 |
| 168 | 50 | 53 | 8 | 9 | 9 | 11 | 9 | 4 | 20 | 10 | 13 | 10 |
| 169 | 49 | 17 | 15 | 3 | 3 | 8 | 11 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 170 | 24 | 16 | 7 | 2 | 2 | 6 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 171 | 26 | 29 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 2 | 10 | 7 | 6 | 6 |
| 172 | 47 | 17 | 15 | 3 | 3 | 7 | 10 | 9 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| 173 | 18 | 19 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 8 | 4 | 4 | 3 |
| 174 | 40 | 32 | 7 | 5 | 5 | 8 | 9 | 6 | 14 | 7 | 7 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 175 | 69 | 28 | 11 | 10 | 10 | 13 | 15 | 10 | 8 | 5 | 9 | 6 |
| 176 | 52 | 21 | 10 | 8 | 8 | 10 | 10 | 6 | 9 | 5 | 5 | 2 |
| 177 | 59 | 52 | 13 | 6 | 6 | 13 | 12 | 9 | 20 | 10 | 14 | 8 |
| 178 | 49 | 30 | 10 | 8 | 8 | 9 | 9 | 5 | 10 | 5 | 10 | 5 |
| 179 | 50 | 23 | 11 | 6 | 6 | 10 | 10 | 7 | 10 | 5 | 6 | 2 |
| 180 | 15 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 181 | 24 | 23 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 8 | 4 | 7 | 4 |
| 182 | 15 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 |
| 183 | 29 | 15 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 |