

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ
CARRIÓN” DE HUACHO.**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



TESIS

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA
MICRO RED DE SALUD DE HUANCANÉ, 2018**

PRESENTADO POR

REYNA LUZ MIRANDA QUILLA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA

HUACHO – PERÚ

2 019.

Miembros del Jurado

.....
Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
Presidente

.....
Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES
Secretario

.....
Mg. OSCAR CARLOS OTAZU MONTES
Vocal

.....
Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
Asesor

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Reyna Luz Miranda Quilla

Agradecimiento

Al Creador nuestro Dios, por darme la oportunidad de vida, por darme una maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y me demuestran su humildad, paciencia, ternura y sabiduría, para ellos todo es posible.

A mis docentes, por inculcarme desarrollo y crecimiento en la vida profesional, por transmitir sus conocimientos científicos, paciencia y cordialidad brindada, que me socorrerá en mí desempeño profesional y en la vida cotidiana para el amparo de mi familia diaria.

Reyna Luz Miranda Quilla

Índice de contenidos

Pág.

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.	13
1.2. Formulación del Problema:	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.	16
1.3. Objetivos de la Investigación.	17
1.3.1. Objetivo General.	17
1.3.2. Objetivos específicos.	17
1.4. Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1. Internacionales.	19
2.1.2. Nacionales.	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Gestión del Talento Humano.	24
2.2.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano.	27
2.2.1.2. Competencias del Talento Humano	30
2.2.1.3 Dimensiones del Talento Humano	31
2.2.2. Concepto de calidad de servicios.	34
2.2.2.1. Importancia de la calidad de los servicios.	36
2.2.2.2. Modelos de calidad en el servicio.	37

2.2.2.3.	Principios de gestión ISO 9001	40
2.2.2.4.	La gestión de calidad.	44
2.2.2.5.	Dimensiones de la calidad de los servicios.	44
2.3.	Hipótesis General	46
2.3.1.	Hipótesis específicos.	46
2.3.	Definiciones conceptuales.	46
	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	49
3.1.	Diseño Metodológico	49
3.1.1.	Tipo	50
3.1.2.	Enfoque	50
3.2.	Población y Muestra	50
3.2.1.	Población:	50
3.2.2.	Muestra:	51
3.2.3.	Tipo de muestreo:	51
3.3.	Operacionalización de variables e indicadores	52
3.3.1.	Definición Conceptual	52
3.3.2.	Definición Operacional.	52
3.3.3.	Definición Conceptual.	53
3.3.2.	Definición Operacional.	53
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	54
3.4.1.	Técnicas a emplear	54
3.4.2.	Descripción de los instrumentos.	54
3.5.	Técnicas para el procedimiento de la información	58
	IV. RESULTADOS	59
4.1.	Análisis descriptivo de las variables	59
4.2.	Prueba de Hipótesis	68
4.2.1.	Hipótesis General	68
4.2.2.	Prueba de Hipótesis Específicas	69
	V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	73
5.1.	Discusión de Resultados	73
5.2.	Conclusiones	75

5.3. Recomendaciones	77
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN	78
5.1 Referencias Bibliográficas.	78
ANEXOS	81

Índice de tablas

N ^a	Nombre	Pagina
01	Operacionalizacion de la variable x	57
02	Operacionalizacion de la variable y	58
03	Escala de Likert	59
04	Validación por expertos variable x	60
05	Validación por expertos variable y	62
06	Resultados de distribución de gestión de talento humano	65
07	Resultado de la dimensión selección del talento humano	66
08	Resultado de la dimensión capacitación del talento humano	67
09	Resultado de la variable calidad de servicio.	68
10	Resultado de la dimensión fiabilidad	69
11	Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	70
12	Resultado de dimensión seguridad	71
13	Resultado de distribución elementos tangibles	72
14	Prueba de Normalidad	73
15	Prueba de Hipótesis General	74
16	Prueba de Hipótesis Especifica 1	76
17	Prueba de Hipótesis Especifica 2	77
18	Prueba de Hipótesis especifico 3	78

Índice de figuras

Nombre	Página
	.
Resultado de Gestión de Talento Humano	65
Resultado de selección del talento humano	66
Resultado de capacitación del talento humano	67
Resultado de incentivos al talento humano	68
Resultado de calidad de servicio	69
Resultado de la dimensión fiabilidad	70
Resultado de la capacidad de respuesta	71
Resultado de la dimensión de seguridad	72
Resultado de la dimensión de elementos tangibles	73

Resumen

La presente investigación tiene como **objetivo** explicar la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en el micro red de Salud de Huancané 2018, la importancia de la de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad. **Metodología**, empleada en la investigación de gestión del talento humano y servicios de calidad, es Científico Hipotético Deductivo Enfoque, cualitativo cuantitativo de Diseño, Descriptivo correlacional **Resultados**, En la estadística descriptiva se observa que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubican en el nivel malo y regular, indicándonos claramente, la apreciación de cada uno de los encuestados, y que se debe tomar algunas alternativas para tratar de solucionar. En la presente investigación se arribó a la **Conclusión** que existe relación de fuerte confiabilidad entre gestión del talento humano y servicio de calidad en la micro red de Salud de Huancané 2018, cuyo coeficiente de correlación es de 0.803, al verificar las hipótesis específicas también se observa que cumplen relacionarse moderadamente con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras claves: manejo del talento humano y servicio de calidad.

Abstrack

The present investigation has as **objective** to explain the relation of the human talent management and quality services in the micro network of Salud de Huancané 2018, the importance of the management of human talent to retain the strategic human capital of the organization as a way to positively influence its capacity, contributing, in this way, to the improvement of its organizational results and its competitiveness. **Methodology**, used in the research of human talent management and quality service, is Deductive Hypothetical Scientific Approach, quantitative qualitative design, correlational descriptive **results**, descriptive statistics shows that most of the dimensions studied are located at the bad and regular level, indicating clearly, the assessment of each of the respondents, and that should be taken some alternatives to try to solve. In the present investigation it was arrived at the **Conclusion** that there exists a relationship of strong trustworthiness between human talent management and quality service in the health micro network of Huancané 2018, whose correlation coefficient is 0.803, when verifying the specific hypothesis it is also observe that they comply moderately with the dimensions that have been taken into account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: human talent management and quality services.

INTRODUCCIÓN

Una investigación, tiene una posible respuesta al problema previamente identificado, ésta posible respuesta resulta ser la hipótesis planteada, cuyo valor se conoce después de la prueba que se realice al terminar la investigación, el mismo que puede ser positiva o negativa, dependiendo si se acepta la hipótesis nula o alterna, planteados previamente, como consecuencia de probar la relación que existe entre las variables como son, la gestión del talento humano y la calidad de servicios en la Micro Red de Salud de Huancané, 2018.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; El objetivo de la investigación es; Analizar la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en la Micro Red de Salud de Huancané, 2018. Si tenemos en cuenta que, la gestión del talento humano y la calidad de servicio, son elementos fundamentales en el ámbito de las Redes de Salud en Hospitales. La presente investigación se convierte ser un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir una organización de salud, considerando que el recurso humano sano y satisfecho dentro del contexto es importante para lograr metas y objetivos, formulados a corto y a largo plazo para la institución concluyendo en la preocupación permanente en el manejo de sus respectivos indicadores.

El trabajo de investigación contiene: Capítulo I, trata del problema de investigación, comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación de la investigación, objetivos general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y definiciones conceptuales, en el Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, el diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo IV, se establece los recursos y cronograma y presupuesto para la investigación Capítulo V se tratara Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En los diferentes pueblos del mundo, la razón de la existencia de sistema de salud es mejorar la salud. Esto ocurre en todo los pueblos, con la diferencia de que algunos de ellos atienden con mayor tecnología, dependiendo del desarrollo en que se encuentra dicho país. Estos acontecimientos también se experimentan a nivel de los países de América, no pudiendo ser ajeno a ello el territorio peruano, que también tiene estos problemas de diferentes tendencias, en algunos pueblos es más álgido que en otras, debido a la distancia en la que se encuentra, lo que determina la llegada de la movilidad de las medicinas, de las herramientas que utiliza cada profesional en la posta médica

Para alcanzar servicio de calidad en organizaciones de servicios de salud, es necesario una buena Gestión de Talento Humano, que contribuya a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos, y es una de las principales funciones de las organizaciones de salud exitosas internacionales y la manera en que los directivos, pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada servicio, la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización, como en McDonald, los gerentes y subgerentes entienden que el crecimiento de la organización es la participación de los colaboradores de la empresa.

En la actualidad, la gestión del talento humano es necesario en todas las entidades de producción y de servicios, es por ello que a nivel de todo el mundo las diferentes instituciones de Salud como las Direcciones Regionales de Salud, tiene como misión, competencias y cultura de valores que garantiza la Atención Integral de Salud con Eficiencia y Eficacia, por tanto es necesario buscar

estrategias para llevar adelante éste propósito con la participación activa de los colaboradores que laboran en las instituciones de Salud Pública, tal es el caso para muchas organizaciones públicas la gestión del talento humano se refleja en la identificación del trabajador con la empresa u organización y ésta aporta para generar un crecimiento. Por ello las Redes de salud, apuestan en la formación y capacitación del personal, para que de este modo mejore la calidad de servicios y el desempeño laboral. En estos nuevos tiempos donde la globalización y cambios tecnológicos, la función del talento humano y el proceso de evaluación de desempeño, constituyen un gran desafío en los escenarios modernos y son inevitables para una organización.

Chiavenato (2009) mencionó que:

Debe tenerse en cuenta al personal de una empresa como sus socios y plantear la elemental concepción de su multidimensional y multivariabilidad de su esencia; de igual forma resaltar su importancia como impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje para poder hacerla competitiva y por tanto llevarla al éxito (p.246).

Nuestro trabajo de investigación está orientado en la Gestión del Talento Humano en la Micro Red de Salud de Huancané - Puno, que tiene como visión Ser una organización de salud líder a nivel sur del país, en el desarrollo integral de la Población, con una gestión sanitaria con: equidad, calidad, transparente, eficacia, con un potencial humano identificado en el "que hacer sanitario" por ello, se hace necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas que puedan afectar el desenvolvimiento en el área de Redes de Salud en la Provincia de Huancané y, de este modo aportar en el servicio de calidad a pacientes. El propósito es lograr que las personas se sientan identificadas y actúen como parte de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los

protagonistas del cambio y mejora del servicio en las Redes de salud lugar donde laboran.

La Red de Salud de la Provincial de Huancané en el periodo 2018, lugar donde se realizará la presente investigación sobre Gestión del Talento Humano y servicios de Calidad en la Red de Salud de Huancané, 2018, se observa, que en cuanto a Gestión de Talento Humano, se presenta problemas muy notorios principalmente en el desarrollo del personal de salud, como es:

- a) El ingreso del personal a la Red de salud se realiza omitiendo adecuados procesos de selección de personal, con las exigencias de calidad.
- b) La Red de salud no cuenta con plan de capacitación para el personal, ingresante ni como para su permanencia en los puestos de trabajo.
- c) No cuenta con políticas de incentivos económicos y no económicos para el personal administrativo ni el de servicios de salud.
- d) No se practican reconocimiento en público para mejorar rendimiento de colaboradores,
- e) Carece de programas de integración con participación de familiares de los colaboradores.

De continuar con ésta política de Gestión del Talento Humano en la Red de Salud de Huancané, la situación relacionada con servicios a los usuarios de Huancané Puno. Es lógico inferir que una mala gestión de Talento Humano, lamentablemente generará las siguientes consecuencias no deseadas:

- a) Que el personal de la Red de Salud de Huancané, disminuya la productividad de las actividades que le compete dentro de las áreas asignados.
- b) Generará malas relaciones humanas entre los trabajadores de la Red de Salud de Huancané Puno.
- c) El los usuarios o pacientes que concurre por atención de salud recibirá mala atención por parte de trabajadores.

Por todos estos problemas ocasionados a Red de Salud de Huancané – Puno, con esta investigación queremos analizar, la relación que existe entre las dos variables, y a partir de los resultados obtenidos sugerir propuestas, en tal sentido formulamos el siguiente problema.

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿De qué manera se relaciona la selección del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona la capacitación del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación de los incentivos del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Analizar la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Establecer la relación entre la selección del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018
- b) Determinar la relación entre la capacitación del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018
- c) Explicar la relación entre los incentivos del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

1.4. Justificación de la investigación

Muchos investigadores tienen opiniones referentes cómo justificar la investigación. Mi trabajo de investigación está basado a la recomendación hecha por Hernández.

Hernández (2014) dice:

La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella (p.73).

Basado en esta sugerencia del autor, realizaremos la justificación de la presente investigación utilizando algunas recomendaciones, en lo que pienso sea más adecuado que tenga relación con nuestro trabajo, tales como:

Esta investigación, es importante porque permite analizar el problema, recurriendo a la revisión de trabajos similares que se hayan realizado con anterioridad, así como, a las teorías y modelos que explica el variable Talento Humano y sus dimensiones selección, competencia y motivación, así como la variable Calidad de servicio; enfocándose a los usuarios de Micro Red de Salud de Huancané.

La investigación permitirá presentar la relación entre la gestión de Talento Humano y Calidad de servicio de la micro Red de Salud de Huancané, 2018.

CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Reyes (2014) realizó la investigación titulada “calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango” cuyo objetivo fue, determinar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango, tesis sustentada en la universidad Rafael Landívar, fue una investigación correlacional, llegando a las siguientes conclusiones: • Ser verifica que la satisfacción de la calidad del servicio en los aspectos de: Instalaciones 79% es aceptable, en la limpieza general 75% es aceptable, capacitación del personal 68%, es aceptable e información adecuada 60%., además verificándose que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo. De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho

Prieto (2013) realizó su trabajo titulado “gestión del talento humano como estrategia para retención del personal” tesis sustentada en la Universidad de Medellín, con la finalidad de optar el título profesional de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad, el objetivo de la investigación estuvo

orientado a determinar la gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, llegando a las siguientes conclusiones:

El talento humano es lo que inventa ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores. En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas. De ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. A ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia. En este escenario, la interrogante es: ¿cómo fidelizar a los empleados capaces y talentosos?. Por lo general la gestión de talento está asociada con retener a aquellas personas con potencial para desarrollar una carrera dentro de la compañía y ocupar posiciones gerenciales en el futuro y, por lo mismo, son considerados en los cuadros de sucesión. Pero, la otra dimensión del talento son las posiciones técnicas y los conocimientos específicos, que están representados en las personas con un conocimiento particular y que son muy escasos en el mercado, y por lo tanto, encontrarlos implica un alto costo para la empresa.

Desde este punto de vista, se tiene que iniciar diferenciando cada uno de los talentos, iniciando por desarrollar un programa para diferenciar el potencial de cada uno de ellos, afín de precisar si son competente para asumir los cargos superiores dentro de las instituciones. Por otro lado, para las posiciones técnicas, se requiere determinar las variables que permitan definir cuáles son los cargos críticos de la organización. Vale la pena verificar quienes se encuentran en ese

cargo, por consiguiente entonces la gestión del talento humano se convierte en un tema de suma importancia, al comprobar que, el éxito de las empresas es por lo que hacen las personas, entonces significa verificar, que hacen las personas, como lo hacen y que no deben hacer. Es así que el área de Gestión Humana se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente.

Santacruz (2011) realizó una investigación titulada “Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización” tesis sustentada en la Universidad Nacional de Colombia con la finalidad de obtener el grado de Magister en administración, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar el Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización, la investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional , llegando a las siguientes conclusiones:

Los modelos que actúan en la contratación de las empresas distribuidoras, al analizar presentan debilidades, pueden ser aprovechadas por las empresas que pertenecen al mismo sector que pueden recaer los mandos en personal de medio mando

. Las prácticas de contratación de las empresas de GIp generan desmotivación y un estatus de incertidumbre como producto de poca seguridad, en empleo que tienen los trabajadores c que cumplen funciones de mando medio.

. Las prácticas de Formación, Plan de carrera y retribución, presentan altos cargos en su aplicabilidad en las empresas, sin embargo existe un gran número de personas que, estas acciones lo consideran como debilidad, permitiendo que estas no estén tan consolidadas, convirtiéndose en una debilidad

2.1.2. Nacionales.

Inca (2015) realizó la investigación titulada “gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015” tesis sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas, con la finalidad de optar el título profesional de Administración de Empresas, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015, fue una investigación descriptivo correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, al someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una

correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Gonzales (2015) realizó la investigación titulada “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” cuyo objetivo fue determinar la gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015, sustentada en la Universidad los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- La investigación que se desarrolló en la municipalidad provincial de Huaral, presentó como estudio las variables, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Debiendo observarse que, ambas variables se complementan, convirtiéndolo a este tema como uno de los elementos importantes dentro de la administración, por consiguiente se convierte en el punto de partida para otras investigaciones de donde deben partir las futuras investigaciones
- . La gestión administrativa, debe conducirse en forma adecuada, si se cuenta con personal adecuado, que brinde sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se verifique, una buena organización, donde sobresalga el liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores para lograr los objetivos propuestos, así como se trate de implementar un buen sistema de control, encargado de verificar las diferentes actividades programadas referente a la organización. Debemos advertir que, la calidad de servicios, en toda organización es importante, por ser primordial en una organización, además que los usuarios necesitan de todo nosotros que le demos buen trato, dándoles lo que ellos necesitan.

Ñahuirima, (2015) realizó un estudio titulado “calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015, tesis sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas con la finalidad de optar el título profesional de administrador. El objetivo de la investigación estuvo orientado a, determinar la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015, fue una investigación descriptiva correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo general, se concluye que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, lo que indica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión del Talento Humano.

Actualmente vivimos inmersos en un ritmo cada vez más vertiginoso. La apertura comercial y fronteriza ha traído consigo una infinidad de nuevos conocimientos, avances tecnológicos, competidores de índole local y mundial, clientes con distintas necesidades y gustos., es decir, la humanidad ha tenido un vuelco de 360° en la forma en que se venían haciendo las cosas. De acuerdo a estos acontecimientos cada estudioso da su punto de vista referente a gestión, dentro de ello tenemos a:

Chiavenato (2002) al realizar el estudio dice que:

La gestión del talento humano es un paradigma que tiende a individualizar y considerar a los colaboradores como seres humanos que poseen habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para realizar producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos y a la vez, las personas dependen de las organización, para llegar a lograr sus objetivos que ya tienen trazados para el cumplimiento de sus proyectos de vida (p.186).

Esta individualización, que arrastra consecuencias a la gestión del talento, propicia

Sensibilizar a los distintos actores de la organización, iniciando por los trabajadores, proveedores, clientes hasta la competencia, tratando de encontrar un enfoque de “socios” para así formar parte de una visión de actuación estratégica, buscando producir con mayor frecuencia para conseguir el bienestar de los pobladores, poder competir en el mercado con más seguridad, garantizando la permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo, por el simple hecho de identificarse con mayor frecuencia.

Marina (2003) al realizar el estudio referente al talento humano señaló:

En un mundo de cambios vertiginosos, donde la adaptación al mercado, la innovación y el aprendizaje van a ser continuos y vitales, es imprescindible que las empresas sean inteligentes. Que sepan aprovechar todas las capacidades de sus empleados, todas las posibilidades de la organización, toda la creatividad que pueda surgir de los esfuerzos compartidos. No se trata de contratar a un montón de superdotados, sino hacer que el conjunto funcione inteligentemente. Por decirlo con una frase sentenciosa (p.264)

En un centro de trabajo, existen colaboradores con diferentes aptitudes, que de ninguna manera todos van a ser igual, de ello las empresas deben aprovechar para hacer el uso adecuado de los recursos, ubicando a sus colaboradores en puestos estratégicos, a in de que respondan de acuerdo a sus habilidades, y de esa manera se realice una producción mejor, y se sientan fortalecidos y con mayor tranquilidad en sus puestos de trabajo.

Vásquez (2008). Afirmó que: “la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos” (p.86). Se hace mención que, la gestión del talento obedece a la aceptación de las órdenes que venga del personal directivo, a fin de que se cumpla todo lo planificado, cumpliendo una serie de órdenes, así como las planificaciones para dar cumplimiento las actividades planificadas todo ello en función de los intereses de los usuarios.

Mora (2012) indicó que:

La gestión del talento humano indudablemente es considerada como la herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es la manera de estar al nivel de excelencia todas las competencias en forma individual, teniendo en cuenta las necesidades operativas garantizando el desarrollo del potencial humano “de lo que saben hacer” o podrían hacer (p.146).

Teniendo en cuenta que la gestión del talento, es una herramienta estratégica para enfrentar los nuevos desafíos, significa hacer buenas gestiones, adecuadas y pertinentes, cuyos resultados nos conlleve a una excelencia de producir más con cierta eficacia, o en su defecto brindar servicios más eficientes a los usuarios, de tal manera que se sientan satisfechos, pero para ello es necesario

ubicar a los colaboradores en puestos claves de acuerdo a su capacitación y ciertos conocimientos.

2.2.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano.

Es innegable reconocer que, el elemento más valioso para que toda empresa marche es importante la presencia de la persona, la necesidad de realizar gestiones para captar este recurso a dado origen a que en las empresas exista un área dedicado a la gestión de este recurso. Desde este punto de vista, surge el entusiasmo de realizar el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

Martínez, (2012) señala:

Un factor primordial en toda organización es la productividad, ello nos plantea la siguiente pregunta ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo?

Seguramente la respuesta debe de ser, la motivación que juega un papel esencial para explicar este interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del junto a ello la experiencia, etc. Por consiguiente, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere mucho de la motivación, así como las principales teorías e investigaciones se ha desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones (p.86)

La Gestión del talento humano es un área interdisciplinaria integrada por un grupo de dinámicas que se encuentran para nutrir y enriquecer a favor de la organización, basado a la aplicación de pruebas psicológicas y de entrevistas, para poder captar lo más adecuado para el trabajo, además de ello se comenta de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, en ese mismo orden de los diseños, de la organización, así como también ,la satisfacción en el trabajo, teniendo en cuenta el ausentismo, los salarios y los gastos sociales, el mercado, otras hechos como , los accidentes, la disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas, a ello se complementan , transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y un sinnúmero de asuntos diversos. De tal manera que el trabajo de gestión humana se ha convertido en una organización que tiene que planificar y cumplir muchas actividades, entre ellas el manejo de las actividades laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional para generar un buen clima laboral a fin de que los colaboradores se sientan a gusto en el trabajo.

La motivación es un estímulo aplicable a todo tipo de organización que cumplen funciones de producción y anhelos de superación. Buscar que un líder motiva a sus colaboradores implica mencionar que el líder motiva a sus colaboradores para que tengan cierto entusiasmo de participar activamente a fin de cumplir con las exigencias mediante la satisfacción logrado a través del impulso de sus jefes

Martínez (2012) mencionó que:

El personal y el rendimiento son dos pilares fundamentales que debe tener en cuenta una organización, por que la dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo, ellos además centran sus atenciones a sus propias necesidades. Buscar que la motivación tenga éxito, así como interés personal y empresarial debería coincidir. Si fuera necesario que la empresa requiere de otros trabajadores que corresponden a los distintos niveles, teniendo en cuenta el trabajo que desarrollan buscando integrar los objetivos de la empresa con los individuales de cada colaborador (p.142).

Estos tipos de motivación, se ven reflejados en los beneficios que les ofrece la organización a sus colaboradores, un caso patente se observa por ejemplo en el comportamiento de las diferentes empresas, a pesar de pagarles puntualmente, se dedican motivarles con vales para sacar víveres, de otra manera les proporcionan incentivo por llegar puntualmente.

Además, de que la empresa les motive, existen otros elementos de suma importancia que le hagan sentir bien a los colaboradores considerándolos de suma importancia, es indispensable que todo ello es importante como el capital humano, porque mucho tiene que ver la habilidad de cada uno, la forma como participa en el trabajo, desde luego en la producción, para ello aparte de la habilidad tiene que ver la especialidad de las persona, el interés que ponga por el trabajo, además de ello el conocimiento con que tenga que afrontar el trabajo, a ello se debe tener en cuenta que debe incurrir la buena colaboración del empresario preparando el ambiente laboral favorable como para realizar un trabajo dentro de la tranquilidad, dentro de un clima de paz y un ambiente agradable.

2.2.1.2. Competencias del Talento Humano

Es entendido como un conjunto de conocimientos que maneja la persona, mediante ella desarrolla sus actitudes para ser competente.

Louffat, (2012) mencionó:

Es la acumulación integrada de culturas prácticas y actitudes de la empresa y de sus colaboradores que generan valor económico y social. Existen dos dimensiones de competencias: de un lado las competencias organizacionales, conocidas también como competencias del negocio, competencias centrales, competencias esenciales competencias nucleares; y de otro lado, las competencias personales, conocidas también como competencias individuales o competencias del trabajador (p.26)

De acuerdo a la opinión del autor, es importante para ser competente, desarrollar las actitudes bajo la dirección de estos dos dimensiones, para que al coordinar entre ellas favorezca el desarrollo de las habilidades convirtiéndolos más efectivas, y además, las capacidades organizacionales son comprendidos como factores críticos de éxito empresarial y que diferencia una empresa de cualquier otra empresa rival de sus sector y la posiciona en ventaja, a la luz de la percepción y relación con los clientes fieles y potenciales consumidores.

Louffat, (2012) “las competencias organizacionales y personales, pueden presentar relaciones integradas, las cuales generan valor económico y social”. (pág. 29).Esta sugerencia del autor, lo presentamos en el siguiente cuadro en la que se ilustra mejor:

Competencias organizacionales	Competencias personales
Son definidas en la dimensión estratégica de la Institución	Son definidas en la dimensión del diseño organizacional de la Institución
Son factores críticos de éxito o fuentes de ventaja competitivas diferenciadoras de la empresa en un mercado competitivo.	Son fortalezas internas manifiestas en el personal de la empresa, tanto en cantidad como en calidad
Dan origen a las competencias personales.	Están correlacionadas e integradas con las competencias organizacionales, las sustentan.
Se aplican a toda la empresa, basadas en el principio de unidad de dirección.	Se aplican a los diversos puestos y personal, según grados, escalas o intensidades necesarias, definidas en el catálogo de puestos y competencias.

Fuente: Louffat, 2012, (pág. 29)

2.2.1.3 Dimensiones del Talento Humano

a) Etapa de planificación.

Una vez detectada la demanda que debe tener el producto, inmediatamente se propicia buscar la selección del recurso humano para ello se deben seguir una serie de pasos, posiblemente un contrato con otra empresa para que haga la selección del recurso humano bajo un estricto reglamento. El encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y/o el proceso de selección puede ser interno (generalmente departamento de Recursos Humanos) o externo a la empresa demandante. Independientemente de su condición este agente -que será intermediario entre el empleador y el candidato- debe clarificar la demanda de su cliente mediante la ejecución del perfil de exigencias. El perfil de exigencias debe recoger la misión del puesto de trabajo, las tareas y funciones a desempeñar, las responsabilidades a asumir y las características del ocupante del mismo.

b) Etapa de reclutamiento.

Iniciando por el estudio del mercado de trabajo, iniciará el reclutamiento, determinando todas las fuentes que se darán uso (internas, externas o ambas) con la finalidad de captar candidatos potencialmente válidos; y la cantidad de candidatos preseleccionados calculados como conveniente para empezar el

proceso de Selección. En los casos que se presenten candidatos que reúnen requisitos contemplados por la empresa, además de ello ya existen personal que va sobrar, entonces es necesario que se determine, si no existe la cantidad de vacantes queda seleccionado para el próximo que pueda suplir en el cargo

Una realidad poco habitual es que, el proceso de reclutamiento termine con un único candidato potencialmente válido de acuerdo al cargo, lo que modula la continuidad del proceso, ya que para seleccionar (elegir) se precisa un mínimo de dos candidatos; cuando se presenta este caso, se evalúa el ajuste al puesto único de candidato.

c). Selección de Personal

La Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado

Pereda y otros (2008) afirma:

La selección de personal es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la aplicación de técnicas de selección de personal que veremos a continuación de las etapas, varios candidatos solicitarán una posición y la empresa contratará al que juzgue más idóneo (p.146)

De acuerdo a las recomendaciones de los autores, las estrategias que deben tomarse para hacer la selección del personal se debe hacer teniendo en cuenta del perfil que necesita el puesto de trabajo, debe realizarse la selección siguiendo los pasos de acuerdo a la recomendación que son las etapas que hacemos mención.

d). Capacitación de Personal.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual.

Alba (2008) definió de la siguiente manera:

La capacitación es entendida como un conjunto de actividades destinadas a la preparación, continuas y planificadas, inversión que se destina las organizaciones con la finalidad de mejorar las competencias de sus colaboradores, brindándoles la oportunidad de prepararse para cumplir una determinada función dentro de la empresa (p.86)

El desarrollo de capital humano es un proceso que toda empresa debe practicar con la finalidad de tener capacitado a todo su personal, para alcanzar conocimientos con los cuales debe desenvolverse dentro del trabajo, propiciando una competencia que debe adquirir para desempeñar cargos de acuerdo a su perfil que ha logrado adquirir de acuerdo a la capacitación que ha adquirido de acuerdo a su preparación.

d) Etapa de control.

Última etapa, se lleva a cabo una validación del proceso realizado con el fin de comprobar la utilidad, eficacia y eficiencia del mismo. La realización de una auditoría, siguiendo un protocolo de garantía de calidad certificado es la mejor práctica recomendable, porque garantiza lo que se ha conseguido el objetivo que se trazó, el de capacitar al personal para que cumpla su funciones a cabalidad.

2.2.2. Concepto de calidad de servicios.

Al referirnos a la calidad de atención se define, como el conjunto compuesto de numerosos elementos especificaciones de calidad, evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004) manifestaron que:

Los servicios presentan ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes (54).

En cada empresa los productos que se producen tienen diferentes terminados y utilidad que se le proporciona, por consiguiente es característico ese producto que tiene un valor único, ello determina la presencia del consumidor, de tal manera que otros productos son más preferidos que otros, tornándose más complejo para poder calificar y determinar la calidad de servicio de la empresa.

López (2005) sustentó “el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor” (p, 14). Resulta definir la calidad de servicio un término bastante complejo, debido a que la calidad está dado por el aprecio, por la preferencia del producto que siente el consumidor, por consiguiente es bastante complicado que el consumidor le dé una calificación debido a que cada persona lo conceptúa de diferente manera.

Ramos y otros (2001) mencionaron que: “la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros” (p, 42). De acuerdo a la opinión de los autores, el servicio resulta de calidad, teniendo en cuenta la forma de cómo lo califica cada usuario, esto lógicamente de acuerdo como lo perciba en dicha institución, además estos comentarios que realizan los usuarios se van transmitiendo de persona a persona.

Marengo y otros (2008) señala:

Positivamente la calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales. Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (p.98)

Cuando las personas se encuentran satisfechos, emiten comentarios que están bien los servicios, comentan la forma de atención recibida, los buenos modales de los trabajadores, así como el trato recibido son argumentos favorables para la empresa, hechos muy importantes para las diferentes empresas que verán cada día incrementado sus ingresos por la cantidad de usuarios que irán incrementándose cada día, por el buen servicio que reciben, los que les mantendrá satisfechos en forma permanente.

Someramente podremos mencionar que la, calidad de servicio esta expresado por la satisfacción del cliente, lo que se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones frente a un servicio recibido. Entonces diremos que, un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones de aceptación del cliente Personas que se equivocan en brindar el servicio con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

2.2.2.1. Importancia de la calidad de los servicios.

La calidad de servicio en las empresas resulta ser de suma importancia en nuestros tiempos, en primera línea, estas acciones en primer lugar se encuentran las actividades que realiza, y está a la expectativa de los usuarios, de ver de qué manera y forma presenta su producto para el consumo del público.

Un servicio de calidad significa, que tenga la calidad técnica profesional, practicada el “saber hacer”, que consiste en presentar respuestas adecuadas a los diferentes problemas de los clientes. La persona quien hace uso de los servicios no sólo desea una solución a medida; además de ello, prefiere un informe real de asesoramiento, de apoyo para que los servicios sean orientados adecuado.

La gestión que propicia alcanzar la calidad del servicio que presta la empresa, inicia con la aceptación de las expectativas que tiene el cliente con referencia al servicio que les presta a los usuarios, aceptándolos que es el cliente, mas no el prestatario, teniendo la oportunidad de calificar y aceptar los servicios, son los que deben aceptar y hacer uso de los criterios para evaluar la de los servicios.

2.2.2.2. Modelos de calidad en el servicio.

La satisfacción que demuestra en los servicios públicos el usuario en cualquier empresa, del personal profesional y no profesional, tiene impacto en la sociedad, esto debido a que se puede conseguir mediante un liderazgo que puede ejercer el gerente, la gestión su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados

El modelo nos da la oportunidad de implementar acciones, y realizar las comparaciones que se pretende entre ellos, tratando de alistar las relaciones, viendo los diferentes efectos que pueden causar, además de ello realizar una evaluación para prevenir de los efectos que puede tener en el futuro, relacionándolos los acontecimientos, y con miras a ser analizadas las consecuencias y orientarlas a propiciar la calidad de servicio, en busca de la calidad

El Modelo EFKM, es un modelo de excelencia presentado en un marco de trabajo es prescriptivo, basándose en nueve criterios, teniendo en cuenta que cinco de ellos pertenecen a “agentes facilitadores” y cuatro son “facilitadores”. Los agentes facilitadores tratan referente a lo que los agentes de la empresa hacen en forma organizada, teniéndose en cuenta que los resultados tratan de los acontecimientos referente a los resultados que logra la empresa, los que son obtenidos como producto de la consecuencia de los agentes facilitadores.

Este modelo, destinado a reconocer la excelencia referente a resultados y rendimiento de una organización, se puede conseguir sostenidamente, haciendo uso de diferentes enfoques, sosteniendo que el resultado de la excelencia es producto de diferentes procesos que en forma coordinada se han llevado a cabo en la organización, orientados a los clientes, a las personas y a la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos.

En la misma medida se hace presente la escuela norteamericana, representado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mediante su obra “Calidad Total en la Gestión de Servicios” diseñado para desarrollar un modelo de calidad de servicio “Los Gags” y su modelo de medición SERVQUAL .surgiendo la propuesta a través de una investigación cualitativa de los servicios realizados a los usuarios.

(ver cuadro 3) en el que se presenta a esta como un constructo multidimensional.

Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Cuadro N° 03. Modelo resumido de Zeithaml, Parasuraman y Berry, presentan las dimensiones que deben utilizar los clientes para evaluar la calidad de los servicios

Entenderemos modelo como una herramienta orientada a conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la gestión, una descripción simplificada de la realidad que nos permite describirla, analizarla y modificarla. Más complejo es definir qué entenderemos por calidad, dado que sus definiciones son dinámicas y variadas.

Si bien, y de acuerdo a los objetivos de este artículo, nuestro interés en la calidad apunta más bien al concepto en los servicios, veamos primero algunas definiciones más genéricas.

- Calidad, en el marco del cumplimiento de estándares, se define como el nivel de acuerdo con las especificaciones establecidas en el diseño del producto o servicio, o calidad técnica. Esta definición está más enmarcada en el ámbito de la producción manufacturera, y las primeras referencias al concepto.
- Calidad como el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes.
- La calidad como la característica de un producto sin deficiencias.
- Calidad entendida como excelencia; la calidad implica obtener un estándar más alto o mejor resultados que otros que ofrecen el mismo producto o servicio. En la práctica, en un primer momento las definiciones de calidad, no consideraron necesariamente la visión del cliente respecto al producto o servicio. Lo anterior tenía la limitante, de que si bien la organización podría cumplir cabalmente con los estándares planeados, los clientes podrían no sentirse satisfechos, pues los estándares no consideraban su opinión. Es así como se derivó finalmente en definiciones, que entienden la calidad en el contexto de las percepciones de los receptores del producto o servicio.
- Calidad se define también como el valor que entrega un consumidor a un producto o servicio determinado.
 - Calidad relativa a las expectativas del cliente. Ésta implica que el cliente determina el nivel de calidad de un bien o servicio al evaluarla o compararla con una referencia individual.
 - Calidad como actitud hacia un bien o servicio.
 - Calidad como el resultado del comparativo entre lo esperado y lo recibido.

2.2.2.3. Principios de gestión ISO 9001

Organización orientada al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.”

La razón de ser de las organizaciones son sus clientes, sin clientes una organización no tiene sentido. Una vez se ha determinado quién es el cliente de la organización (que no tiene por qué ser necesariamente una persona), se debe diseñar un sistema desde su perspectiva, analizar lo que necesita y diseñar un sistema adaptado y adaptable. Hay que tener en cuenta que actualmente el concepto de cliente se ha extendido mucho. Una organización convencional, como puede ser una empresa con ánimo de lucro, tiene más clientes que aquellos a los que destina sus productos. El medio ambiente o la salud de sus trabajadores también son clientes de la empresa actual, al igual que los organismos públicos o los accionistas

Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.” El concepto de liderazgo está intrínsecamente asociado al de organización. Para que una organización funcione hace falta que sus líderes visualicen lo que quieren hacer, que tengan una idea más allá de qué vamos a hacer esta mañana. Las estrategias las desarrolla el equipo directivo, los que toman las decisiones al más alto nivel, y deben asumir ellos el papel de líderes de la organización. Un líder no debe entenderse como una persona que da órdenes, sino como una persona que tiene claro lo que se ha de hacer y que sirve de guía a

los demás. La consecución de los objetivos de la organización es tanto más exitosa cuanto mejores son sus líderes. El mejor líder es aquel que asume sus responsabilidades de forma natural (no forzada), y que su autoridad es aceptada también de forma natural por aquellos que deben seguirle. Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo 1ª Base: Dirigir 2ª Base: Delegar 3ª Base: Desarrollar/Preparar

Participación del personal

Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.” Las personas son una parte muy importante de la organización, y conforme vaya avanzando el siglo XXI este aspecto será aún más importante. Contar con buenos profesionales se revela como un aspecto decisivo, pero contar con sus capacidades al servicio de la organización lo es aún más. La motivación y la iniciativa de los empleados de la organización es un activo intangible que no se puede comprar con dinero y que a la organización le puede brindar los mejores beneficios. Así pues, los diseñadores del sistema deben dedicar gran parte de sus esfuerzos a conseguir elevar constantemente la Competencia que sus empleados ponen a disposición de la Organización.

Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.” Los resultados los proporcionan los procesos, no los departamentos, secciones, o áreas de una organización. Para atender un pedido a tiempo basta con realizar las actividades necesarias antes de que finalice el plazo de entrega. Tanto la planificación como los procedimientos a aplicar deben establecerse en función de los procesos a ejecutar. El análisis de los procesos y su secuencia debe proporcionar información para definir cómo queremos que sean las entradas y

salidas de los procesos que están interrelacionados, qué recursos necesitan, cómo los vamos a controlar. ISO 9001 desarrolla este concepto en sus Requisitos generales.

Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.” Un sistema de gestión está formado por un conjunto de procesos relacionados, ejecutados bajo unas condiciones especificadas (los procedimientos), siguiendo la estrategia establecida por sus líderes, pero además, está rodeada por multitud de elementos que forman parte de su universo: clientes, proveedores, el medio ambiente, la sociedad, instituciones públicas, agentes sociales, un marco jurídico. La organización es un organismo que depende y tiene su razón de ser fuera de ella. Debe conjugar sus necesidades con las necesidades de su entorno, debe adaptarse, evolucionar. El sistema de gestión debe verse desde una perspectiva global, ver más allá de las fronteras.

Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.” La autosatisfacción está reñida con la calidad. La organización debe realizar esfuerzos continuados por ser mejor, ya que una organización que no evoluciona hacia la mejora de todas sus partes, inexorablemente cambiará a peor (su calidad disminuirá con el tiempo). El contexto de las organizaciones está en continuo cambio, lo que antes al cliente le parecía bien, ahora no lo es. La mejora de las organizaciones está relacionada con la mejora de nuestro nivel de vida. La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de toda empresa. El modelo ISO 9001 desarrolla con amplitud el concepto de mejora continua definiendo un proceso de mejora continua basado en el establecimiento de una

estrategia (Política -Objetivos), la acciones para conseguir los objetivos, recogida de datos, análisis, revisión.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información. (Determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas).”

La toma de decisiones basadas en suposiciones conllevan un riesgo elevado, ya que es añadir incertidumbre a un acto que ya es de por sí arriesgado decidir. Las organizaciones deben contar con un sistema de gestión que genere información de forma natural (sin esfuerzo suplementario) y que su tratamiento permita extraer conclusiones acerca de la situación real de la organización y su entorno. En la época de la información, una organización no debe permitirse el lujo de renunciar a ella o desaprovecharla. Cuanto mejor sea la información mejores serán las decisiones.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.” En la relación con los proveedores, las tensiones, disputas y enfrentamientos no rendirán nunca beneficios, sino pérdidas. Las organizaciones deben esforzarse por establecer relaciones de mutua confianza con sus proveedores ya que esta situación aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Las dificultades de los proveedores repercuten negativamente tarde o temprano en los clientes de éstos. Un Auditor de ISO 9001, cuida que estos 8 principios se atiendan y mejoren para hacer más eficientes nuestros procesos.

2.2.2.4. La gestión de calidad.

Se denomina una gestión de calidad, cuando en ella se demuestra la presencia de un conjunto integral de principios, fundamentales y la realización de diferentes actividades necesarias para mejorar la gestión, planificando, ejecutando, y evaluando para mejorar la gestión institucional a través del mejoramiento continuo.

Lepeley (2001) manifestó que: “para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos” (p.58) Entonces para que se cumpla la gestión de calidad, utiliza el paradigma que permite a las diferentes instituciones educativas la orientación a la mejora continua de sus actividades, que estén orientadas a mejorar constantemente los servicios que brinda a sus usuarios, siguiendo las recomendaciones del ministerio de educación, cuyo objetivo es generar e impulsar los conocimientos y materiales necesarios, y ponerlos a disposición de las instituciones como herramientas para lograr la mejora de su gestión.

2.2.2.5. Dimensiones de la calidad de los servicios.

Las dimensiones que hemos tomado para la calidad de servicios, están basadas a la escala SERVQUAL, representado en el cuadro N° 3, que considera las dimensiones que a continuación enumeraremos:

- a) **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- b) Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.
- c) Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.
- d) Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

e) Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho. Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

2.3. Hipótesis General

La gestión del talento humano se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

2.3.1. Hipótesis específicos.

- a) La selección del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.
- b) La capacitación del talento humano se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.
- c) Los incentivos del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

2.3. Definiciones conceptuales.

a) Calidad.- Conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa, hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. (Deming, 2006.)

b) Calidad de servicio.- Se define la calidad en el servicio como una función de la diferencia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la organización.

- c) **Capacidad de respuesta.**- Sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.
- d) **Capacitación.** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (RAE)
- e) **Desarrollo de habilidades.** Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado. (Alles 2003)
- h) **Elementos tangibles.**- son objetos que se pueden ver o tocar, a diferencia de las emociones, conocimientos o abstracciones.
- i) **Fiabilidad.**- Que algo es confiable y se podrá obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas.
- f) **Gestión de talento humano.** Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. (Chiavenato 2015)
- g) **Planeamiento.** Medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados.(Chiavenato)
- h) **Selección del talento humano.** Es la selección de la persona más adecuada entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la municipalidad, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

j) **Seguridad.**- Es realzar la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable.

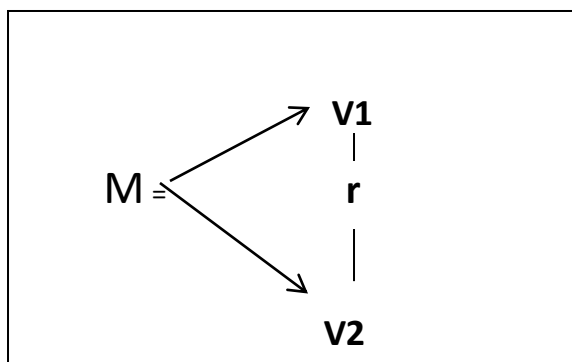
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia descriptivo correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).

El grafico de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Gestión del Talento Humano

V2= Variable: Satisfacción Laboral

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.1.1. Tipo

La investigación es de tipo básica, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.1.2. Enfoque

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

3.2. Población y Muestra

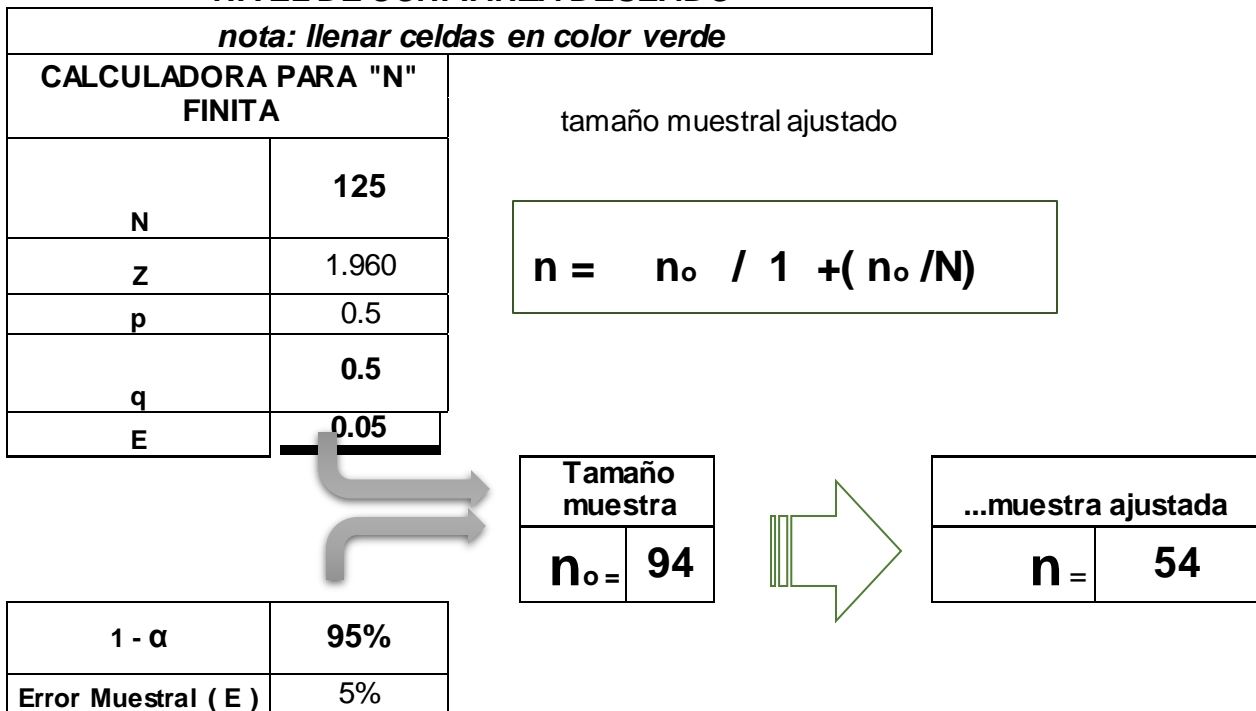
3.2.1. Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población estará conformada por los 125 colaboradores del micro red de salud de Huancané – Puno 2018.

3.2.2. Muestra:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra de estudio está constituida por los 54 colaboradores del micro red de salud de Huancané, 2018.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA: POBLACION FINITA Y NIVEL DE CONFIANZA DESEADO



$$n_0 = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / (E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q)$$

3.2.3. Tipo de muestreo:

Procedimiento del tamaño y selección de muestra:

El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de encuesta a través del cuestionario aplicado a la totalidad de la población.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1. Definición Conceptual

Variable x = Gestión de Talento Humano.

La gestión del talento humano consideró como “Las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos. Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos en forma sistemática, la gestión del talento humano es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consideración los procedimientos internos y tecnológicos, la intención es organizar en forma sistemática para que pueda funcionar correctamente.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. Operacionilizacion de Variables x e Indicadores

Fuente: Elaboración propia

Variables	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Gestión De Talento humano	Selección del talento humano	- Planeamiento del Talento humano	1,2,3	Malo Regular Bueno
		- Reclutamiento y selección	4,5,6	
	Capacitación del talento humano	- Capacitación	7,8,9.	
		- reglas y procedimientos	10,11,12,13	
	Incentivos al talento humano	- Reconocimiento a logros	14,15,16,17	
		- Promociones periódicas.	18,19,20	

Variable Y = Calidad de servicio

3.3.3. Definición Conceptual.

Díaz y otros (2008) consideraron que: La calidad de servicio percibida que sirve de guía en esta investigación es la calidad percibida por los clientes considerados como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente”(p,54)

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 2. Operacionilizacion de Variables y, e Indicadores

Variabes	Dimensión	indicadores	Ítems	Nivel/Rango.
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio salud	1,2,3	Malo Regular Bueno
		Cuidadoso y fiable	4,5.	
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	6,7.	
		Proporcionar un servicio rápido	8,9	
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por el personal	9,10,1 1,12	
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	13, 14, 15,16	
	Elementos Tangibles.	Instalaciones físicas de infraestructura	17,18	
		Instalación de equipos y materiales de atención.	19,20.	

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear

Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco utilizamos un cuestionario apropiado para recoger información. En nuestro caso utilizamos un cuestionario, que según Carrasco (2013, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En nuestro caso, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas para cada variable considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de versión de los participantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

Validez

Se entiende por validez al grado de medida que se desea medir con respecto a la variable demostrando exactitud, el rasgo o dimensión que se desea medir, la validez se consigue por la calificación de especialistas temáticos y metodólogos, finalmente mediante el uso de la fórmula estadística.

Validez de la Variable 1

Era necesario tener en cuenta la validez del instrumento, de la misma manera estar seguro de la validez de la variable 1, en ese sentido se cumplió el procedimiento de enviar el constructo a los expertos para su evolución, luego para la confiabilidad se tomó la prueba piloto con el cual se hizo uso del alfa de Crombach obteniendo un resultado favorable.

Opinión de expertos.

Una vez elaborado el constructo del instrumento, se puso a consideración de los profesionales temáticos y metodólogo a fin de recoger la opinión de cada uno para luego considerar de acuerdo a ello, dando credibilidad a cada uno de ellos, . Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente

investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la Muestra

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

Validez de la Variable 2

Era necesario tener en cuenta la validez del instrumento, de la misma manera estar seguro de la validez de la variable 2, en ese sentido se cumplió el procedimiento de enviar el constructo a los expertos para su evolución, luego para la confiabilidad se tomó la prueba piloto con el cual se hizo uso del alfa de crombach obteniendo un resultado favorable.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

Nº	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable al Grupo Muestral.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de Crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems 57

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable : -1 a 0
Baja confiabilidad : 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad : 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad : 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad : 0.9 a 1

. *Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable y tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, iniciamos nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente nos sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados. Finalmente hicimos uso de la estadística inferencial que nos sirvió para terminar nuestro trabajo con la prueba de hipótesis, resultados que nos sirvieron para llegar a las conclusiones.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 6. Distribución de frecuencia de Huancané 2018

de talento humano en la micro red de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	33%
	Regular	32	59%
	Bueno	4	7%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

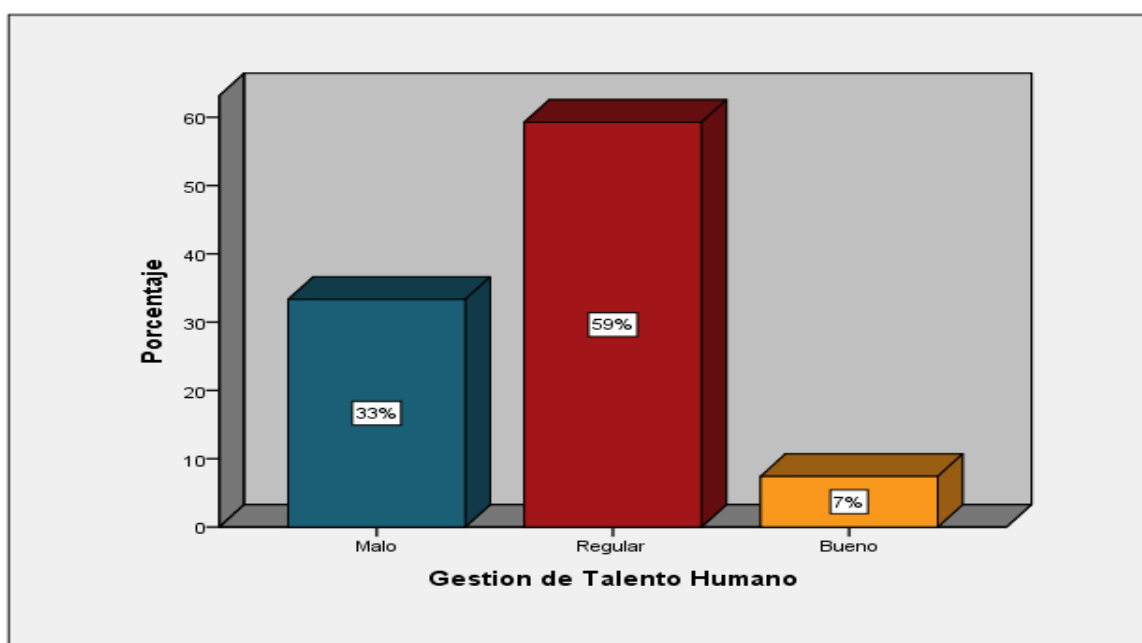


Figura 1. Gráfico de la variable gestión de talento humano .

Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 18 encuestados responden que la gestión del talento humano es malo, representando el 33 % de los encuestados, 32 de los encuestados consideran que es regular representando el 59%, además 4 de los encuestados que representan el 7%, confirman que es bueno.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la selección de talento humano en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	17	31%
	Regular	30	56%
	Bueno	7	13%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

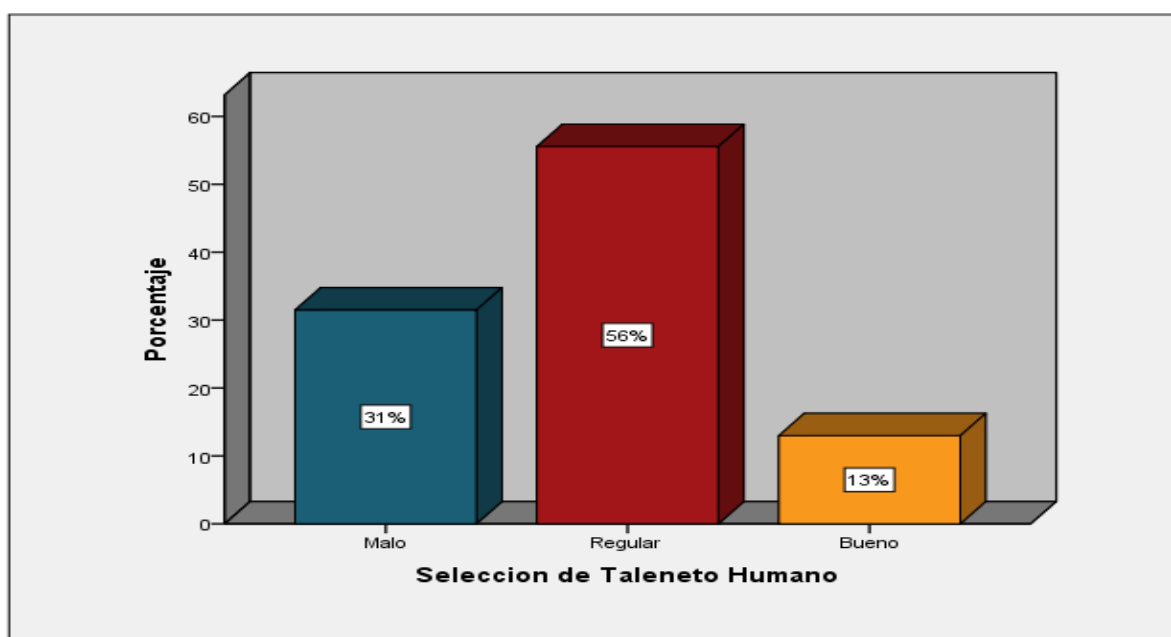


Figura 2. Gráfico de la dimension seleccion de talento humano .

Interpretación.

En la tabla 7y figura 2, se observa que, 17 encuestados responden que la selección del talento humano es malo, representando el 31 % de los encuestados, 30 de los encuestados consideran que es regular representando el 56%, además 7 de los encuestados que representan el 13%, confirman que es bueno.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacitación del talento humano en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16	30%
	Regular	18	33%
	Bueno	20	37%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

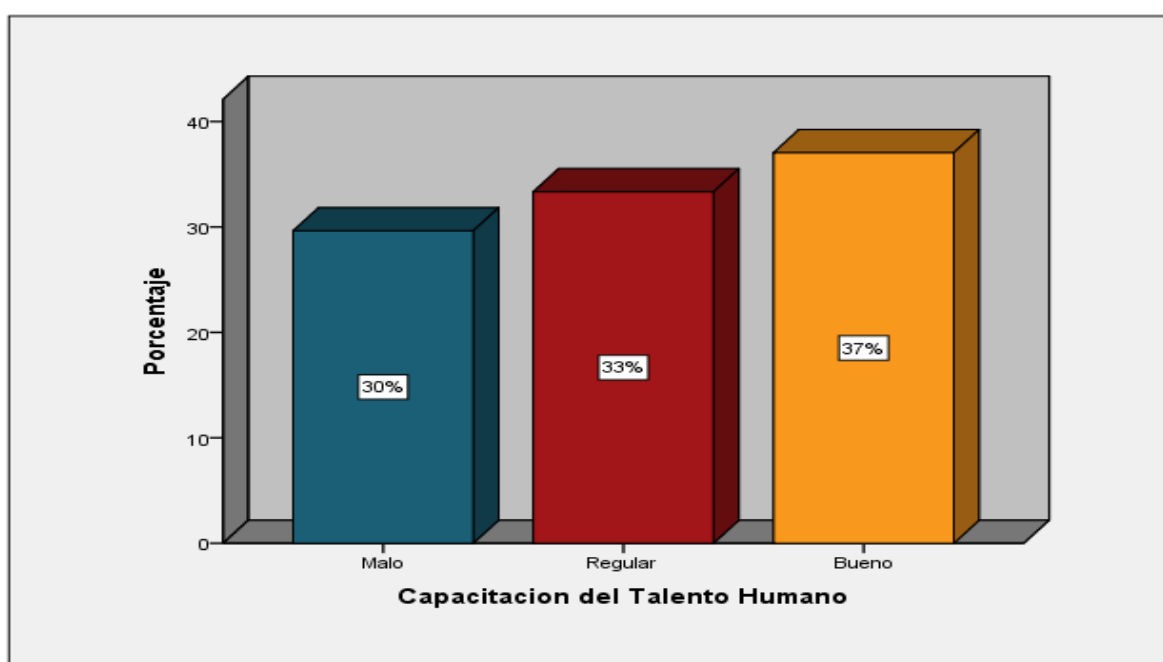


Figura 3. Gráfico de la dimension capacitación del talento humano

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 16 encuestados responden que la capacitación del talento humano es malo, representando el 30% de los encuestados, 18 de los encuestados consideran que es regular representando el 33%, además 20 de los encuestados que representan el 37%, confirman que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes del incentivo al talento humano en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	9	17%
	Regular	29	54%
	Bueno	16	29%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

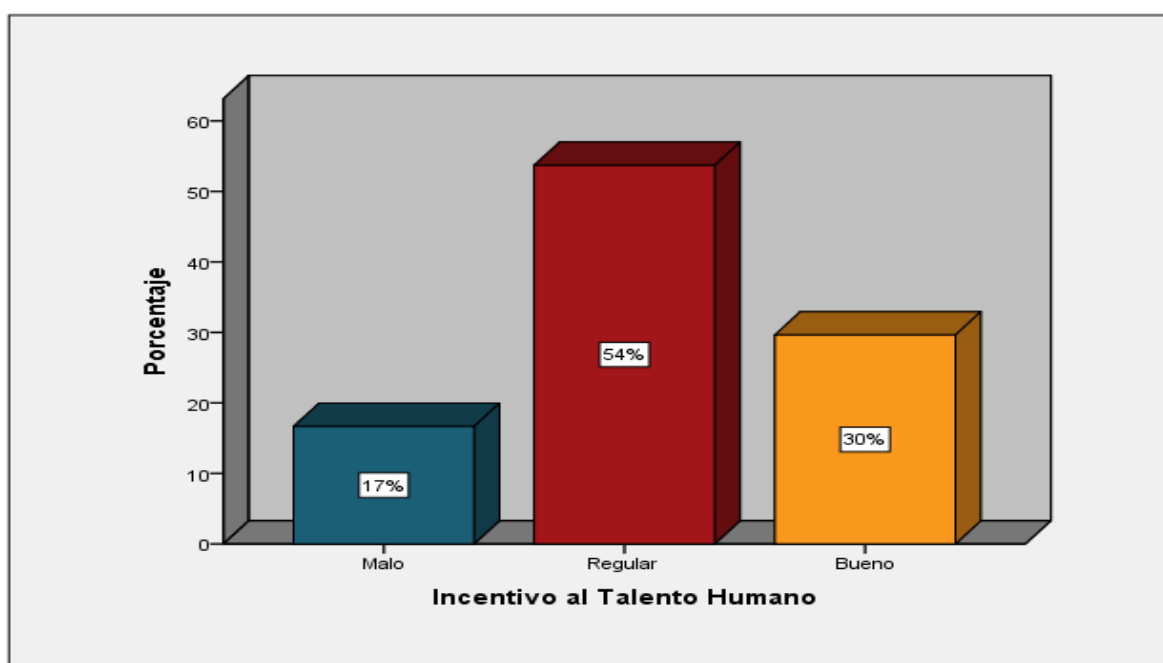


Figura 4. Gráfico de la dimension incentivo al talento humano

Interpretación.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 9 encuestados responden que el incentivo al talento humano es malo, representando el 17% de los encuestados, 29 de los encuestados consideran que es regular representando el 54%, además 16 de los encuestados que representan el 29%, confirman que es bueno.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	24	44%
	Regular	26	48%
	Bueno	4	8%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

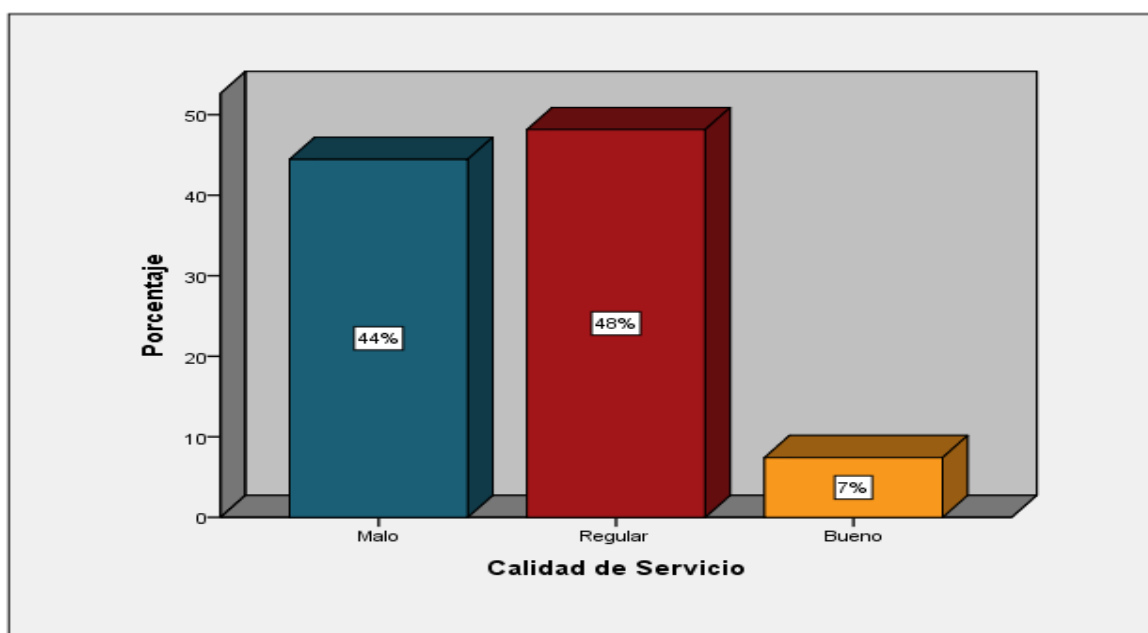


Figura 5. Gráfico de la variable calidad de servicio

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 24 encuestados responden que la calidad de servicio es malo, representando el 44% de los encuestados, 26 de los encuestados consideran que es regular representando el 48%, además 4 de los encuestados que representan el 8%, confirman que es bueno.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la fiabilidad de la calidad de servicio en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	11	20%
	Regular	37	69%
	Bueno	6	11%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

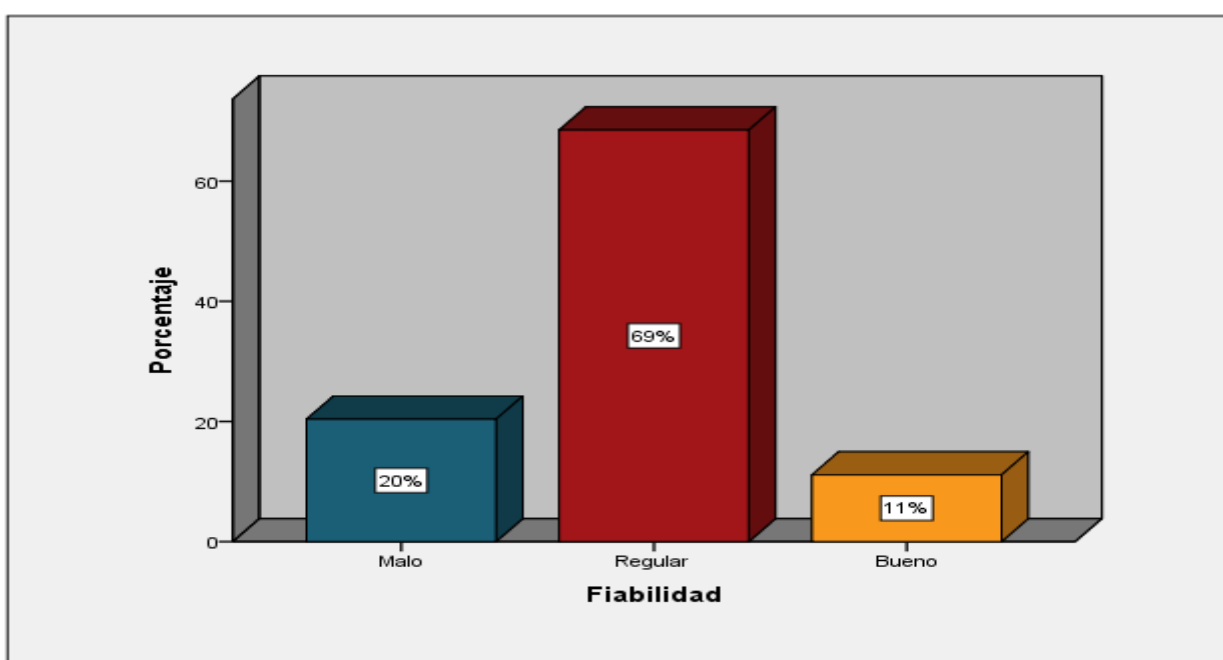


Figura 6. Gráfico de la dimension de la fiabilidad de la variable calidad de servicio

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, 11 encuestados responden que la fiabilidad de la calidad de servicio es malo, representando el 20% de los encuestados, 37 de los encuestados consideran que es regular representando el 69%, además 6 de los encuestados que representan el 11%, confirman que es bueno.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	9%
	Regular	32	59%
	Bueno	17	32%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

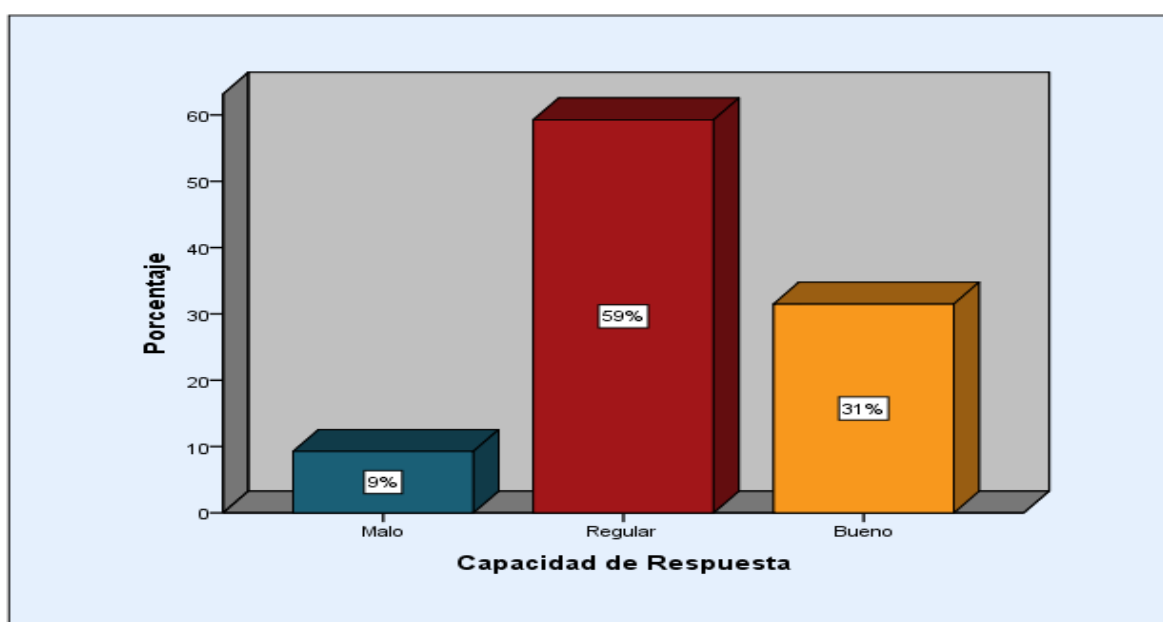


Figura 7. Gráfico de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 5 encuestados responden que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio es malo, representando el 9% de los encuestados, 32 de los encuestados consideran que es regular representando el 59%, además 17 de los encuestados que representan el 32%, confirman que es bueno.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de la calidad de servicio en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	33%
	Regular	30	56%
	Bueno	6	11%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

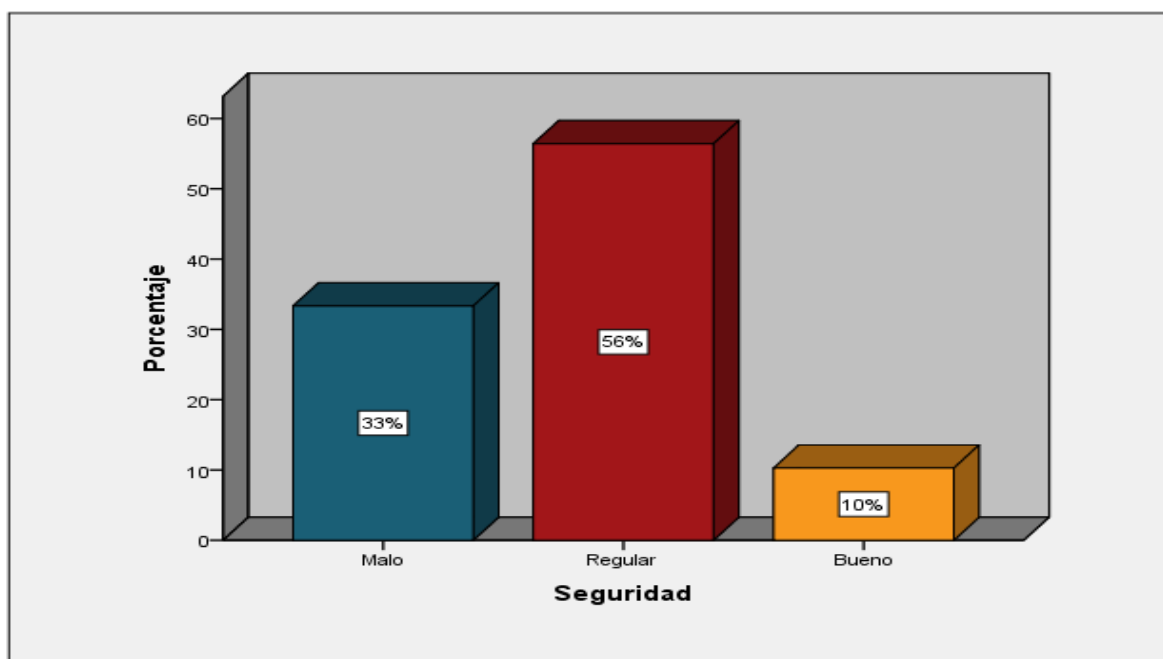


Figura 8. Gráfico de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio

Interpretación.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, 18 encuestados responden que la seguridad de la calidad de servicio es malo, representando el 33% de los encuestados, 30 de los encuestados consideran que es regular representando el 56%, además 6 de los encuestados que representan el 11%, confirman que es bueno.

Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de la calidad de servicio en la micro red de salud de Huancané 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	11%
	Regular	25	46%
	Bueno	23	43%
	Total	54	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

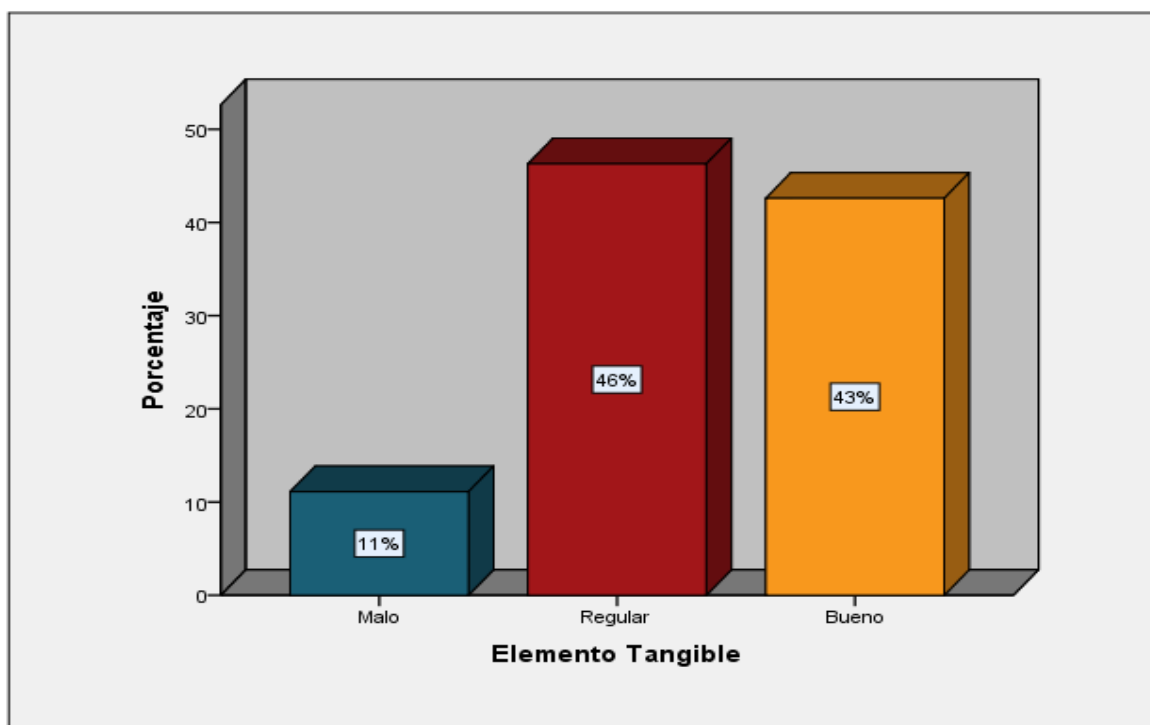


Figura 9. Gráfico de la dimensión elemento tangible de la variable calidad de servicio

Interpretación.

En la tabla 14 y figura 9, se observa que, 6 encuestados responden que el elemento tangible de la calidad de servicio es malo, representando el 11% de los encuestados, 25 de los encuestados consideran que es regular representando el 46%, además 23 de los encuestados que representan el 43%, confirman que es bueno.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0 = La gestión del talento humano no se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

H1 = La gestión del talento humano se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 15. *Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogorov-Smirnov^a.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de talento humano	,085	54	,200*
Calidad de servicio	,104	54	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 15 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,200 y 0.200 siendo este mayor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla16. Correlación de la *prueba de hipótesis general*.

		Gestión de talento humano	Calidad de servicio
Gestión de talento humano	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

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

En la tabla 16 se observa que: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la gestión de talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,803, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión del talento humano se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis Específica 1.

H0 = La selección del talento humano no se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

H1 = La selección del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Tabla 17. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 1*.

		Selección de talento humano	Servicio de calidad
Selección de talento humano	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Servicio de Calidad	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

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

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la selección del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,885, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La selección del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Prueba de hipótesis Especifica 2.

H0 = La capacitación del talento humano no se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

H1 = La capacitación del talento humano se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

Tabla 18. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 2*.

		Capacitación del talento humano	Servicio de calidad
Capacitación del talento humano	Correlación de Pearson	1	,562**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Servicio de calidad	Correlación de Pearson	,562**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

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

En la tabla 18 se observa que: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la capacitación del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,562, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La capacitación del talento humano se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Prueba de hipótesis Específica 3.

H0 = Los incentivos del talento humano no se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

H1 = Los incentivos del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

Tabla 19. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 3*.

		Incentivo al	
		talento humano	Servicio de calidad
Incentivo al talento humano	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Servicio de calidad	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

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

En la tabla 19 se observa que: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el incentivo del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,562, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3 , rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Los incentivos del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo como propósito principal de conocer la relación que existe entre la gestión del talento humano y servicio de calidad en la micro red de salud de Huancané 2018, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente a estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados al azar por conveniencia del investigador, previamente la encuesta fue elaborado en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Gonzales (2015) quien manifiesta que: debemos mencionar que estas dos variables, como son gestión administrativa y calidad de servicio, se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto, hacer uso de ello cuando se crea necesario y oportuno, para tratar de mejorar al tener una administración eficiente, y de igual manera la calidad de servicio sea eficiente.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel regular y malo en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel regular llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel malo en la primera variable y sus dimensiones. Es así que en la variable 1, gestión de talento humano se observa que el 33% de los encuestados manifiestan que es malo, el 59% manifiestan que es regular, solamente el 7%

manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, calidad del servicio, el 44% de los encuestados manifiestan que es malo y el 48% contestan que es regular, el 8% manifiestan que es bueno, lo que significa que no existe una buena administración como consecuencia no hay un servicio de calidad, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada y fuerte confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre la gestión del talento humano y calidad de servicio tenemos una correlación de fuerte confiabilidad 0.803, lo que significa que falta mejorar la gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio en el centro de salud donde se centra nuestro estudio. La Hipótesis Especifica 1, demuestra una fuerte relación cuya correlación es de 0.885, la hipótesis 2 demuestra que existe moderada relación, presentando una correlación de 0.562, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación moderada, cuya correlación es de 0.654.

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3 Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

5.2. Conclusiones

Primero: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la gestión de talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,803, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión del talento humano se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Segundo: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la selección del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de fuerte confiabilidad de 0,885, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La selección del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Tercero: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre la capacitación del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,562, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La capacitación del talento humano se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018

Cuarto: sometido a la prueba estadística correlación de Pearson, se aprecia que si existe relación entre el incentivo del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,562, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3 , rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Los incentivos del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.

5.3. RECOMENDACIONES

Primero: Ante las evidencias encontradas en la investigación, recomendamos a las personas responsables de conducir la gestión del talento humano en la micro red de Salud de Huancané, 2018., mejorar el servicio de atención a los usuarios estableciendo horarios y turno tomando en cuenta la realidad local.

Segundo: Se recomienda aplicar el proceso de planificación, para programar actividades con participación del personal administrativo quienes conocen más acierto las actividades puntuales para con la prestación de servicios de salud, de esta manera convocar la participación activa de los trabajadores de la micro red de salud y se haga más productivo su trabajo.

Tercero: se recomienda que la organización deba tener en cuenta las habilidades, o capacitaciones de cada uno de los trabajadores para asignar en puestos justos de tal manera que se aprecie mejor desempeño laboral del personal y poder ofrecer mejor servicio a los usuarios del micro red.

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1 Referencias Bibliográficas.

Alba, Alicia (2008). *Del discurso crítico al mito del currículum. Perfiles educativos* (2da, edic) Guadalajara - México. Editorial Mc Graw Hill.

Alarcón N. y Méndez, R. (2002). Calidad y productividad en la docencia de la educación superior. Recuperado 20 noviembre 2017 de: <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponenc.shtml>.

Carrasco, S. (2014). Metodología de la investigación científica. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá – Colombia. Editorial Mc Graw Hill. Chiavenato, I. (2001), Administración de recursos humanos. (5ª. Edición). Bogotá Colombia: Editorial. Graw Hill.

Davis, K. (1998), El comportamiento humano en el trabajo. (2º.Edición) Veracruz. México Editorial Mc Graw Hill. México

Díaz, H. (2008). Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica. En:http://politicasydeeducacion.educared.pe/2008/09/evaluacion_de_instituciones_ed.html. +www.cne.gob.pe/.../Hugo-Díaz/evaluar-un-proyecto-educativo-instit.

Droguett, F (2012) “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, (tesis de pregrado) Universidad de Chile.

- Frías, P. (2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, (tesis de grado) Universidad de Chile.
- Gonzales C. (2015) “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” (tesis de pregrado) Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.
- Inca, K. (2015) gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015 (tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) Administración de recursos humanos (11ª. Edición). México. Editorial McGraw-Hill.
- Locke, E.A. (1979). *“The nature and causes of job satisfaction”*, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Louffat, E. (2012). *Administración Del Potencial Humano. En E. Louffat, Administración Del Potencial Humano* (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina
- Marina, J. A. (2003). *El vuelo de la inteligencia*. (2da, Edic) Barcelona-España. Editorial De bolsillo.
- Martínez M, (2012) *Motivación al talento humano*. (3era, edic) Madrid – España. Editorial Díaz de Santos.

- Mora Vanegas, Carlos (2012). *Gestión de talento humano* (4ta, Edic) Barcelona –España. Editorial Ariel Moderno.
- Oscoco, A. (2015) determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, (tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Pereda, S.; Berrocal, F.; Alonso, M. (2008). *Psicología del Trabajo* (5ta, edic) Madrid-España. Editorial Pirámide.
- Prieto, P. (2013) gestión del talento humano como estrategia para retención del personal tesis de pregrado) Universidad de Medellín Colombia.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración del talento humano*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. Y Martín, P. (2001). Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes. *Revista de Psicología Social Aplicada*. Volumen 11. Número 1.
- Ruiz, C (2002) “Presupuesto y Validación de un Modelo de Calidad de servicio en Educación Infantil” (tesis de grado) universidad Complutense de Madrid- España.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* (10ª. Edición). México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (2da edic) . Lima –Perú. Editorial San Marcos
- Vásquez, A. (2008). *Gestión de talento humano* (2da, edic) Bogotá – Colombia Editorial Prentice Hall.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA MICRO RED DE SALUD DE HUANCANÉ, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona la selección del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la capacitación del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de los incentivos del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018?</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>a) Establecer la relación entre la selección del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018</p> <p>b) Determinar la relación entre la capacitación del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.</p> <p>c) Explicar la relación entre los incentivos del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018</p>	<p>General</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La selección del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.</p> <p>b) La capacitación del talento humano se relaciona notablemente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.</p> <p>c) Los incentivos del talento humano se relaciona significativamente con los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, 2018.</p>	<p>X: Gestión del Talento Humano <u>Indicadores</u></p> <p>a) Selección del T.H. Planeamiento del T.H. Reclutamiento del T.H.</p> <p>b) Capacitación Programas Reglas y procedimiento</p> <p>c) Incentivos T.H. Recompensa logros promociones</p> <p>Y: servicios de Calidad <u>Indicadores</u></p> <p>a) Fiabilidad Habilidad cuidadoso</p> <p>b) Capacidad de respuesta Disposición y voluntad Servicio rapido</p> <p>c) Seguridad Conocimiento confianza</p> <p>d) Elementos tangibles Instalaciones físicas Equipos</p>	<p>La población</p> <p>Conformada por los 125 colaboradores de Micro red de Huancané 2018.</p> <p>La muestra</p> <p>Representada por la totalidad de 54 colaboradores de Micro Red De Salud De Huancané, 2018</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

INSTRUMENTO PARA MEDIR: La gestión del Talento Humano.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la gestión del talento humano. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Selección de Personal						
01	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo					
02	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por las redes de salud					
03	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la red de salud					
04	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto					
05	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.					
06	La entrevista es grupal, para comprobar las habilidades de cada postulante.					
07	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud					
08	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.					
09	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.					
10	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.					
DIMENSION: Capacitación de Personal.						
11	La red de salud realiza capacitación al personal					
12	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo					
13	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.					
14	La capacitación del personal se realiza todo los años.					
15	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente					
16	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión					
17	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal					
18	La capacitación realiza una institución especializada					
19	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.					
20	El plan de capacitación es especializado					

Fuente :Elaboracion Propia

INSTRUMENTO PARA MEDIR: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de servicio, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Fiabilidad						
01	La atención del personal de salud está organizado					
02	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.					
03	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
04	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la red					
DIMENSION: Capacidad de respuesta						
05	Toda la organización hospitalaria cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
08	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
DIMENSION: Seguridad						
09	La atención en la red de salud tiene seguridad					
10	Toda gestión de salud inspira confianza					
11	La planificación estratégica de la red de salud es conocido por toda la comunidad educativa					
12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
13	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.					
14	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios					
15	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores					
16	La comunicación en el área de salud es asertiva					
DIMENSION: Elementos tangibles						
17	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades					
18	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios					
19	Las redes, están ubicadas en una zona adecuada para el servicio					
20	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.					

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14		p15	p16	p17	p18	p19	p20		
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
3	5	3	2	5	11	3	1	30	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	76
4	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69

5	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	52
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9	43
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21	61
9	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9	44
10	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26	77
11	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13	48
12	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19	70
13	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
14	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23	75
15	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18	64
16	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19	56
17	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22	72
18	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18	60
19	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19	65
20	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12	44
21	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18	61
22	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18	54
23	3	2	1	2	1	1	2	12	3	3	4	3	3	2	3	21	1	3	2	3	2	2	13	46
24	5	5	3	4	1	1	1	20	3	4	5	1	1	2	2	18	2	4	4	4	1	2	17	55
25	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	5	3	1	4	5	28	5	5	5	3	4	4	26	77
26	3	4	3	3	3	3	2	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	4	4	4	2	4	21	65
27	5	1	5	3	3	2	3	22	5	4	5	3	2	4	5	28	3	4	4	5	3	4	23	73
28	5	4	5	4	4	1	1	24	3	3	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	29	84
29	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	91
30	5	4	5	4	3	2	3	26	2	4	4	1	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19	65
31	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29	96
32	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	4	29	91
33	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	5	4	4	5	33	1	5	5	4	1	3	19	74
34	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	5	2	5	5	32	1	5	5	4	1	3	19	67
35	5	3	2	5	1	3	1	20	5	4	5	5	1	3	5	28	1	5	5	5	1	1	18	66
36	2	2	1	1	4	2	3	15	5	4	5	3	4	4	5	30	3	5	5	5	3	3	24	69
37	4	3	2	3	1	1	1	15	2	3	5	1	1	4	3	19	2	4	3	3	2	3	17	51
38	3	2	1	2	2	1	3	14	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	3	4	1	2	17	52
39	5	2	1	3	2	1	2	16	3	3	4	2	1	4	1	18	1	2	2	2	1	1	9	43
40	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	5	2	2	3	5	27	3	5	1	5	3	4	21	61
41	4	3	3	5	1	2	1	19	3	2	5	2	1	2	1	16	2	1	2	1	2	1	9	44
42	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	3	5	4	4	5	5	26	77
43	4	3	4	5	1	1	1	19	2	5	5	1	1	1	1	16	1	3	2	2	3	2	13	48
44	4	3	2	4	5	3	2	23	4	5	5	2	3	5	4	28	2	4	3	4	3	3	19	70
45	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
46	5	4	2	3	3	4	4	25	5	4	5	2	2	4	5	27	3	4	4	4	4	4	23	75
47	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	5	1	2	3	4	25	2	3	3	5	2	3	18	64

48	5	4	2	3	1	1	3	19	2	4	5	1	1	2	3	18	3	3	3	4	4	2	19	56
49	4	2	1	5	3	3	4	22	5	4	5	3	3	3	5	28	2	3	5	5	3	4	22	72
50	5	3	3	1	2	3	2	19	3	4	5	2	3	3	3	23	1	2	5	5	3	2	18	60
51	4	3	2	2	3	3	4	21	5	4	4	3	1	3	5	25	3	3	4	1	4	4	19	65
52	5	1	1	5	1	1	3	17	4	2	2	1	1	1	4	15	2	5	2	1	1	1	12	44
53	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	5	1	1	1	5	23	5	5	5	1	1	1	18	61
54	3	1	2	3	1	1	5	16	3	1	5	4	1	1	5	20	1	1	5	5	4	2	18	54

Variable y.																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20		
1	5	4	1	5	1	16	3	3	5	5	5	21	5	2	5	5	1	18	5	5	4	1
2	1	1	1	1	5	9	3	4	5	4	5	21	5	1	3	5	1	15	5	5	4	1
3	5	3	2	5	11	26	3	1	5	4	5	18	3	4	4	5	1	17	5	5	5	1
4	2	2	1	1	4	10	2	3	2	3	5	15	1	1	4	3	3	12	5	5	5	3
5	4	3	2	3	1	13	1	1	3	3	4	12	3	2	3	3	2	13	4	3	3	2
6	3	2	1	2	2	10	1	3	3	3	4	14	2	1	4	1	3	11	4	3	4	1
7	5	2	1	3	2	13	1	2	5	5	5	18	2	2	3	5	1	13	2	2	2	1
8	2	1	1	2	1	7	5	1	3	2	5	16	2	1	2	1	3	9	5	1	5	3
9	4	3	3	5	1	16	2	1	5	5	5	18	3	3	5	5	2	18	1	2	1	2
10	3	3	1	3	4	14	1	5	2	5	5	18	1	1	1	1	3	7	5	4	4	5
11	4	3	4	5	1	17	1	1	4	5	5	16	2	3	5	4	1	15	3	2	2	3
12	4	3	2	4	5	18	3	2	4	4	4	17	4	3	3	4	2	16	4	3	4	3
13	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	5	21	2	2	4	5	4	17	4	4	4	4
14	5	4	2	3	3	17	4	4	5	5	5	23	1	2	3	4	3	13	4	4	4	4
15	5	3	1	5	3	17	2	2	2	4	5	15	1	1	2	3	2	9	3	3	5	2
16	5	4	2	3	1	15	1	3	5	4	5	18	3	3	3	5	3	17	3	3	4	4
17	4	2	1	5	3	15	3	4	3	4	5	19	2	3	3	3	2	13	3	5	5	3
18	5	3	3	1	2	14	3	2	5	4	4	18	3	1	3	5	1	13	2	5	5	3
19	4	3	2	2	3	14	3	4	4	2	2	15	1	1	1	4	3	10	3	4	1	4
20	5	1	1	5	1	13	1	3	5	5	5	19	1	1	1	5	2	10	5	2	1	1
21	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	5	15	4	1	1	5	5	16	5	5	1	1
22	3	1	2	3	1	10	1	5	3	3	4	16	3	3	2	3	1	12	1	5	5	4
23	3	2	1	2	1	9	1	2	3	4	5	15	1	1	2	2	1	7	3	2	3	2
24	5	5	3	4	1	18	1	1	5	5	5	17	3	1	4	5	2	15	4	4	4	1
25	4	4	3	4	4	19	1	3	2	3	4	13	3	4	3	4	5	19	5	5	3	4
26	3	4	3	3	3	16	3	2	5	4	5	19	3	2	4	5	3	17	4	4	4	2
27	5	1	5	3	3	17	2	3	3	3	5	16	5	5	5	5	3	23	4	4	5	3
28	5	4	5	4	4	22	1	1	5	5	5	17	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5
29	5	3	3	3	5	19	4	5	2	4	4	19	1	3	3	3	5	15	5	5	5	5
30	5	4	5	4	3	21	2	3	5	5	5	20	4	5	5	5	3	22	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5
32	5	3	1	5	5	19	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5
33	5	4	1	5	1	16	3	3	5	5	5	21	5	2	5	5	1	18	5	5	4	1
34	1	1	1	1	5	9	3	4	5	4	5	21	5	1	3	5	1	15	5	5	4	1
35	5	3	2	5	1	16	3	1	5	4	5	18	3	4	4	5	1	17	5	5	5	1
36	2	2	1	1	4	10	2	3	2	3	5	15	1	1	4	3	3	12	5	5	5	3
37	4	3	2	3	1	13	1	1	3	3	4	12	3	2	3	3	2	13	4	3	3	2
38	3	2	1	2	2	10	1	3	3	3	4	14	2	1	4	1	3	11	4	3	4	1
39	5	2	1	3	2	13	1	2	5	5	5	18	2	2	3	5	1	13	2	2	2	1
40	2	1	1	2	1	7	5	1	3	2	5	16	2	1	2	1	3	9	5	1	5	3
41	4	3	3	5	1	16	2	1	5	5	5	18	3	3	5	5	2	18	1	2	1	2
42	3	3	1	3	4	14	1	5	2	5	5	18	1	1	1	1	3	7	5	4	4	5
43	4	3	4	5	1	17	1	1	4	5	5	16	2	3	5	4	1	15	3	2	2	3
44	4	3	2	4	5	18	3	2	4	4	4	17	4	3	3	4	2	16	4	3	4	3
45	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	5	21	2	2	4	5	4	17	4	4	4	4

46	5	4	2	3	3	17	4	4	5	5	5	23	1	2	3	4	3	13	4	4	4	4
47	5	3	1	5	3	17	2	2	2	4	5	15	1	1	2	3	2	9	3	3	5	2
48	5	4	2	3	1	15	1	3	5	4	5	18	3	3	3	5	3	17	3	3	4	4
49	4	2	1	5	3	15	3	4	3	4	5	19	2	3	3	3	2	13	3	5	5	3
50	5	3	3	1	2	14	3	2	5	4	4	18	3	1	3	5	1	13	2	5	5	3
51	4	3	2	2	3	14	3	4	4	2	2	15	1	1	1	4	3	10	3	4	1	4
52	5	1	1	5	1	13	1	3	5	5	5	19	1	1	1	5	2	10	5	2	1	1
53	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	5	15	4	1	1	5	5	16	5	5	1	1
54	3	1	2	3	1	10	1	5	4	5	3	18	3	4	5	3	1	16	1	5	5	4