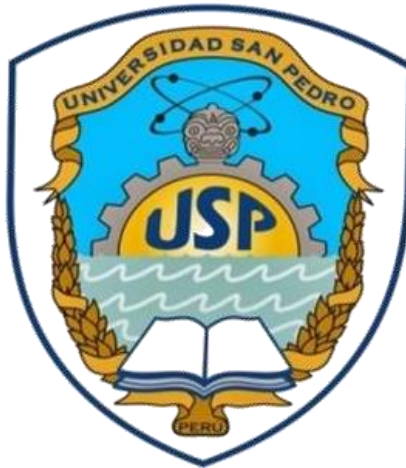


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital
Barranca Cajatambo y SBS, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Morales Cipriano, Leila Zarela

Asesor:

León Alva, Martos Ernesto

Barranca - Perú

2018

Palabra claves

Tema: Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio.

Especialidad: Recursos Humanos.

Keywords

Topic: Human Talent Management and Quality of Service.

Specialty: Human Resources.

Línea de Investigación

5. Ciencias Sociales.

5.2. Economía y Negocios

5.2.1. Relaciones Industriales

5.2.1.2. Talento Humano

Line of Investigation

5. Social Sciences.

5.2. Economy and business

5.2.1. Industrial relationships

5.2.1.2. Human talent

Título:

**Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca
Cajatambo y SBS, 2018.**

Title:

**Management of human talent and quality of service at Barranca Hospital
Cajatambo and SBS, 2018.**

Resumen

La presente investigación, Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS. 2018, se realizó tratando de responder a la pregunta general: ¿Qué relación existe entre Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS 2018?, del mismo modo, se buscó responder al objetivo: Determinar la relación de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS 2018. La hipótesis que se formulo es: Existe relación entre Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS 2018. La metodología empleada es: tipo de investigación básica, cuantitativa, nivel correlacional. El método hipotético deductivo. El diseño es no experimental, de corte transversal. La población está constituida por todos los Usuarios que acudan al Hospital Barranca Cajatambo y SBS 2018, haciendo un total de 326 usuarios, se aplicó un muestreo probabilístico, mediante el tipo de muestreo aleatorio estratificado y utilizando la fórmula de reajuste se obtuvo como muestra un total de 115 usuarios. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis entre las variables, Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos teniendo el valor de la probabilidad de ($p = 0.002$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$) y el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,284$), se concluye que existe relación positiva débil y directamente proporcional entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, determinando que ambas variables no se están dando con la misma intensidad porque existirían otros factores que estarían interviniendo en el desarrollo de cada variable. Las evidencias indican que Gestión del Talento Humano que se aplica es óptima del mismo modo para Calidad de Servicio es óptimo por lo que se debe buscar estrategias que incrementen ambas variables. Los resultados acusan como factor predominante que contribuye en Gestión del Talento Humano es la compensación, y como factor predominante que contribuye a la Calidad de Servicio es la empatía.

Summary

The present research, Management of Human Talent and Quality of Service of Barranca Cajatambo Hospital and SBS. 2018, was carried out trying to answer the general question: What is the relationship between Human Talent Management and Quality of Service of Barranca Cajatambo Hospital and SBS 2018? In the same way, we sought to respond to the objective: Determine the relationship of Management of the Human Talent and Quality of Service of Barranca Cajatambo Hospital and SBS 2018. The hypothesis that was formulated is: There is a relationship between Human Talent Management and Quality of Service of Barranca Cajatambo Hospital and SBS 2018. The methodology used is: type of applied research, quantitative, correlational level. The hypothetical deductive method. The design is non-experimental, cross-sectional. The population is constituted by all the users that go to the Hospital Barranca Cajatambo and SBS 2018, making a total of 326 users, a probabilistic sampling was applied, by means of the stratified random sampling type and using the readjustment formula, a total was obtained as sample of 115 users. The results obtained from the hypothesis test between the variables, Human Talent Management and Quality of Service, indicate that the probability value ($p = 0.002$) is less than the significance value ($\alpha = 0.05$); then we reject the null hypothesis, and the alternative hypothesis is accepted. It also reveals that the correlation coefficient is ($r_s = 0.284$), concluding that there is a weak and directly proportional positive correlation between the Human Talent Management and Service Quality of Barranca Cajatambo Hospital and SBS 2018. It also indicates that both variables do not they are occurring with the same intensity because there are other factors that would be involved. The evidence indicates that Human Resource Management that is applied is optimal in the same way for Quality of Service is optimal so you should look for strategies that increase both variables. The results accuse as a predominant factor that contributes in Human Resource Management is compensation, and as a predominant factor that contributes to Quality of Service is empathy.

Índice

Palabra Clave	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice	v
1. Introducción	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Fundamentación científica	7
1.1.2.1. Gestión del Talento Humano	7
1.1.2.2. Calidad de Servicio	14
1.1.2.3. Marco conceptual.....	23
1.2. Justificación e importancia	24
1.3. Problema	25
1.3.1. Realidad problemática	25
1.3.2. Planteamiento del problema.....	25
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables	26
1.4.1. Conceptuación de las Variables	26
1.4.2. Operacionalización de las Variables	27
1.4.3. Delimitación de la Investigación	27
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo General	28
1.6.2. Objetivos Específicos	28
2. Metodología	29
2.1. Tipo y nivel de investigación	29
2.2. Método y diseño de investigación.....	29
2.2.1. Método de investigación	29
2.2.2. Diseño de investigación	29
2.3. Población y muestra.....	30

2.3.1. Población	30
2.3.2. Muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.4.1. Técnicas	31
2.4.2. Instrumentos.....	32
2.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos.....	32
2.5.1. Validación.....	32
2.5.2. Confiabilidad	33
3. Resultados	37
3.1. Análisis de Datos	37
3.1.1. Estadísticos Descriptivos	37
3.1.2. Prueba de Hipótesis.....	45
4. Análisis y Discusión.....	47
5. Conclusiones y Recomendaciones	50
5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones.....	52
6. Agradecimientos	54
7. Referencias Bibliográficas	55
8. Anexos y Apéndices.....	59

Índice de Tablas

Tabla N° 01: Operacionalización de variables	27
Tabla N° 02: Validación de encuestas según el juicio de expertos.....	32
Tabla N° 03: Niveles de confiabilidad.....	33
Tabla N° 04: Estadísticos de fiabilidad – instrumento Gestión del talento Humano	33
Tabla N° 05: Estadísticas de total de elemento.....	34
Tabla N° 06: Estadísticos de fiabilidad – instrumento Calidad de Servicio	35
Tabla N° 07: Estadísticas de total de elementos	35
Tabla N° 08: Frecuencia y porcentaje de la dimensión compensación	37
Tabla N° 09: Frecuencia y porcentaje de la dimensión higiene.....	38
Tabla N° 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad.....	39
Tabla N° 11: Frecuencia y porcentaje de la variable gestión del talento Humano	40
Tabla N° 12: Frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos tangibles.....	41
Tabla N° 13: Frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad.....	42
Tabla N° 14: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía.....	43
Tabla N° 15: Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	44
Tabla N° 16: Grado de relación según coeficiente de correlación.....	45
Tabla N° 17: Prueba de correlación de Spearman entre las variables Gestión Del Talento Humano y calidad de servicio del hospital Barranca Cajatambo y SBS , 2018.....	46
Tabla N° 18: Matriz de Consistencia.....	59
Tabla N° 19: Matriz de Operacionalización de variables	60
Tabla N° 20: Cuadro de muestra total estadístico del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.....	64
Tabla N° 21: Cuadro de muestra total estratificado.....	65

Índice de Gráficos

Figura N° 01: grafica de barras de la dimensión compensación.....	37
Figura N° 02: grafica de barras de la dimensión higiene.....	38
Figura N° 03: grafica de barras de la dimensión seguridad.....	39
Figura N° 04: grafica de barras de la variable gestión del talento humano	40
Figura N° 05: grafica de barras de la dimensión elementos tangibles.....	41
Figura N° 06: grafica de barras de la dimensión seguridad.....	42
Figura N° 07: grafica de barras de la dimensión empatía.....	43
Figura N° 08: grafica de barras de la variable calidad de servicio	44

1. Introducción

1.1. Antecedentes y Fundamentación científica

1.1.1. antecedentes

A consecuencia de las crisis financieras en los países, el mundo está expuesto a la más grave recesión económica desde los años treinta. se calcula que el impacto del aumento en el costo de los alimentos y los combustibles ha vuelto a sumir en la pobreza a más de 100 millones de personas. el reto a que se enfrenta hoy el mundo es de prevenir que la crisis económica se convierta en una crisis social y sanitaria. Internacionalmente se aviene dando un desabastecimiento en el sector salud, problemas que se vienen presentando, la falta de medicamento, las diversas enfermedades, negligencias médicas, las huelgas de los médicos y enfermeras, y porque no decir la falta de recurso para poder sanarse.

Nuestro país no es ajeno a esta situación , el MINSA (Ley general de salud; N°26842), presenta diversos problemas como: Los largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, etc., el frecuente maltrato a los usuarios , la falta de equipamiento de medicamentos, las negligencias médicas, muchas veces la mala orientación al usuario / cliente, mala infraestructura del hospitales, hace que los hospitales del ministerio de salud (MINSA) y del seguro (Es salud) sean mal vistos por el servicio brindado. El MINSA se está enfocando con mayor énfasis en Gestión de la Calidad de los diferentes establecimientos de Salud, según las últimas encuestas relacionadas se pudo determinar que el rango de satisfacción de los usuarios esta entre el 65% a 70%, quedando un 45% a 30% de insatisfacción en los servicios brindados en el sector salud. En el distrito de Barranca, el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, se puede observar los diversos problemas que se vienen presentando, en las atenciones, la infraestructura inadecuada, mala orientaciones, hace que los usuarios salgan insatisfechos con la atención por los colaboradores del Hospital. Existen investigaciones realizados con similares problemas, tales como:

Guerrero (2012, págs. 8,87,113) en su tesis denominada **“Gestión del talento humano y cultura organizacional en Educación básica primaria”** para optar al título de Magister en gerencia Educativa, Universidad Rafael Urdaneta; su objetivo es determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y cultura organizacional en instituciones de educación básica primaria del municipio escolar San Francisco N° 2, del estado Zulia; su metodología es investigación descriptivo, correlacional, su diseño no experimental y transversal ; el autor concluye que de acuerdo con establecer el grado de relación entre Gestión del talento humano y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica Primaria del Municipio Escolar San Francisco N° 2 , se concluye que hay una relación media y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación significando con ello que a medida que aumentan de manera media los valores de la variable Gestión del talento humano aumenten de forma media los valores de la variable y cultura organizacional en las instituciones educativas objeto de estudio y viceversa . esto se traduce en que los gerentes objeto de esta investigación presentan un dominio medio de la Gestión del talento humano para la cultura organizacional en instituciones de Educación básica Primaria del Municipio Escolar San Francisco N°2.

Lara & Quiroz (2016, págs. 5, 8, 77) en su trabajo de investigación titulada **“Calidad de servicio al Cliente en el Área de emergencia con sus debidos indicadores de evaluación y desempeño dentro del Hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil”**, para optar por el título de Ingeniería Comercial; su objetivo es evaluar la calidad del servicio al cliente en el área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil con la finalidad de ofrecer a los pacientes un servicio óptimo; su metodología de este trabajo es no experimental, su tipo de investigación es exploratoria, descriptiva y cuantitativa ; los autores concluyen Se evidencia que las personas que hacen uso de esta área consideran que el tiempo en que deben esperar para ser atendidos superó los veinte minutos y que en ocasiones esto empeora la situación de la salud de los mismos, por lo tanto, el hospital debe realizar

esfuerzos para aplicar el Triage en forma eficiente y sin pérdida de tiempo y de esta manera lograr la satisfacción del usuario.

Muñoz (2015, págs. 11,34,59) en su tesis titulada **“Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo”**. la obtención del título de magister en administración de empresas. Universidad técnica de Babahoyo ; Su objetivo es desarrollar un análisis a la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, su metodología es investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación correlacional, el autor concluye Que la Gestión del Talento Humano, está incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud. se ha demostrado por medio de las encuestas que el clima laboral que existe en el área de servicio de atención al público del hospital, no es el mejor para prestar servicios de calidad al usuario, lo que conlleva a una imagen negativa ante la sociedad.

Rodríguez (2015, págs. 155,156,207) realizo su tesis titulada **“Violencia Organizacional: relación con Recursos Humanos, Mobbing y síntomas de enfermedad”**, para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Administración; Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.; su objetivo es Determinar si existe correlación entre la percepción de los trabajadores del impacto que les generan las actividades de la administración de recursos con su percepción de la violencia organizacional , de conductas de mobbing y de estado físico-emocional; su objetivo es de tipo correlacional-causal y diseño es no-experimental de tipo transversal; el autor concluye que se puede concluir que hay una alta relación inversamente proporcional entre las dos variables , a mayor nivel de violencia organizacional menor calificación en la percepción del desempeño de recursos humanos .el trabajo de esta área puede llegar a incitar la violencia en vez de evitarla o detenerla.

Gómez & Téllez de la Cruz (2011, págs. 80,83,106) realizaron su tesis titulada **“Relación entre Locus de Control y Calidad en el Servicio, en Hospitales Gubernamentales”**, para obtener el título de Licenciada en Psicología; Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.; su objetivo es Determinar si existe o no relación significativa entre locus de control y calidad en el servicio en los trabajadores de Hospitales gubernamentales; su metodología es no-experimental correlacional; el autor concluye que de acuerdo con los resultados obtenidos se observó que si existe relación significativa entre locus de control y calidad en el servicio, ya que los 4 factores de calidad tuvieron una correlación con Fatalismo/Suerte , poderosos del macrocosmos, internalizad instrumental y Poderosos del Macrocosmos , esto significa que las personas bajan su calidad al proporcionar el servicio en su lugar de trabajo, en este caso los Hospitales , ya que atribuyen las causas de sus acciones a fuerzas externas , tales como: el azar , la suerte o el destino; así como la creencia que el mundo depende de las personas que tienen el poder y por lo tanto el control ; sin nada que se pueda hacer.

Martínez & Salinas (2008, págs. 157,160,180) desarrollaron su tesis titulada **“Autoestima y Calidad en el servicio en el Hospital de la Mujer”**, para obtener el título de Licenciada en Psicología; Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.; su objetivo es Determinar si existe o no relación significativa entre la autoestima y la calidad en el servicio proporcionado por los trabajadores del Hospital de la Mujer “Dr. Jesús Alemán Pérez” ; su metodología es Correlacional –no experimental ; el autor concluye que el estudio no se encontró una relación significativa entre autoestima y calidad en el servicio por lo menos entre la totalidad de los factores de las pruebas no existe una relación .

Ascencios (2017, págs. 34,38,67) en su tesis titulada **“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue .Lima ,2016;”** para optar el grado Académico de Maestro en Gestión pública; Universidad Cesar Vallejo; su objetivo es Determinar la relación entre

la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue , Lima , 2016;su metodología es descriptivo-correlacional, su enfoque cuantitativo, diseño no-experimental de corte transversal o transeccional; el autor concluye que si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.642 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral ($Rho=0.642$, $p<0.05$).

Ortiz (2015, págs. 19,58,88) realizo su tesis titulado **“Relaciones Humanas Y Calidad De Servicio En El Hospital I Santa Margarita De Es Salud, Andahuaylas, 2015”**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; Universidad Nacional José María Arguedas; su objetivo es Determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de Es Salud, Andahuaylas, 2015; su metodología es de tipo Descriptivo - Correlacional, no experimental; el autor concluye Siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de Es Salud de Andahuaylas, 2015; debido a que el valor de “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,856, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 33.5.% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a las relaciones humanas y en cuanto a la calidad del servicio el 32.4% manifiesta estar medianamente de acuerdo; existe una relación positiva alta entre las relaciones humanas y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de Es Salud de Andahuaylas, 2015.

Oscoco (2015, págs. 21,65,101) en su tesis titulada **“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014”**;

para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Empresas; Universidad Nacional José María Arguedas ; su objetivo es determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas , Apurímac, 2014;su metodología es de enfoque cuantitativo, tipo de estudio es descriptivo, No experimental; el autor concluye que La Gestión del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552).

Quispe (2015, págs. 23, 70, 97) realizo su tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas; su objetivo es Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, su metodología es enfoque cuantitativo tipo correlacional diseño no - experimental, el autor concluye que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Santos (2017, págs. 157, 160,180) en su tesis titulada **“Gestión del talento humano y la toma de decisiones en el departamento de diagnóstico por imágenes del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, año 2016”**; para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud; Universidad César Vallejo, su objetivo es determinar la relación entre la gestión del talento humano y la toma de decisiones en el departamento de diagnóstico por imágenes del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, año 2016; el diseño metodología del presente trabajo de investigación se halla en el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, cuyo método es hipotético-

deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico; el autor concluye que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.766**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el Σ (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la toma de decisiones en el departamento de diagnóstico por imágenes del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, año 2016.

Urquia (2016, págs. 41,49,88) realizo su tesis titulada “**Gestión del talento humano y Calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir-Surquillo, 2016”**”, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Perú; su objetivo es determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en el centro de salud “Villa Victoria Porvenir – Surquillo2016;su metodología es de enfoque cuantitativo ,hipotético deductivo, diseño no-experimental; el autor concluye que se determinó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r=0,978$)y significativa ($p\text{-valor}=0,000<0.01$)en el centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo,2016 aprobándose la hipótesis planteada y eta relación resulto con un nivel muy alto.

1.1.2. fundamentación Científica

1.1.2.1. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad,

calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. (Vallejos, 2015, p. 16)

La gestión de talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (Ibáñez, 2011, p. 17).

Entendemos que el talento humano como conjunto de políticas, normas, actividades y procedimientos que se lleva a cabo en un hospital y que permite la selección, el reclutamiento, el entretenimiento, el bienestar y el crecimiento profesional y emocional. Así como la disciplina de las personas que trabajan en la organización de actividades que permiten cumplir con los objetivos de la institución. (Londoño, Morera, Laverde. 2008, p. 121).

A. Compensación

Nadie trabaja gratis. como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos, de aquí se deriva el concepto de remuneración total, la remuneración total de un trabajador tiene tres componentes principales: remuneración, incentivos, prestaciones. (Chiavenato, 2009, p. 283).

Según Vallejo (2015, p. 83) “Cada colaborador invierte su trabajo, dedicación, esfuerzo personal, conocimientos y habilidades a cambio recibe una retribución conveniente: la remuneración; esta tiene tres componentes fundamentales: remuneración básica, incentivos salariales y prestaciones.”

- **Remuneraciones**

Según Chiavenato (2009, p. 284) “La paga fija que el trabajador recibe de manera regular en forma de sueldo mensual o de salario por hora, en la jerga económica el salario es el pego.”

Según Gómez, Balkin y Cardy (2008, p.374) “La cantidad fija que recibe un empleado de forma regular, ya sea como salario mensual o como retribución por horas.”

- **Incentivos**

Según Chiavenato (2009, p. 284) “Programas diseñadas para recompensar a los trabajadores que tiene un buen desempeño, los incentivos se pagan de diversas formas, por medio de bonos y participación en los resultados.”

Según Vallejo (2015, p. 88) “El sistema de recompensas incluye: salarios altos, vacaciones, premios, promociones de puesto. Más recompensas como seguridad en el empleo, transferencias laterales a puestos desafiantes que conllevan a un crecimiento y desarrollo adicional y otras formas de crecimiento por su desempeño”.

- **Prestaciones**

Son gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan a sus trabajadores como: asistencia medico hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad, planes de pensiones, jubilaciones, etc. También son hacia la familia como, casa, escuela para los hijos, club para toda la familia, pasajes, alojamiento de vacaciones familiares, tarjetas de crédito y planes especiales de seguro de vida y gastos médicos. (Vallejo, 2015, p. 88).

Según Gómez, Balkin y Cardy, (2008, p. 640) “Las prestaciones de los sistemas de indemnización a los trabajadores compensan a los empleados por las lesiones o enfermedades derivadas del trabajo.”

B. Higiene

La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos, (...). En el entorno físico del trabajo que incluye; iluminación, ventilación, temperatura, ruido, comodidad, (Chiavenato, 2009, p. 474).

Según Pérez (2010, p. 165) “Aspecto importantísimo de la administración de personal, referido al cuidado que debe tenerse respecto al personal, en lo que atañe a la protección de la salud de los trabajadores dentro y fuera del trabajo”.

La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde se desempeña. Es el diagnóstico, la previsión de enfermedades ocupacionales basada en el estudio y el control de dos variables: el hombre y el entorno laboral. Son las condiciones ambientales de trabajo que garantizan la salud física, mental, las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de vista de salud física, el lugar de trabajo es el campo de acción de la higiene laboral, permite evitar la exposición de personas a agentes externos como: ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación en los equipos de trabajo etc.; el entorno laboral saludable debe poseer condiciones físicas, que actúen en forma positiva. (Vallejo, 2015, p. 110).

- **Iluminación**

Según Chiavenato (2009, p. 474) “La cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.”

Iluminación se extiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo. La mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes. (Chiavenato, 2007, p. 334).

- **Ventilación**

Según Chiavenato (2009, p. 474) “La eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.”

Según Vicente (1822, p.1488) “El movimiento del aire, que pasa, o corre, o se transpira.”

- **Comodidad**

Según Chiavenato (2009, p. 475) “un entorno agradable, relajado y amigable.”

Según Vicente (1822, p. 182) “La buena disposición de las cosas para el uso que se ha a hacer de ellas y así se dice: la casa tiene buenas comodidades”.

C. Seguridad

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen practicas

preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad, según sea el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. Muchos servicios de seguridad no obtienen resultados o hasta fracasan porque no se apoyaron en directrices básicas delineadas y comprendidas por la dirección de la empresa o porque diversos aspectos de los mismos no se desarrollan debidamente. El programa de seguridad se debe establecer a partir del principio de que es posible prevenir accidentes siempre y cuando se apliquen medidas de seguridad adecuadas y que estas solo se podrán aplicar correctamente por medio de un trabajo en equipo. Las seguridades laborales operan en tres áreas principales de actividad a saber: prevención de accidente, prevención de robos, prevención de incendios. (Chiavenato, 2007, pp. 336,338).

Área de seguridad en la gerencia de relaciones industriales cuya misión es reducir al mínimo cualquier tipo de riesgo que atente contra la salud e integridad física y/o mental de los trabajadores, para contribuir al mantenimiento de las condiciones ambientales propias para el desarrollo y el desenvolvimiento de las labores diarias del personal. (Pérez, 2010, p. 260).

Conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y sociológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Es el área multiinterdisciplinaria que propende por la disminución de los riesgos en la empresa. Su principal objetivo es establecer normas preventivas para

evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Vargas, Aldana, 2014, p. 345).

- **Prevención de accidentes**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define accidente como “un hecho no premeditado de cual se deriva un daño considerable”. La seguridad busca minimizar los accidentes laborales. podemos definir accidente laboral como aquel que se deriva del trabajo y que provoca, directa o indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad para trabajar. (Chiavenato, 2007, p. 338).

Según Vallejo(2015, pp. 112 - 113) “Requiere que los riesgos accidentes sean mínimos, un programa de seguridad en el trabajo incluye las siguientes etapas”:

- Implementación de indicadores estadísticos de accidentes
- Elaboración de informes de medidas tomadas
- Formulación de reglas y procedimientos de seguridad
- Recompensa a gerentes y supervisores para administrar eficazmente la seguridad en sus colaboradores.

Según Alfaro (2012, p. 157) “Consiste minimizar los accidentes de trabajo, por medio de su prevención”.

- **Prevención de robos**

Según Chiavenato (2007, p. 343) “En términos generales, cada organización tiene su servicio de vigilancia con características propias. Además, las medidas preventivas, se deben revisar frecuentemente para evitar que la rutina transforme los planes en obsoletos”.

Cada organización tiene su “servicio de vigilancia”, con características propias (control de entrada y salida de personal, control de entrada y salida de vehículos, rondas fuera del área de la organización,

registro de máquinas y equipos). Estas medidas deben revisarse con frecuencia. (Alfaro, 2012, p. 157).

- **Prevención de incendios**

La prevención y el combate de incendios, principalmente cuando se deben proteger instalaciones y equipos valiosos, exigen una planeación cuidadosa que incluya no solo conjunto adecuado de extintores, sino también las dimensiones del depósito de agua, el sistema de detección y alarma, así como la capacitación del personal para que conozca los puntos clave. (Chiavenato, 2007, p. 344).

Se da principalmente cuando hay mercancías, equipos e instalaciones valiosas que proteger, los cuales exigen una planeación cuidadosa. No sólo incluye un conjunto de extinguidores adecuados y reserva suficiente de agua, sino también sistemas de detección y alarma, así como capacitación de la persona (Alfaro, 2012, p. 157).

1.1.2.1. Calidad de Servicio

La Calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo él se logre con rapidez y al mismo coste, siendo así que la rapidez y bajo coste serán, con toda la seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. Los criterios generales de evaluación de los servicios, Los servicios tienen sus propios criterios de evaluación y en ello, como en ningún otro caso, cuentan los requisitos o expectativas que utiliza el cliente para juzgar el servicio. Vamos a resumir estos en los diez que siguen: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía,

credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente. (Cuatrecasas, 2010, pp.17, 47).

Existe un hecho cierto que los clientes definen como servicio ha cambiado radicalmente. En la actualidad esa definición incluye aspectos como localización conveniente, amplitud de la gama que se ofrece a su elección, posición dominante en la categoría y rapidez en las transacciones, puede incluso, significar precios competitivos. Sin embargo, muchos aspectos del servicio permanecen sin cambios: cortesía de los empleados, conocimiento del producto, disposición y entusiasmo para ayudar al cliente. (...) servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella. Las funciones de calidad de servicio son: retener a los clientes, desarrollar a los clientes, cortesía, integridad, confiabilidad, disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimientos, profesionalismo. (Tschohl, 2011, p.9).

La calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizaran la empresa de nuevo y que hablaran de la empresa de nuevo y que hablaran de la empresa en términos positivos con otras personas. Los verdaderos clientes son como los alquileres: se mantienen y generan ingresos a los fondos de la empresa. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, p. 11).

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. Existen cinco niveles de calidad en el servicio que debemos definir, para encontrar en cuál estamos ubicados individualmente: fuera de competencia, mediocridad, presencia y responsabilidad,

compromisos serios, excelencia. Las dimensiones son: respuesta, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad, comprensión. (Tigani, 2006, p. 26, 33).

A. Elementos tangibles

Según German (2011, p.46) “Son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. influyen en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo”.

Según Cuatrecasas (2010, p. 47) “Los elementos tangibles tienen la apariencia de las instalaciones físicas, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación”.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1993, p. 29) “Las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y limpios y los empleados deben tener una buena apariencia física”.

- **Instalaciones físicas**

Para brindar un servicio de salud de calidad es imprescindible que el ambiente físico donde se brinda el servicio sea también de calidad, empezando por el ambiente física y la limpieza de la Institución de Salud, desde los servicios higiénicos y principalmente las salas de esperas, los consultorios y los ambientes de hospitalización. (...), por lo tanto, las instalaciones físicas donde se brinda el servicio de salud es de suma importancia para tangibilizar el servicio de salud es de suma importancia para tangibilizar el servicio y darle credibilidad y confiabilidad. (Izaguirre, Reátegui y Morí, 2014, p.91).

Según Zeithaml (2009). Citado por Izaguirre, Reátegui y Morí. (2014, p. 92) “ mencionan que es importante que las instalaciones de las instituciones de salud donde se brinda el servicio sean agradables, fáciles de usar y puedan proporcionar la experiencia buscada. De lo mencionado se

desprende la importancia de prestarle atención a la forma como el ambiente físico influye en las relaciones paciente-empleado, paciente –medico.”

- **Personal**

Personal atento al cliente es estimular y dar todos los medios a los empleados para que mantengan su atención fija en las necesidades de los clientes. Un empleado de la línea de enfrente debe alcanzar un buen nivel de sensibilidad y voluntad de ayudar. Todos deben comprometerse y obligarse voluntariamente y de buena gana (al compartir los valores del servicio) a cumplir la promesa de servicio. (German, 2011, p. 69).

En los servicios de alto contacto, el personal de éstos es esencial para la prestación del mismo. Su presencia hace que el servicio sea más tangible y, en muchos casos, más personalizado. Un anuncio que muestra a los empleados trabajando ayuda a que los clientes potenciales entiendan la naturaleza del encuentro de servicio e implica una promesa de la atención personalizada que pueden esperar. (Lovelock wirtz, 2009, p. 163).

Los empleados que tienen que establecer contactos directos con los clientes deben poseer ciertas habilidades, los conocimientos sobre las relaciones interpersonales que les permitan responder a un número infinito de actitudes y situaciones diferentes de los clientes y que, al mismo tiempo, les permitan descubrir y dirigir la sensación de que están en buenas manos. (Tschohl, 2008, p.163).

- **Materiales de comunicación**

Según Beckwith (1998). Citado por Izaguirre, Reátegui y Morí. (2014, p. 155) “mencionan que las campañas publicitarias , las promociones y cualquier promesa de servicio de salud ofrecido a los pacientes aumenten las expectativas de los pacientes aumenten las expectativas de los pacientes constituyendo el estándar contra el cual

los pacientes evaluarán la calidad del servicio , por lo tanto cualquier promesa de promoción publicitaria o cualquier servicio ofrecida personalmente que sea incumplida generará insatisfacción en el paciente como consecuencia del incumplimiento de lo prometido , produciéndose la brecha de comunicación . Por lo tanto, es mejor comunicar poco que en demasía. Además, los pacientes confían más en lo que vean y no en lo que le dicen en palabras, por lo que se debe identificar las señales visuales de los servicios que oferten”.

Una empresa de servicios no debería estar satisfecha hasta que no identificase varias decenas de potenciales vectores de comunicación. Llamamos vectores de comunicación a los anuncios, folletos, relaciones públicas, presentaciones de los directivos, artículos de prensa, instalaciones, manejos del teléfono, logotipo, internet, papelería, esponsorización, ferias, escaparates, uniformes, trato del personal, propuestas, vallas, patrocinios, revistas de empresa, envase y envoltorios, servicios posventa, etc. (Huete, Serrano y Soler, 2001, p. 148).

B. La seguridad

Se refiere a que los consumidores, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo de asignar al cargo, la persona adecuada. Competente y con las fortalezas personales necesarias. La seguridad incluye: profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la seguridad física. (German, 2011, p. 47).

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 29) “La seguridad es Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

Según Tschohl (2008, p. 144) “Los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen”.

- **Profesionalidad**

Según German (2011, p. 47) “La profesionalidad entendida como la posesión de las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso de prestación en la ejecución del servicio”

Según Ballón (2008, p. 20) “Toda persona que ejerce un cargo, sea por haber estudiado en la universidad, instituto, o aprendido en la escuela de la vida, tendrá que convertirse en un profesional.”

- **Cortesía**

Según German (2011, p.47) “La cortesía se define como la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto o la línea de enfrente”.

Según Vicente (1982, p. 378) “Acción o demostración con que se manifiesta atención, respeto o afecto.”

- **Credibilidad**

Según German (2011, p. 47) “La credibilidad es el que el cliente crea en la veracidad y honestidad del servicio que se provee”.

Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad. (Tigani, 2006, P.35).

Los pacientes generalmente no pueden evaluar la calidad de los procedimientos dentales complejos realizados por su dentista. Considere la compra de servicios profesionales. La gente busca este

tipo de ayuda precisamente porque carece de la capacitación y la pericia necesarias; piense en servicios de consejo psicológico, cirugía, consejo legal y consultoría. ¿Cómo puede estar realmente seguro de que le hicieron el mejor trabajo? En ocasiones todo se reduce a tener confianza en las habilidades del proveedor. (Lovelock y Wirtz, 2009, p. 43).

C. Empatía

Según Tshohl (2008, p.144) “Los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que les escuchen. El estudio realizado por Marketing Science indica que las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos”.

Según German, (2011, p. 47) “La atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía además incluye. La accesibilidad; La comunicación; La comprensión al cliente.”

La Empatía es la facultad de considerar las cosas objetivamente y de comprenderlas según el punto de vista del otro. La capacidad para proyectarse mental y emocionalmente a la posición del empleado, ayudar al jefe a comprender los puntos de vista, las creencias y las acciones de aquel. La empatía garantiza el respeto por otra persona, aun cuando uno no comparta sus opiniones. (Pérez, 2010, p. 129).

Es la habilidad para ponerse en el lugar del otro, ser capaz de entender las necesidades, sentimientos y pensamientos de los demás, centrando la atención y postergando los juicios personales para lograr comprender la significancia de una situación determinada para el mundo del otro. (Ballón, 2008, p. 134).

- **Accesibilidad**

Según German (2011, p. 47) “La accesibilidad significa que mi servicio sea accesible y fácil de contactar para el cliente”.

Según Vargas y Aldana (2014, p.182) “forma de llegar a la información. Refleja rapidez de información y acceso desde dentro de la organización.”

- **Comunicación**

Según German, (2011, p. 47) “Es mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender. Es también escuchar al cliente”.

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc. (Tigani, 2006, p. 34).

Constituye uno de los factores potenciales en la determinación de las expectativas. Es la información que trasmite un cliente antiguo a un cliente potencial al comunicarle sus experiencias sobre un determinado servicio. En función del grado de satisfacción del cliente se puede generar nuevos clientes o perder muchos otros. (Cuatrecasas, 2010, p. 46).

La comunicación es uno de los mayores defectos de la especie humana reside en su dificultad para comunicarse con sus semejantes. El conocimiento de esta limitación y la voluntad para atajar esta carencia, puede mejorar de forma importante nuestra comunicación con los clientes, influyendo de manera notable en la satisfacción de los mismos, mejorando a la vez la eficiencia de

nuestro trabajo. (...) Para atender hay que ser buen comunicador. La falta de comunicación habitualmente se produce por falta de interés, aunque la disculpa más habitual sea la falta de tiempo, o la distracción del informado. Se han establecido para el correcto ejercicio de la Comunicación en el caso de atención al público cuatro momentos sucesivos: Acogida, Escucha, Información, Asesoramiento. (Fernández, p. 35,36).

La comunicación es indispensable para relacionarnos y trabajar en equipo, es útil para informar, escuchar, vender, incentivar, trabajar y por supuesto liderar. No suponga averigüe sus necesidades, su satisfacción, sus expectativas, sus objetivos, sus problemas, y todo lo que le atañe al cliente. (Ballón, 2008, p. 159).

- **Comprensión al cliente**

Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. La sala de recepción de un hospital y también las salas de emergencias ¿comprenderán lo que sus servicios significan para sus clientes?; ¿Podemos creer que somos tan importantes e imprescindibles que nuestros clientes soportarán pacientemente nuestros desplantes? Esperó que nadie se sienta ofendido. (Tigani, 2006, p. 36).

Los empleados deberían escuchar cuando un cliente habla, en vez de seguir con su papeleo o, incluso, de haberle observaciones al margen a algún compañero o al propio cliente. Escuchar es elogiar. Responder con cortesía y pacientemente a las preguntas, muéstrese siempre, atento e interesado. No se limite a actuar como si estuviera interesado, interésese. Si lo desea, siempre encontrara algo que sea de interés respecto al cliente o a sus necesidades. (Tschohl, 2011, p. 273).

1.1.2.3. Marco Conceptual

- **Amabilidad**

Se debe mostrar siempre afecto por el cliente interno y externo, Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad.

- **Atención**

Todo lo que implica ser bien atendido, como por Ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y, además, invitado a regresar.

- **Calidad percibida**

Es lo que piensa el cliente de la calidad del servicio que se le ha prestado. Es una medida de la satisfacción del cliente con la calidad que se recibe. Son sus percepciones.

- **Capacidad de respuesta**

Manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder.

- **Confiabilidad**

Los clientes desean que las empresas realicen el servicio deseado de forma fiable, precisa y consistente. Se detectó que una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas.

- **Lealtad de los clientes**

Esto significa el compromiso de volver a comprar o continuar siendo cliente habitual de un producto o servicio, que la calidad de servicio crea verdaderos clientes permanentes que se sienten satisfechos por utilizar recurrentemente nuestros servicios después de experimentarlos.

1.2. Justificación e Importancia

1.2.1. Justificación Teórica

Mediante la información teórica y los conceptos básicos de Gestión de Talento Humano y calidad de servicio, encontrar explicaciones a situaciones externas que detecten y que puedan afectar a la Institución pública en estudio. la investigación contrastara diferentes conceptos de Gestión de Talento Humano y calidad de servicio en una realidad correcta como es en el Hospital de Barranca Cajatambo y SBS.

1.2.2. Justificación Practica

De acuerdo con los objetivos de estudios, el resultado nos ha permitido conocer con mayor profundidad la realidad funcional de Gestión de Talento Humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, proponer alternativas de solución.

1.2.3. Justificación Metodológica

La investigación se realizó con la rigurosidad científica la cual permitió obtener resultados con validez optima, todo ello está apoyado en el método de investigación hipotético deductivo, con un diseño correlacional, no experimental de tipo transversal y aplicando técnicas de investigación como la encuesta para medir el nivel aplicación de Gestión de Talento Humano y Calidad de Servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS. La investigación se puso en manifiesto y permitió sentar las bases para otros estudios que surjan de la problemática aquí especificada.

1.2.4. Importancia

Es importante porque mediante la investigación se facilitó a conocer de cómo se encuentra la situación en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, en cuanto a su Gestión de Talento Humano y Calidad de servicio, del mismo modo su importancia radica en que abrirá nuevos caminos para los estudios sustantivos que presenten situaciones similares a las que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

1.3. Problema

1.3.1. Realidad Problemática

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, según las últimas encuestas realizadas en el establecimiento realizada en el 2017, se determinó que el 60% de los usuarios que acuden al Hospital salen satisfecho por la atención brindada y un 40% insatisfecho, proponiendo y trabajando estrategias para lograr satisfacción óptima. En el hospital de Barranca encontramos una serie de problemas, inconvenientes y deficiencia en la atención de los servicios que se brindan diariamente, que conlleva a poder determinar la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud. Siendo cuestionado en la población del distrito de Barranca lo que se viene presentando, existen diversos factores que podrían estar provocando este problema, entre ellos mencionaremos: trato inadecuado por los colaboradores del Área Buen Trato, la larga cola de usuarios para obtener su consulta, trato inadecuado de algunos médicos, los equipos médicos son obsoletos en algunas áreas de atención, la atención en laboratorio es lenta, las historias clínicas muchas veces se encuentran extraviadas, infraestructura inadecuada, algunos medicamentos que no hay en la farmacia del hospital, los médicos se quejan de sus sueldos, las constantes huelgas.

1.3.2. Planteamiento del Problema

¿Qué relación existe entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018?

1.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

1.4.1. Conceptualización de las Variables

A. Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato, (2009) Cuando hablamos del talento humano es necesario conocer y practicar aspectos administrativos en cuanto a las personas, para tener un buen personal que desempeñe bien sus labores es necesario realizar el proceso de la gestión del talento, los cuales son: incorporar a las personas (reclutamiento y selección), colocación de las personas (orientación de las personas, modelo de trabajo, evaluación del desempeño), recompensar a las personas(compensación), desarrollo de las personas (capacitación y desarrollo de las personas y las organizaciones), retener a las personas(relaciones con los empleados , higiene , seguridad y calidad de vida).

B. Calidad de Servicio

Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en la relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las dimensiones de la calidad de servicio (...). esto nos lleva a compartir las cinco dimensiones de la calidad del servicio identificadas por numerosas investigaciones, que más perciben los clientes y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los “momentos de verdad”. Esas dimensiones o criterios son: los elementos tangibles. La confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad (que se subdivide en: profesionalidad, cortesía, credibilidad, la seguridad física) y la empatía (que incluye: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario) quien suscribe agrega una sexta: el precio. veamos cada una de ellas. (German, 2011, pp.44, 46).

1.4.2. Operacionalización de las Variables

Tabla N°01

Tabla de operacionalización de variables

Variable N° I			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem
1. Gestión del Talento Humano	Compensación	Remuneración Básica	1, 2
		Incentivos Salariales	3, 4
		Prestaciones	5, 6
	Higiene	Iluminación	7, 8
		Ventilación	9, 10
		Comodidad	11, 12
	Seguridad	Prevención de accidentes	13, 14
		Prevención de robos	15, 16
		Prevención de incendios	17, 18
Variable N° II			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem
2. Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Personal	1, 2
		Instalaciones Físicas	3, 4
		Materiales de comunicación	5, 6
	La Seguridad	Profesionalidad	7, 8
		Cortesía	8, 9
		Credibilidad	10, 11
	Empatía	Accesibilidad	12, 13
		Comunicación	14, 16
		Comprensión al cliente	17, 18

Fuente: Elaboración propia.

1.4.3. Delimitación de la Investigación

- **Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

- **Delimitación social**

Las unidades de análisis se consideró a todos los usuarios que se atiendan en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

- **Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló durante el periodo comprendido entre los meses de marzo a Julio.

- **Delimitación conceptual**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta la base teórica referida a la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio.

1.5. Hipótesis

Existe relación entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Indicar la relación entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.
- Describir el nivel de Gestión del Talento Humano en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.
- Calificar el nivel de Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.
- Identificar la dimensión predominante de Gestión del Talento Humano del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.
- Identificar la dimensión predominante de Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

2. Metodología

2.1. Tipo y Nivel de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es básica, ya que tuvo como finalidad la obtención y recopilación de información, que nos permitirá construir teorías y poder contribuir a la ampliación del conocimiento científico.

2.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es Correlacional, porque se encuentran conectados entre sí las variables: Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

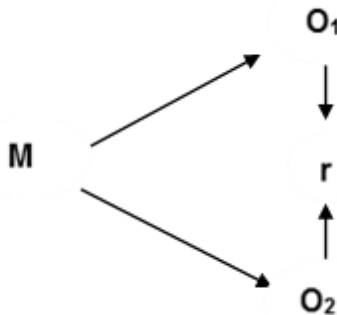
2.2. Método y Diseño de Investigación

2.2.1 Método de Investigación

El método que se utilizo es el hipotético deductivo, porque se dio la observación del fenómeno a estudiar, en la cual se creó una hipótesis para explicar dicho fenómeno.

2.2.2. Diseño de Investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque las variables de la investigación fueron observadas y luego analizadas. y a la vez Transversal simple, porque se da en un tiempo determinado y utilizaremos una sola muestra:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la V₁: Gestión del Talento Humano.

O₂ = Observación de la V₂: Calidad de Servicio.

r = Correlación entre dichas variables.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Para obtener información de las variables “Gestión del Talento Humano y Calidad De Servicio” se tomó como población al total de usuarios de los diferentes consultorios del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, la población está conformado por 326 usuarios.

2.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico, mediante el tipo de muestreo aleatorio estratificado. Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra.

Z² : Es el nivel de confianza (95% nivel de confianza = 1.96).

N : Es el tamaño de la población seleccionada (326 usuarios).

p = q : Es la probabilidad de éxito o no éxito (50%).

d : Es el error muestral (0.05).

$$n = \frac{326 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (326 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 177$$

Se utilizará la siguiente fórmula para reajustar la muestra ya que este excede más del 50% de la población.

$$n = \frac{n}{1 + n/N}$$
$$n = \frac{177}{1 + 177/326} = 115$$

La muestra queda determinada por 115 usuarios atendidos por diferentes consultorios del Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

Después de calcular el tamaño de la muestra, se procederá a calcular el factor de proporción, ya que la población está dividida en consultorios de atenciones del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n_1 = \frac{n}{N} * N_1$$

Dónde:

- n_1 : Es el tamaño de muestra por estrato.
- n : Es el tamaño de la muestra (115 usuarios)
- N : Es el tamaño de la población seleccionada (326 usuarios)
- N_1 : Es el tamaño de la población por estratos.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.1. Técnicas

- **Encuesta**

Es una técnica que se empleó con las preguntas en forma escrita a una muestra poblacional de los usuarios del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018. con la finalidad de obtener informaciones referentes al objeto de investigación.

- **Documental**

Esta técnica se utilizó, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, tesis y registros y otros documentos que fueron de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

2.4.2. Instrumentos

- **Cuestionario**

Es un instrumento formulado con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas para encuestar a los usuarios del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018, para obtener información necesaria.

2.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

2.5.1. Validación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p .200): “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Se realizó la Validación; a través de la evaluación de juicio de expertos, solicité la opinión de expertos de la Universidad San Pedro – Filial Barranca. Los expertos emitieron un juicio de valor, considerando que existe relación entre los criterios establecidos, los objetivos planteados en la investigación y los ítems que constituían el instrumento de recopilación de la información. Emitiendo los siguientes resultados:

Tabla N° 02

Validación de la Encuesta Según el Juicio de Expertos

Expertos	(%)
Lic. Francisco Javier, Cristóbal Gaitán	97.3%
Lic. José, Vergaray Huamán	97.9%
Promedio	37.6%

Fuente: Instrumento de Opinión de Expertos

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez del instrumento, se obtuvo un valor de 97.6 %, por lo que puedo deducir que el instrumento tiene una muy buena validez, que significa que el instrumento es de gran relevancia y eficientemente. Se realizó el uso del programa SPSS, para el procesamiento de la información que se recaudó en las encuestas, procederá a graficarlos estadísticamente a través de cuadros y figuras estadísticas, para luego realizar los análisis e interpretación.

2.5.2. Confiabilidad

Según Hernández, et al (2014): La confiabilidad del instrumento utilizado se comentó su interpretación con la medida de congruencia interna denominada “coeficiente alfa Cronbach”, que se aplicó a la base de resultados, el cual nos permitió determinar el nivel de confiabilidad de una escala y para determinar su valor. Sus valores oscilan entre 0 y 1. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla N°03
Niveles de Confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.81 – 1	Confiabilidad Muy Alta
De 0.61 – 0.80	Confiabilidad Alta
De 0.41 – 0.60	Confiabilidad Moderada
De 0.21 – 0.40	Confiabilidad Baja
De 0.01 – 0.20	Confiabilidad Muy Baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla N°04

Estadísticos de Fiabilidad – Instrumento Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,863	,872	9

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,863, lo cual nos permite decir que el instrumento Gestión del Talento Humano de 9 ítems tiene confiabilidad muy alta. Lo que significa que el instrumento pueda aplicarse oportunamente para poder obtener una buena información confiable.

Tabla N°05
Estadísticas del total de elementos

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La remuneración que recibe el trabajador del hospital es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	20,92	60,629	,455	,863
¿El personal que labora en el hospital recibe algún incentivo económico por parte del hospital (bonos, regalos, otros)?	21,33	66,061	,517	,857
¿El hospital cumple en dar vacaciones a sus trabajadores ?	21,00	59,091	,617	,846
¿Las ventanas y focos cuentan con elementos de protección regulables (persianas, cortinas, estores, pantallas, etc.) que impidan, tanto el deslumbramiento, como el calor provocado por los rayos del sol?	20,92	51,356	,870	,817
¿El hospital cuenta con aire acondicionado o ventiladores?	21,00	57,091	,684	,839
¿Se siente cómodo en cuanto a la rapidez de la atención en caja o el módulo admisión SIS?	21,83	66,152	,601	,855
¿La ubicación de escaleras, salidas de emergencia, zonas del hospital, está señalizadas para poder evacuar ante una emergencia?	20,67	54,788	,806	,826
¿Existe personal de seguridad en la puerta principal del hospital?	20,67	60,242	,424	,869
¿El hospital cuenta con señalización y las herramientas necesarias (extintor, mangueras, etc.) contra un incendio?	20,33	60,424	,526	,855

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 05, relacionado con las estadísticas totales de elementos, se puede deducir que el nivel de relación entre todas las preguntas de la variable Gestión del Talento Humano es alto. Lo que significa que el cuestionario se pudo aplicar para poder obtener resultados confiables.

Tabla N°06**Estadísticos de fiabilidad – Instrumento Calidad de Servicio**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,847	,857	9

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,847, lo cual nos permite decir que el instrumento de la calidad de servicio de 9 ítems tiene confiabilidad alta. Lo que significa que el instrumento pueda aplicarse pertinentemente y obtener información veraz y relevante.

Tabla N°07**Estadísticas de total de elementos**

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los diversos ambientes (consultorios, pasadizos, baños, otros) se encuentran limpios y en buenas condiciones?	21,67	58,970	,514	,837
¿Usted encuentra al médico de turno cuando lo solicita en alguna emergencia?	23,00	62,000	,475	,840
¿Le proporcionan folletos o volantes en la cual describe características de acuerdo a su enfermedad o malestar en el momento de la consulta?	22,42	55,538	,725	,813
¿Los médicos y enfermeras que le atendieron tienen conocimientos necesarios respecto al problema de salud que usted tiene?	21,67	57,333	,656	,821
¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión es amable, respetuoso y con paciencia?	22,92	60,265	,555	,832
¿Los médicos y/o enfermeras dan buenos consejos y tratamientos que le ayudan con su problema de salud?	22,17	58,697	,799	,812

¿Ocurren negligencias médicas en el hospital?	22,25	65,114	,231	,869
¿Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad?	22,75	59,477	,668	,822
¿El médico y/o enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	22,50	57,364	,594	,828

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 07, relacionado con las estadísticas totales de elementos, se puede deducir que el nivel de relación entre todas las preguntas de la variable calidad de servicio es alto. Lo que significa que el cuestionario se pudo aplicar para obtener resultados confiables.

3. Resultados

3.1. Análisis de Datos

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas, figuras y gráficos de barra, a través de los cuales se obtuvieron las informaciones necesarias para realizar el análisis respectivo.

3.1.1. Estadísticos Descriptivos

A. Dimensión: Compensación

Tabla N° 08

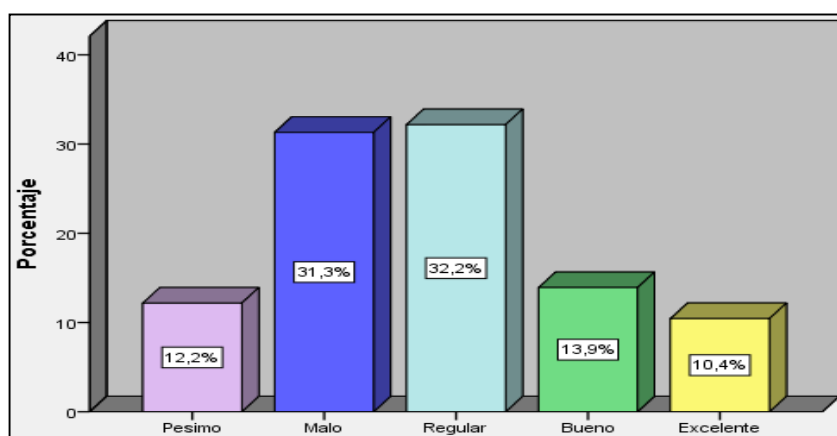
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Compensación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Pésimo	14	12,2
Malo	36	31,3
Regular	37	32,2
Bueno	16	13,9
Excelente	12	10,4
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión compensación.

Figura N°01

Grafica de barras de la dimensión Compensación



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión compensación

Interpretación: En la tabla N° 08 y figura N° 01, se muestra que la variable en su dimensión compensación, se obtuvo que un 32,2% del total encuestados en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, consideran que es regular, 31,3% del total encuestados consideran que la compensación es malo, 13,9% del total encuestados consideran que la compensación es buena, 12,2% del total encuestados consideran que la compensación es pésima, 10,4% del total de encuestados consideran que la compensación es excelente.

B. Dimensión: Higiene

Tabla N°09

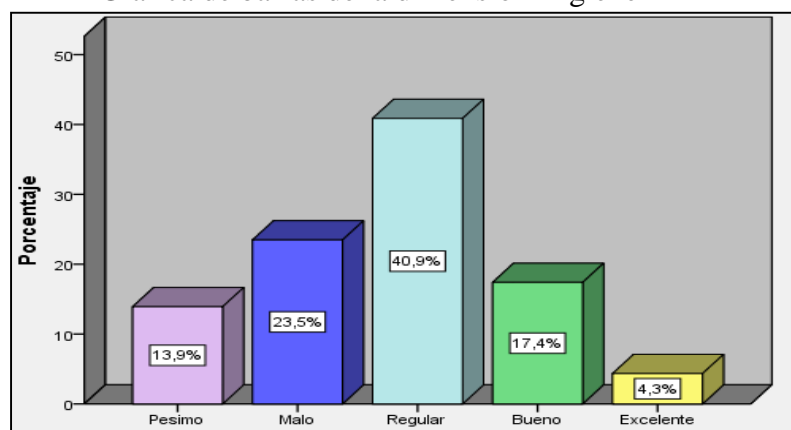
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Higiene

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Pésimo	16	13,9
Malo	27	23,5
Regular	47	40,9
Bueno	20	17,4
Excelente	5	4,3
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión higiene.

Figura N°02

Grafica de barras de la dimensión Higiene



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión higiene.

Interpretación: En la tabla N°09 y figura N° 02, se muestra que la variable en su dimensión higiene, se obtuvo que un 40,9% del total consideran que es regular, 23,5% del total consideran que es malo, 17,4% del total consideran que la higiene es bueno, 13,9% del total consideran que la higiene es pésima, 4,3% del total consideran que la higiene es excelente.

C. Dimensión: Seguridad

Tabla N°10

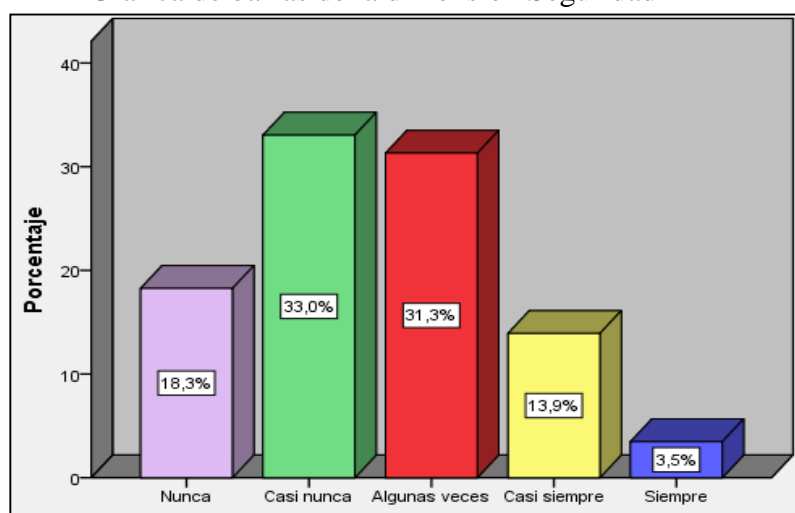
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Seguridad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Nunca	21	18,3
Casi nunca	38	33,0
Algunas veces	36	31,3
Casi siempre	16	13,9
Siempre	4	3,5
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión seguridad.

Figura N°03

Grafica de barras de la dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión seguridad.

Interpretación: en la tabla N°10 y figura N°03 se muestra que la variable en su dimensión seguridad, se obtuvo que un 33% del total consideran que casi nunca se da, 31,3% de total consideran que algunas veces hay seguridad, 18,3% del total consideran que nunca hay seguridad, 13,9% del total consideran que casi siempre hay seguridad y para el 3,5% del total consideran que siempre hay seguridad.

D. Variable: Gestión del Talento Humano

Tabla N°11

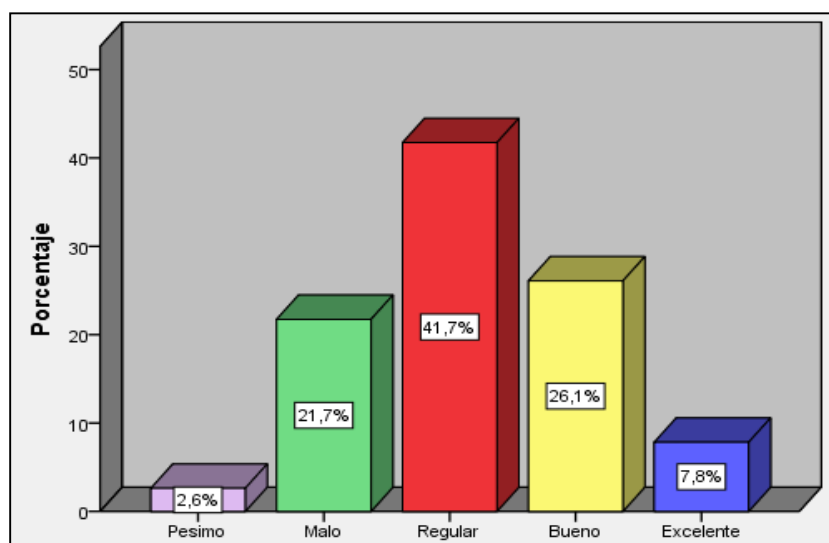
Frecuencia y porcentaje de la variable Gestión del Talento Humano

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Pésimo	3	2,6
Malo	25	21,7
Regular	48	41,7
Bueno	30	26,1
Excelente	9	7,8
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Gestión del Talento Humano.

Figura N°04

Gráfica de barras de la variable Gestión del Talento Humano



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Gestión del Talento Humano.

Interpretación: En la tabla N° 11 y figura N° 04, se muestra que la variable Gestión del Talento Humano se obtuvo que un 41,7% del total consideran que es regular, 26,1% del total consideran que la Gestión del Talento Humano es buena, 21,7% del total consideran que la Gestión del Talento Humano es mala, 7,8% del total consideran que la Gestión del Talento Humano es excelente, 2,6% del total consideran que la Gestión del Talento Humano es pésimo.

E. Dimensión: Elementos Tangibles

Tabla N°12

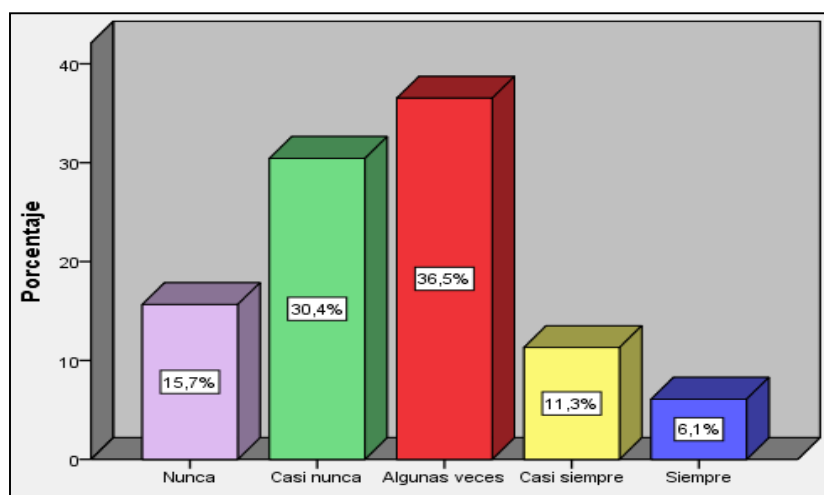
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Nunca	18	15,7
Casi nunca	35	30,4
Algunas veces	42	36,5
Casi siempre	13	11,3
Siempre	7	6,1
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión elementos tangibles.

Figura N°05

Gráfica de barras de la dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión elementos tangibles.

Interpretación: En la tabla N° 12 y figura N° 05, se muestra que la variable en su dimensión elementos tangibles se obtuvo que un 36,5% del total consideran que es algunas veces existe, 30,4% del total consideran que casi nunca existen los elementos tangibles, 15,7% del total consideran que nunca existen elementos tangibles, 11,3% del total consideran que casi siempre existen los elementos tangibles, 6,1% del total consideran que siempre existen los elementos tangibles.

F. Dimensión: La Seguridad

Tabla N°13

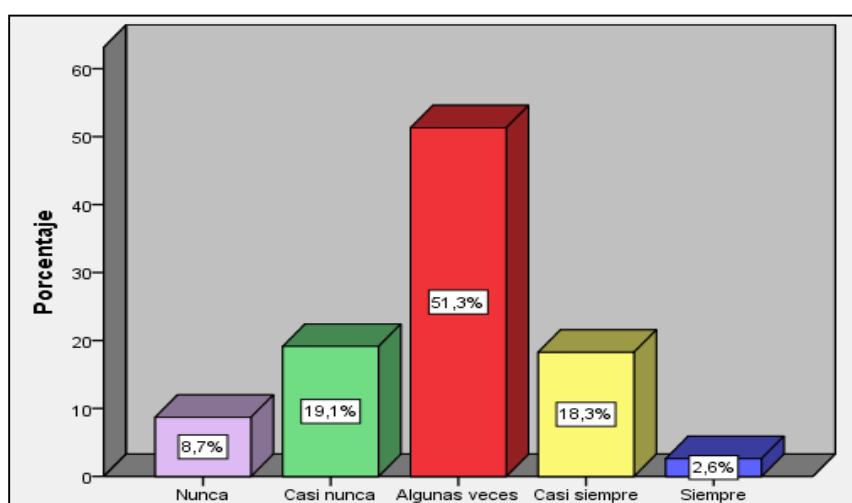
Frecuencia y porcentaje de la dimensión La seguridad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Nunca	10	8,7
Casi nunca	22	19,1
Algunas veces	59	51,3
Casi siempre	21	18,3
Siempre	3	2,6
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión la seguridad.

figura N° 06

Grafica de barras de la dimensión La seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión la seguridad.

Interpretación: En la tabla N° 13 y figura N°06, se muestra que la variable en su dimensión la seguridad, se obtuvo que un 51,3% del total consideran que algunas veces le brindan la seguridad, 19,1% del total consideran que casi nunca les brindan la seguridad, 18,3% del total consideran que casi siempre les brindan seguridad, 8,7% del total consideran que nunca les brindan la seguridad, 2,6% del total consideran que siempre les brindan seguridad.

G. Dimensión: Empatía

Tabla N°14

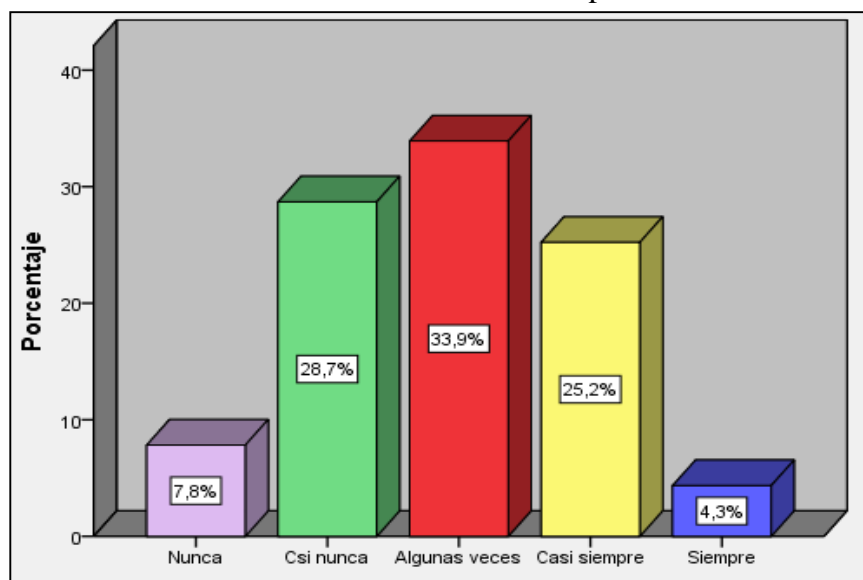
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Empatía

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Nunca	9	7,8
Casi nunca	33	28,7
Algunas veces	39	33,9
Casi siempre	29	25,2
Siempre	5	4,3
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión empatía.

figura N°07

Grafica de barras de la dimensión Empatía



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión empatía.

Interpretación: En la tabla N° 14 y la figura N° 07, se muestra que la variable en su dimensión empatía, se obtuvo que un 33,9% del total consideran que algunas veces muestran empatía, 28,7% del total consideran que casi nunca muestran empatía, 25,2% del total consideran que casi siempre muestran empatía, 7,8% del total consideran que nunca les muestran empatía, 4,3% del total consideran que siempre les muestran empatía.

H. Variable: Calidad de Servicio

Tabla N°15

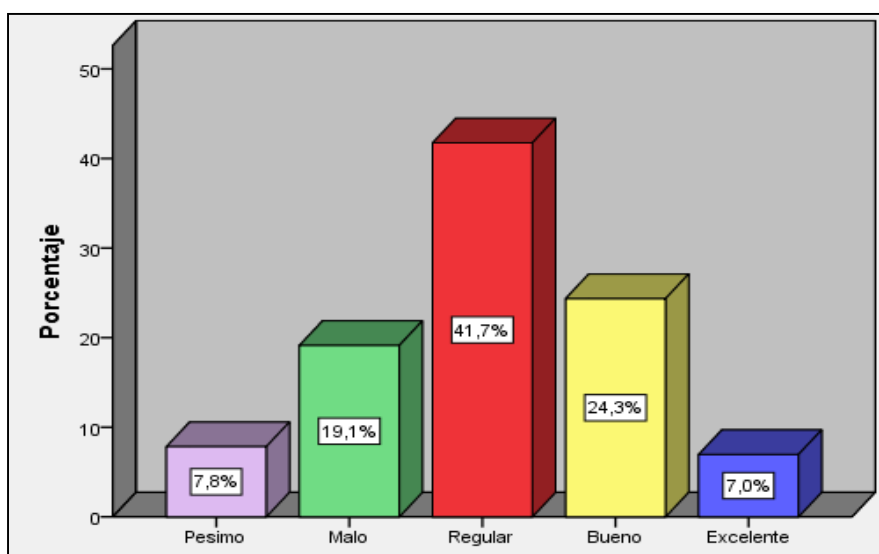
Frecuencia y porcentaje de la variable Calidad de Servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Pésimo	9	7,8
Malo	22	19,1
Regular	48	41,7
Bueno	28	24,3
Excelente	8	7,0
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de Servicio.

Figura N°08

Grafica de barras de la variable Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de Servicio.

Interpretación: En la tabla N°15 y la figura N°08, se muestra que la variable Calidad de Servicio, se obtuvo un 41,7% del total consideran que es regular, 24,3% del total consideran que la Calidad de Servicio es buena, 19,1% del total consideran que la Calidad de Servicio es mala, 7,8% del total consideran que la Calidad de Servicio es pésimo, 7% del total consideran que la Calidad de Servicio es excelente, siendo el nivel predominante regular.

3.1.2. Prueba de Hipótesis

las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño son correlacional, para la constatación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS. 22.

Según Hernández, et al (2014, p. 305). Los coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el (0) como ausencia de correlación entre las variables. El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

Tabla N° 16

Grado de relación según coeficiente correlación

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista.

En la investigación existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza válido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse

3.1.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar H₀.

Tabla N° 17

Prueba de correlación de Spearman entre las variables Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018

Correlaciones		Gestión del Talento Humano
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,284**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	115

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (dos colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el valor de probabilidad ($p = 0.002$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,284$), concluyendo que existe correlación positiva débil y directamente proporcional, entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018. Así mismo indica que ambas variables no se están dando con la misma intensidad porque existen otros factores que estarían interviniendo en el desarrollo de cada variable.

4. Análisis y Discusión

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede observar que el valor de probabilidad ($p = 0.002$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,284$), infiriendo que existe correlación significativa positiva débil y directamente proporcional, entre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018. Así mismo indica que ambas variables no se están dando con la misma intensidad porque existen otros factores que estarían interviniendo en el desarrollo de cada variable. se contrasta con la investigación realizada por Ascencios (2017), en cual concluye que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en la misma línea Vallejos, (2015, p. 16). Define que “La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos”.
- En cuanto al nivel de Gestión del Talento Humano el 33.9 % de los usuarios evidencian que es óptima frente al 66% de los usuarios evidencian que es deficiente. En la misma línea Ibáñez (2011, p. 17). Define que “la gestión de talento humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general”.
- En cuanto al nivel de calidad de servicio el 31,3 % de los usuarios evidencian que calidad de servicio es óptima, frente al 68,6 % de los usuarios evidencian que es deficiente , en este sentido los resultados están de acuerdo con Lara & Quiroz (2016), en el cual concluyen que las personas que hacen uso de esta

área consideran que el tiempo en que deben esperar para ser atendidos supero los veinte minutos y que en ocasiones esto empeora la situación de la salud de los mismos, por lo tanto , el Hospital debe realizar esfuerzos para aplicar el triage en forma eficiente y sin pérdida de tiempo y de esta manera lograr la satisfacción del usuario. En la misma línea Cuatrecasas (2010, p.17). Define que “la calidad de servicio es un conjunto que posee un producto o servicio, para satisfacer a los requerimientos del usuario. Deberá cumplir con las funciones y especificaciones para lo que ha sido diseñado y ajustarse. Los servicios tienen sus propios criterios de evaluación, en cuanto a los requisitos o expectativas que utiliza el cliente para juzgar el servicio”.

- De los resultados obtenidos la dimensión predominante en la gestión del talento humano, el 24,3 % de los usuarios perciben que la compensación es óptima, seguido por el 21,7 % de los usuarios que perciben que la higiene es óptima y el 17,4% de los usuarios perciben que la seguridad es óptima, siendo la dimensiones predominantes la compensación y la higiene en la gestión del talento humano del Hospital, este resultado está de acuerdo con Chiavenato (2009). Define que “ Cuando hablamos del talento humano es necesario conocer y practicar aspectos administrativos en cuanto a las personas, para tener un buen personal que desempeñe bien sus labores es necesario realizar el proceso de la gestión del talento, los cuales son: incorporar a las personas (reclutamiento y selección), colocación de las personas (orientación de las personas, modelo de trabajo, evaluación del desempeño), recompensar a las personas(compensación), desarrollo de las personas (capacitación y desarrollo de las personas y las organizaciones), retener a las personas(relaciones con los empleados , higiene , seguridad y calidad de vida)”.
- De los resultados obtenidos la dimensión predominante de calidad de servicio, el 29,5 % de los usuarios perciben que la empatía es óptima, seguido por el 20,9 % de los usuarios perciben que la seguridad es óptima, y el 17,4 % de los usuarios perciben que los elementos tangibles son óptimos, siendo la dimensión predominante la empatía. En la misma línea German (2011,

p.44,46). Define que “Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en la relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las dimensiones de la calidad de servicio (...). esto nos lleva a compartir las cinco dimensiones de la calidad del servicio identificadas por numerosas investigaciones, que más perciben los clientes y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los “momentos de verdad”. Esas dimensiones o criterios son: los elementos tangibles. La confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad (que se subdivide en: profesionalidad, cortesía, credibilidad, la seguridad física) y la empatía (que incluye: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario) quien suscribe agrega una sexta: el precio. veamos cada una de ellas. (German, 2011, pp.44, 46)”.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos teniendo el valor de la probabilidad de ($p = 0.002$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$) y el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,284$), se concluye que existe relación positiva débil y directamente proporcional entre la gestión del talento humano y calidad de servicio, determinando que ambas variables no se están dando con la misma intensidad porque existirían otros factores que estarían interviniendo en el desarrollo de cada variable.
- De los resultados obtenidos sobre el nivel Gestión del Talento Humano se evidencia que el 33,9% del total de usuarios opinan que es óptima, perciben que existe una adecuada compensación por su trabajo, dedicación ,esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades , siempre y cuando reciban una retribución conveniente y puedan recompensar a sus trabajadores .A la misma vez con la higiene las condiciones ambientales del trabajo garanticen la salud física y mental ,y entorno al Hospital Barranca Cajatambo y SBS, cuenten con una buena iluminación , ventilación y comodidad agradable y la seguridad para prevenir accidentes , eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas , para evitar accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales.
- De los resultados obtenidos sobre el nivel de Calidad de Servicio se evidencia que el 31,3% del total de los usuarios opinan que óptima, perciben que existe una adecuada empatía en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS que ofrezcan un servicio personalizado y que escuchen a los usuarios para que puedan encontrar una respuesta adecuada a la misma vez los elementos tangibles debe tener instalaciones físicas , los equipos deben ser atractivos y limpios y los trabajadores deben tener una buena apariencia física .y la seguridad donde los trabajadores deberían de conocer todos los detalles de su trabajo , mostrando interés y proyectar confianza en el servicio que ofrece el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

- De los resultados obtenidos las dimensiones predominantes de la Gestión del Talento Humano es la Compensación con el 24.3% del total de los usuarios perciben que es óptima en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, las cuales perciben que hay una adecuada remuneración donde pagan horas extras a sus trabajadores que también reciban reconocimiento por su labor desempeñada, reciban incentivos económicos. Seguido por el 21,7% del total de los usuarios opinan que la higiene es óptima, las cuales perciben que se está dando una adecuada iluminación donde las ventanas y focos cuentan con elementos de protección regulables que impidan el deslizamiento, como el calor provocado por los rayos sol, cuenta con ambiente ventilados, sintiéndose comodidad agradable al ser atendidos. En el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.
- De los resultados obtenidos la dimensión predominante de Calidad de Servicio es la empatía con el 43,5 % del total de usuarios perciben que es óptima en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, las cuales perciben que encuentran citas disponibles y las obtienen con facilidad, dan buenos consejos y tratamientos que ayuden en la salud, brindando tiempos necesarios para contestar dudas o preguntas sobre la salud y mostrar interés comunicación y para mejorar la salud. Seguido 20,9% del total de usuarios opinan que la seguridad es óptima, las cuales perciben que la seguridad es buena donde los médicos y enfermeras que intervienen tienen conocimientos necesarios con respecto al problema de salud, el encargado de los tramites de admisión es amable, respetuoso y con paciencia y manifiestan confianza en cuanto los tratamientos que se le brinda dentro del Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda al Director del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, establecer nuevas estrategias, acciones e implementación de materiales, para mejorar la Gestión del Talento Humano dentro de la institución, además de tomar medidas que logren incrementar la calidad de servicio, capacitaciones constantemente a los personales de salud, para que brinden una buena atención a los usuarios demostrando su profesionalidad y el interés y compromiso del Hospital Barranca Cajatambo y SBS.
- Se le recomienda al Director del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, realizar un diagnóstico situacional de las acciones que tenga tomar con la compensación por trabajo y esfuerzo donde puedan ser remunerados , tengan un incentivo y una buena gratificación , en la higiene garanticen una buena iluminación , ventilación de los ambientes y una comodidad agradable e intensificar la seguridad para prevenir accidentes y puedan tomar medidas preventivas para que eviten accidentes en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, en el cual permita a ser las correctivas necesarias y mejorar la percepción del usuario en cuanto a la Gestión del Talento Humano.
- Se le recomienda al Director del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, intensifique la Calidad de Servicio ya que no se está realizando correctamente y que se tiene que buscar nuevas estrategias para poder incrementar los elementos tangibles ya que son primordiales porque tienen que estar en un buen estado y sobre todo limpios, que los trabajadores deben de tener habilidad para atender que inspire credibilidad y confianza. Demostrar empatía a los usuarios poniéndose en el lugar del otro, ser capaz de entender las necesidades, sentimientos de los demás, brindándole una buena comunicación, la accesibilidad y comprensión en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS para que los Usuarios sientan que son importantes.
- Se le recomienda al Director del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, fortalecer el proceso de Gestión del Talento Humano que obtengan una buena remuneración por sus esfuerzo y dedicación , que obtengan reconocimiento y

ascenso de puesto de trabajo para que el personal se encuentre satisfecho con su compensación, de modo que el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, tenga una iluminación natural con los ambientes ventilados y que exista una buena iluminación para que tengan una buena comodidad en la atención e igual manera exista una adecuada seguridad dentro y fuera del Hospital, para que sientan protegidos .

- Se recomienda al Director del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, incrementar la Calidad de Servicio, que los Médicos cumplan sus turnos en los horarios designados ya que podrían necesitar de sus servicios en consultorios o sala emergencias, que se intensifique las capacitaciones constantemente para que puedan mejorar la profesionalidad, que cuenten con personales suficiente para la atención, prevenir las negligencias médicas, y que encuentren citas disponibles y por último que le brinden el tiempo necesario para que puedan contestar las dudas que pudieran tener los pacientes .

6. Agradecimientos

A Dios:

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Mi Familia:

Por su apoyo incondicional, a mi Padre, mi Abuela, mis tías, alentándome en los momentos difíciles para seguir adelante hasta alcanzar mi meta final.

A Mi Esposo e Hijos:

Me apoyaron en todo momento y me alentaron a seguir adelante con mis estudios, brindándome su apoyo incondicional y confianza.

A la Universidad San Pedro:

Por ser el centro de mi formación, cuna de buenos profesionales y agradecer a los docentes que formaron parte de mi formación académica inculcándome buenos valores y conocimiento. En especial al Lic. José Vergaray Huamán por orientarme durante todo el proceso de investigación.

Al Docente Asesor de Tesis:

Dr. León Alva Martos Ernesto; por orientarme durante todo el proceso de investigación, compartiendo sus conocimientos y experiencias, motivándome así a realizar un estudio de calidad, brindándome todo su apoyo.

7. Referencias bibliográficas

- Alfaro, M. C., (2012). *Administración de Personal*. Primera edición. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Asencios, C. (2017, pp.34, 38,67). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue .Lima ,2016*; tesis para optar el grado Académico de Maestro en Gestión pública; Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Consultado el 20 de abril del 2018, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence
- Ballón, E. (2008). *Las ventas y sus técnicas*. Primera edición. Perú
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Octava Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. Colombia: McGraw Hill. Interamericana.
- Cuatrecasas, L., (2010). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona- España: PROFIT Editorial.
- Gómez, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2008). *Gestión de recursos humano*. Quinta edición. Madrid - España: PEARSON EDUCACION, S.A.
- Gómez, A. y Téllez, Y. (2011). *Relación entre Locus de Control y Calidad en el Servicio, en Hospitales Gubernamentales*, tesis para obtener el título de Licencia Psicología; Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., Consultado el 2 de abril del 2018, de: <http://132.248.9.195/ptb2011/mayo/0669207/Index.html>
- Guerrero, G. (2012). *Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en Educación básica primaria*, para optar al título de Magister en Gerencia Educativa, Universidad Rafael Urduy, consultado el 20 de marzo del 2018, de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-12-07226.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología De La Investigación*. Sexta edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Huete, L. M. (2001). *Servicios y Beneficios. La fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional en los negocios*. España: Ediciones Deusto, S.A.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión Del Talento Humano En La Empresa*. Primera Edición. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo - Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta
- Izaguirre, M. H., Reátegui, L. A. y Morí, H. (2014). *Calidad y Marketing de los Servicios de Salud*. Primera Edición. Lima - Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Lara B. & Quiroz V. (2016). *Calidad del servicio al Cliente en ele Area de emergencia con sus debidos indicadores de evaluacion y desempeño dentro del Hospital Abel Gilbert Ponton de Guayaquil*. Tesis para optar por el Titulo de Ingenieria Comercial. Recuperado el 25 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11369/1/Tesis%20%28Lara%20y%20Quiroz%29..docx.PDF>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia*. Sexta Edición, México: Pearson Educación S.A.
- Martínez, G. y Salinas, M. (2008). *Autoestima y Calidad en el servicio en el Hospital de la Mujer*, tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología; Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. Consultado el 28 de abril del 2018, de: <http://132.248.9.195/ptd2008/noviembre/0636275/Index.html>
- Ortiz, S. (2015). *Relaciones Humanas Y Calidad De Servicio En El Hospital I Santa Margarita De EsSalud, Andahuaylas, 2015*; tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú. Consultado el 24 de marzo del 2018, de:

[file:///C:/Users/Leila/Downloads/Silsa_Ortiz_Tesis_Titulo_2016%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Leila/Downloads/Silsa_Ortiz_Tesis_Titulo_2016%20(3).pdf)

Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*. Tesis previa a la obtención del título de magister en administración de empresas. Universidad técnica de Babahoyo .Ecuador, Babahoyo .Consultado el 28 de abril del 2018, de:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2050/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf>

Oscoco P. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. Andahuaylas-Peru. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado el 21 de abril de 2018, de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscoco%20Peraltagestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, M. (2010). *Diccionario de Administración*. Sexta Edición. Perú - Lima: San Marcos E.I.R.L,

Quispe, (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas, Perú. Consultado el 28 de abril del 2018, de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, H. (2015). *Violencia Organizacional: relación con Recursos Humanos, Mobbing y síntomas de enfermedad, para optar el grado de Doctor en Ciencias*

de la Administración; Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F. Consultado el 10 de abril del 2018, de:

<http://132.248.9.195/ptd2015/septiembre/089347720/Index.html>

Santos, D. (2017). *Gestión del talento humano y la toma de decisiones en el departamento de diagnóstico por imágenes del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, año 2016*; tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud; Universidad César Vallejo, Chaclacayo, Perú. Consultado el 25 de marzo del 2018, de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8784/Santos_ODA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Primera Edición. Editorial Liderazgo 21

Tschohl, J. (2011). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Octava edición. Minnesota - USA.

Urquia Reina, A. (2016). *Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio en el centro de Salud "Villa Victoria - Surquillo, 2016"*. Lima-Peru. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 24 de abril de 2018, de file:///C:/Users/Leila/Downloads/Urqu%C3%ADa_RA.pdf

Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Caracola Editores

Vargas, M. E., Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas*. Tercera Edición Bogotá - Colombia: Impresos Legis.

Valera, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. Segunda Edición. México. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Vicente, A. (1822). *Diccionario de la Academia Española*. Paris:

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Delivering Quality Service*. Madrid - España.: Ediciones Días DSantos S.A.

8. Anexos y Apéndices

Matriz de Consistencia

Título del Proyecto							
“Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo Y SBS , 2018”							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Población y Muestra	Tipo, Nivel, Método y Diseño	Técnica e Instrum.	
¿Qué relación existe entre Gestión del Talento Humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018?	Determinar la relación de gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018	Existe relación en Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.	I Gestión del Talento Humano	Población 326 usuarios	Tipo de Investigación aplicada	Técnica Encuesta	
	Objetivos Específicos				Nivel de Investigación. Correlacional		
	Indicar la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.		Existe relación en Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.	II Calidad de Servicio	Muestra 115 usuarios	Método de Investigación. Hipotético Deductivo	Instrumento. Cuestionario
	Describir el nivel de gestión del talento humano en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.					Diseño de Investigación. No Experimental, Transversal.	
	Calificar el nivel de calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.						
	Identificar la dimensión predominante de gestión del talento humano del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.						
Identificar la dimensión predominante de calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.							

Matriz de Operacionalización de las Variables

Tipo de Variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala Valorativa
Variable I	Gestión del Talen Humano	Compensación	Remuneración	¿La remuneración que recibe el trabajador del Hospital es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				¿ El Hospital paga horas extras a sus trabajadores?		
			Incentivos	¿El personal que elabora en el Hospital recibe algún reconocimiento (ascenso de puesto, reconocimiento público, etc.) por su labor desempeñada?		
				¿El personal que labora en el Hospital recibe algún incentivo económico por parte del hospital (bonos, regalos, otros)?		
			Prestaciones	¿El Hospital brinda un seguro de vida a sus trabajadores?		
				¿El Hospital cumple en dar vacaciones a sus trabajadores ?		
		Higiene	Iluminación	¿Evidencia usted que en el Hospital estén adecuadas la luz natural?		
				¿Las ventanas y focos cuentan con elementos de protección regulables (persianas, cortinas, estores, pantallas, etc.) que impidan, tanto el deslumbramiento, como el calor provocado por los rayos del sol?		
			Ventilación	¿El Hospital cuenta con ambientes ventilados?		
				¿El Hospital cuenta con aire acondicionado o ventiladores?		
			Comodidad	¿Se siente cómodo en cuanto a la rapidez de la atención en caja o el módulo admisión SIS?		
				¿Se siento cómodo al ser atendido por los médicos del Hospital?		
		Seguridad	Prevención de Accidentes	¿El Hospital cuenta con carteles, letreros y/o flechas que indican zona de riesgo para los pacientes?		
				¿La ubicación de escaleras, salidas de emergencia, zonas del Hospital, está señalizadas para poder evacuar ante una emergencia?		
			Prevención de Robos	¿Existe cámaras de seguridad dentro y fuera del hospital?		
				¿Existe personal de seguridad en la puerta principal del Hospital?		
			Prevención de Incendios	¿En el Hospital realizan contra los incendios?		
				¿El Hospital cuenta con señalización y las herramientas necesarias (extintor, mangueras, etc.) contra un incendio?		

Tipo de Variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala Valorativa
Variable II	Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Personal	¿Los diversos ambientes (consultorios, pasadizos, baños, otros) se encuentran limpios y en buenas condiciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				¿El Hospital cuenta con los servicios básicos que facilita el trabajo de los profesionales (Luz, agua, internet, etc.)?		
			Instalaciones físicas	¿El Hospital cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?		
				¿Usted encuentra al médico de turno cuando lo solicita en alguna emergencia?		
			Materiales de comunicación	¿El médico y/o enfermera cuenta con materiales necesarios para su atención (Recetas y referencias médicas, fichas, etc.)?		
				¿Le proporcionan folletos o volantes en la cual describe características de acuerdo a su enfermedad o malestar en el momento de la consulta?		
		Seguridad	Profesionalidad	¿Los médicos y enfermeras que le atendieron tienen conocimientos necesarios respecto al problema de salud que usted tiene?		
				¿El personal de enfermería tiene conocimientos sobre el material técnico (aparatos) que se utiliza al momento de su atención?		
			Cortesía	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión es amable, respetuoso y con paciencia?		
				¿El médico y/o enfermera es amable y cuidadoso al momento de su atención?		
			Credibilidad	¿Usted manifiesta su confianza en cuanto a los tratamientos que se le brinda dentro del Hospital?		
				¿Ocurren negligencias médicas en el Hospital?		
		Empatía	Accesibilidad	¿El Hospital le facilita los medicamentos que el médico le recomienda?		
				¿Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad?		
			Comunicación	¿Los médicos y/o enfermeras dan buenos consejos y tratamientos que le ayudan con su problema de salud?		
				¿Los médicos y enfermeras explican las cosas con palabras que usted puede comprender respecto a su consulta?		
			Comprensión al cliente	¿El médico y/o enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
				¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?		

Cuadro de la atención de los usuarios en los consultorios del hospital

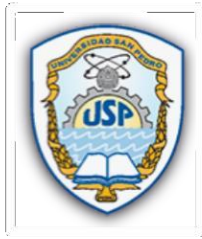
CONSULTORIOS	ATENCIÓNES DIARIAS		
	Mañana	Tarde	Total
Anestesiología.	5	-	5
Cardiología.	20	20	40
Cirugía.	10	-	10
Gastroenterología.	10	10	20
Geriatría.	12	-	12
Ginecología	20	10	30
Medicina rehabilitación	15	5	20
Medicina general	24	20	44
Neumología	10	10	20
Neurología	10	8	18
Oftalmología	12	-	12
Traumatología	10	5	15
Otorrinolaringología	10	-	10
Pediatría	14	10	24
Psiquiatría	10	-	10
Reumatología	12	-	12
Urología	14	10	24
TOTAL POBLACIÓN			326

Fuente: Unidad de Estadística Informática y Telecomunicaciones, HBC–SBS, 2018.

Cuadro de muestra total estratificado

Consultorios	atenciones diarias		
	Mañana	Tarde	Total
Anestesiología.	1	-	1
Cardiología.	7	7	14
Cirugía.	3	-	3
Gastroenterología.	4	4	8
Geriatría.	4	-	4
Ginecología	7	3	10
Medicina rehabilitación	5	2	7
Medicina general	8	7	15
Neumología	4	3	7
Neurología	4	2	6
Oftalmología	4	-	4
Traumatología	4	2	6
Otorrinolaringología	4	-	4
Pediatría	5	4	9
Psiquiatría	4	-	4
Reumatología	4	-	4
Urología	5	4	9
Total Población			115

Fuente: Elaboración propia



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Encuesta para diagnosticar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018.

Instrucciones:

Señor (a) usuarios, En escala del 1 al 5, favor de marcar con una “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes interrogantes. La encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que se pide HONESTIDAS en las respuestas.

La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

PUNTAJE				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Turno : Mañana. Tarde

N°	Ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Variable I: Gestión del Talento Humano						
Dimensión: Compensación						
1	¿La remuneración que recibe el trabajador del Hospital es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
2	¿El Hospital paga horas extras a sus trabajadores?					
3	¿El personal que elabora en el hospital recibe algún reconocimiento (ascenso de puesto, reconocimiento público, etc.) por su labor desempeñada?					
4	¿Considera usted que el personal que labora en el Hospital recibe algún incentivo económico por parte del Hospital (bonos, regalos, otros)?					
5	¿El Hospital brinda un seguro de vida a sus trabajadores?					

6	¿El Hospital cumple en dar vacaciones a sus trabajadores ?					
Dimensión: Higiene						
7	¿Evidencia usted que en el Hospital estén adecuadas la luz natural?					
8	¿Las ventanas y focos cuentan con elementos de protección regulables (persianas, cortinas, estores, pantallas, etc.) que impidan, tanto el deslumbramiento, como el calor provocado por los rayos del sol?					
9	¿El Hospital cuenta con ambientes ventilados?					
10	¿El Hospital cuenta con aire acondicionado o ventiladores?					
11	¿Se siente cómodo en cuanto a la rapidez de la atención en caja o el módulo admisión SIS?					
12	¿Se siento cómodo al ser atendido por los médicos del Hospital?					
Dimensión: Seguridad						
13	¿El Hospital cuenta con carteles, letreros y/o flechas que indican zona de riesgo para los pacientes?					
14	¿La ubicación de escaleras, salidas de emergencia, zonas del Hospital, está señalizadas para poder evacuar ante una emergencia?					
15	¿Existe cámaras de seguridad dentro y fuera del Hospital?					
16	¿Existe personal de seguridad en la puerta principal del Hospital?					
17	¿En el Hospital se realizan simulacros contra incendios?					
18	¿El Hospital cuenta con señalización y las herramientas necesarias (extintor, mangueras, etc.) contra un incendio?					
Variable II : Calidad de Servicio						
Dimensión: Elementos Tangibles						
19	¿Los diversos ambientes (consultorios, pasadizos, baños, otros) se encuentran limpios y en buenas condiciones?					
20	¿El Hospital cuenta con los servicios básicos que facilita el trabajo de los profesionales (Luz, agua, internet, etc.)?					
21	¿El Hospital cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?					
22	¿Usted encuentra al médico de turno cuando lo solicita en alguna emergencia?					
23	¿El médico y/o enfermera cuenta con materiales necesarios para su atención (Recetas y referencias médicas, fichas, etc.)?					
24	¿Le proporcionan folletos o volantes en la cual describe características de acuerdo a su enfermedad o malestar en el momento de la consulta?					
Dimensión: Seguridad						

25	¿Los médicos y enfermeras que le atendieron tienen conocimientos necesarios respecto al problema de salud que usted tiene?					
26	¿El personal de enfermería tiene conocimientos sobre el material técnico (aparatos) que se utiliza al momento de su atención?					
27	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión es amable, respetuoso y con paciencia?					
28	¿El médico y/o enfermera es amable y cuidadoso al momento de su atención?					
29	¿Usted manifiesta su confianza en cuanto a los tratamientos que se le brinda dentro del Hospital?					
30	¿Ocurren negligencias médicas en el Hospital?					
Dimensión: Empatía						
31	¿El Hospital le facilita los medicamentos que el médico le recomienda?					
32	¿Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad?					
33	¿Los médicos y/o enfermeras dan buenos consejos y tratamientos que le ayudan con su problema de salud?					
34	¿Los médicos y enfermeras explican las cosas con palabras que usted puede comprender respecto a su consulta?					
35	¿El médico y/o enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
36	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					