

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado
por Clínica Inmaculada Concepción Sullana
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Neyra Prieto, Arlem Stany

Asesor:

Mg. Pereda Chávez, Eberth

Sullana, Perú

2018

Palabras clave

Tema : Gestión del talento humano y calidad del servicio

Especialidad: Administración

Línea de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub área	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Keywords

Topic : Human talent management and quality of service.

Specialty : Administration

Investigation line

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD área	5. Social Sciences
Sub área	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management

Título

Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por
Clínica Inmaculada Concepción Sullana.

Resumen

La investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana”; tuvo como objetivo determinar la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio brindado por la institución seleccionada para ser examinada.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y correspondió a un estudio de tipo descriptivo – correlacional, debido a que se han descrito operacionalmente las variables del estudio; el diseño utilizado fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables, y de corte transaccional, porque los datos analizados han sido recogidos en un solo momento. La población y muestra seleccionada estuvo integrada por 50 trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos.

Como resultado de la presente investigación se concluye que la Gestión del Talento Humano tiene una relación estadísticamente significativa frente a la Calidad del Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se ha corroborado con el valor de $r(x,y) = 0.623$, considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5 %. Por lo que se recomienda implementar por parte de los directivos de Clínica Inmaculada Concepción de Sullana las estrategias, políticas y programas que conlleven a mejorar la gestión del talento humano, considerando que la adecuada y correcta gestión de referidos recursos, redundan directamente en la Calidad de Servicio de la misma.

Palabras claves: Gestión del talento humano y calidad del servicio

Abstract

The research called "Management of human talent and quality of service provided by Clínica Inmaculada Concepción Sullana"; Its objective was to determine the management of human talent and its relationship with the quality of service provided by the selected institution to be examined.

The research had a quantitative approach and corresponded to a descriptive - correlational study, because the variables of the study have been described operationally; the design used was non-experimental, because the variables were not manipulated, and transactional, because the analyzed data have been collected in a single moment. The population and sample selected was composed of 50 workers of the institution, to whom a questionnaire validated by experts was applied.

As a result of the present investigation, it is concluded that Human Talent Management has a statistically significant relationship with the Quality of Service provided by the Immaculate Conception Clinic of Sullana, proof that has been corroborated with the value of $r(x, y) = 0.623$, considering a moderate positive correlation (average) and $p = 0.000$ lower than 5%. Therefore, it is recommended that the managers of Clínica Inmaculada Concepción de Sullana implement the strategies, policies and programs that lead to improving the management of human talent, considering that the proper and correct management of referrals, directly affect the quality of Service of the same.

Keywords: Human talent management and quality of service

INDICE

Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	27
Problema	28
Conceptuación y Operacionalización de las variables	28
Hipótesis	34
Objetivos	34
Metodología	35
Resultados	38
Análisis y discusión	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Referencias bibliográficas	54
Anexos	59

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

Cruz & Gonzales (2016) en su trabajo de investigación “El sistema de administración de recursos humanos y el subsistema de aprovisionamiento aplicado en las empresas del Municipio de Matagalpa, año 2015”, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; concluyeron que: Los factores que afectan el desempeño de los subordinados están relacionados a las competencias laborales y el clima de trabajo, entre los más comunes de esta organización son: Las condiciones del ambiente laboral, las relaciones interpersonales, la tecnología adecuada, los conocimientos y habilidades. Al respecto, se considera que al identificar las causas del desempeño laboral, urge la disposición de correctivos para un desempeño laboral acorde con la naturaleza de los servicios brindados, los mismos que son excepcionales, ya que guardan relación con preservar la salud y vida de la población de dicha ciudad.

Reinoso (2015) en su tesis titulada “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; concluyó que: El departamento de enfermería, ha sido materia de reestructuración por varias oportunidades según las normativas vigentes, sin embargo no posee un modelo de gestión por competencias que se oriente al cumplimiento de los objetivos institucionales y aún menos de las políticas pública establecidas como normativas. También manifiesta que el personal de enfermería no ha recibido capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al aumento de sus competencias, por este motivo los paciente que hacen uso del Hospital no se hallan satisfechas. Además, agrega que en el área de enfermería, carece de

mecanismos de evaluación del desempeño con relación a los servicios ofrecidos a los ciudadanos, ocasionando la falta de implementación de mejoras. Al respecto, en el Hospital Básico Píllaro no se gestiona adecuadamente el recurso humano. Debido a ello se han desatendido aspectos importantes como el aprendizaje continuo y evaluación del rendimiento laboral, por lo tanto ha ocasionado deficiencias en servicio de atención, ya que se puede evidenciar en la insatisfacción por parte de los pacientes.

Enríquez (2015) en la tesis titulada “Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el Área de Cuidados Intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, junio 2014”; concluyó que: Significativamente el 77% de colaboradores de salud, no se siente estimulado en su desempeño laboral. Razón por la cual existe insatisfacción y deficientes en las relaciones interpersonales, siendo sorprendente que un 84% del personal afirme no haber recibido capacitación en forma sistemática. Además el 44% opinan estar laborando en un ambiente inadecuado. Al respecto, el nivel de motivación del personal de un establecimiento de salud, repercute en la comunicación con los pacientes, por lo tanto, la motivación laboral presenta niveles bajos, y el desempeño durante las atenciones es inadecuada, el cual los pacientes se vienen dando cuenta de la situación, ya que se ven afectados con el mal servicio brindado por los colaboradores de la institución.

Castañeda & Zuluaga (2014), en su estudio denominado “Gestión del talento humano en las instituciones educativas y calidad de la educación”, presentada en la Universidad Católica de Manizales, Colombia; concluyeron que: Los resultados dan cuenta de una relación significativa entre la gestión del talento de personas y la calidad de la gestión educativa, en el sentido que el talento está compuesto por dones que resplandecen en los sujetos que los poseen, y que les permiten ser destacados en las diferentes actividades que realicen. El talento puede ser visto como las competencias exigidas para realizar eficientemente

todas las labores que conforman las responsabilidades de un cargo o puesto de trabajo. En la institución educativa sujeta a investigación, el talento es el elemento primordial, que al ser sometido a un desarrollo permanente; permite a la persona potenciar sus capacidades y sea destacada en el ejercicio de las funciones para las que se tiene talento. La gestión del capital intelectual es una labor de los encargados de gerenciar las instituciones, quienes deben ser conscientes de sus responsabilidades como gerentes y la conveniencia de promover tales acciones. Al respecto, una institución cuya actividad principal son los servicios educativos, debe gestionar los procedimientos relativos al personal (incorporación, capacitación, desarrollo continuo y supervisión de su desempeño), en especial el personal docente, cuyo nivel de competencias se relaciona estrechamente con los aprendizajes de los estudiantes.

Vivas (2013) en su trabajo de investigación denominado “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán” presentada en la Universidad Politécnica Estatal Del Carchi, Ecuador; concluyó que: Los colaboradores mencionan conocer a plenitud la misión, visión, objetivos para brindar los servicios a los clientes. La empresa TV cable y cable Unión cuenta con un manual de organización y funciones, también con lineamientos para la contratación de un profesional, asimismo que dé cumplimiento a sus funciones. Para la inducción de un profesional carece de un procedimiento adecuado; no se han creado canales de comunicación, como una página web con información de las funciones y responsabilidades de los cargos directivos; por ello es necesario que cuenten con una plataforma de atención a usuarios para despejar inquietudes y sean bien atendidos. La empresa no ha implementado el libro de reclamos o buzón, en caso se presente una queja o sugerencia, motivando que el consumidor sienta impotencia al considerar que sus demandas no son conocidas por los directivos de la empresa. Al respecto, se considera que en la investigación no ha llegado a determinar cómo la comprensión de la misión, visión, objetivos institucionales, lineamientos y pautas para la contratación de profesionales perjudican en los servicios que

brinda la empresa; asimismo no existen conclusiones respecto a las funciones de la gestión de personas.

Noel & Serna (2017) en su tesis denominado “Gestión del talento y la calidad del servicio en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Zorritos – 2015”, presentada en la Universidad Nacional de Tumbes; concluyeron que: La gestión de talentos es eficiente; con el cual ha llegado a brindar servicios de alta calidad, cumpliendo con las expectativas y fidelizando a los clientes. La gestión del personal es fundamental a la hora de conservar una ventaja competitiva, por el cual es necesario que en la primera etapa de ingreso de personal, se debe asegurar contar con gente comprometida con el propósito y estrategia del negocio. De los resultados obtenidos, el reconocimiento del esfuerzo y una buena política de incentivos son puntos claves para alentar a los trabajadores, y lograr un elevado desempeño. Los empresarios de los hospedajes deben valorar la preparación y progreso de los recursos humanos como elementos precisos para un adecuado desempeño y logro de objetivos en toda organización. La confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente en los resultados del establecimiento hotelero, en un 75% de los encuestados expresaron estar de acuerdo con la relevancia de esta dimensión, porque consideran que es la clave de la excelencia. Hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible y estético, asimismo se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad, por el cual en un 78% de los encuestados consideran que los elementos materiales son atractivos. La disposición y diligencia, se considera que el tiempo de espera, en algunos clientes resalta no solo la importancia de que les resuelvan un problema o consulta, sino también la demora en las atenciones, lo que se refleja en un 52% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de espera. La empresa debe preocuparse por respetar y concretar las promesas, ya que genera confianza y lealtad, sin embargo si no llega a cumplirse los clientes optaran por mirar hacia la competencia. Prioritariamente hoy en día se evalúa el incremento de la calidad del servicio, reforzando la profesionalización de la oferta de servicios (personal

altamente capacitado) y el trato individualizado al cliente; con este trato individual se pueden detectar de forma más minuciosa las necesidades específicas de cada cliente; lo que reflejan los resultados de la encuesta realizada, donde el 79% señaló concordar con la atención individualizada en estos establecimientos. Al respecto, el estudio resalta lo concerniente a la gestión del personal como factor crítico para el mantenimiento de una ventaja sobre los competidores. La captación, desarrollo y retención de colaboradores idóneos, constituye fuente para crear una imagen de servicio, y así establecer diferenciación de otros balnearios, lo que comportaría lograr la preferencia de turistas.

Ramos & Vega (2015) elaboraron la tesis denominada “La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Es salud – Huánuco 2014”, presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco; concluyeron que: La gestión del talento humano presenta asociación con la satisfacción del usuario en la entidad de salud, en tanto que los trabajadores no se hallan motivados y satisfechos en sus puestos. Una de las muchas razones es porque dicho personal, se siente abrumado, no es compatible o hay problemas con otros. Existe nivel alto y relación directa entre la motivación y la gestión del personal, donde los usuarios advierten que los servidores no se muestran entusiastas y motivados para realizar bien la labor encargada. Por consiguiente, se establece que el factor económico es una motivación para que los servidores brinden servicios de calidad. La gestión de personas, se da de una manera poco eficiente y no cumplen con la satisfacción de las demandas de los usuarios, por falta de supervisión oportuna. Existe asociación entre el cumplimiento laboral y la gestión del personal, lo que refleja en los resultados, donde los encuestados señalaron no estar de acuerdo que el personal médico labore de manera eficaz cuando está descontento con la remuneración baja. La motivación del personal es baja, por factores de carácter económico, tanto del personal administrativo, así como del personal médico y asistencial; y lo perciben los usuarios ya que un servidor eficiente está preparado

para cumplir y exceder sus expectativas. Al respecto, consideramos que los directivos vienen gestionando inadecuadamente el recurso humano, particularmente en su dimensión de incorporación de personas, ya que los colaboradores seleccionados otorgan importancia al aspecto económico que proviene del trabajo, y no al impacto que su labor tiene en los beneficiarios asignados al establecimiento. Por lo tanto los usuarios perciben el descontento en el personal por factores económicos, percepción que afecta la imagen institucional.

Villavicencio (2014) en su tesis de investigación titulada “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa Transportes Línea S.A. Trujillo 2013”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, concluyó que: Las transacciones en esta empresa son sumamente sofisticadas y la interacción con los usuarios es poco satisfactoria. La confianza dada a los usuarios es totalmente leal, ya que los servicios son entregados por la empresa eficientemente. La confiabilidad que emite la empresa hacia los clientes, cada vez es mejor, ya que son atendidos personalmente. Lo que recae en la confianza y bienestar de usuarios, son las buenas instalaciones de la empresa, asimismo se puede mencionar que en un 50% no están informados sobre tarifario vigente. En un 98% de los clientes se encuentran totalmente conformes con respecto a la atención que reciben. Al respecto, en el entorno de la investigación, se califican como satisfactorios los servicios ofrecidos por la empresa, por su eficacia e instalaciones físicas; pese a ello se consideran poco satisfactorias las interrelaciones con usuarios. Por consiguiente es conveniente gestionar los aprendizajes en los colaboradores, con la proyección de enriquecer sus aptitudes y práctica en la comunicación.

Tirado (2014) en su trabajo titulado “Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluyeron que: Al formular sus conclusiones, las debilidades más resaltantes son: Carencia

de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos e inadecuada gestión de activos tecnológicos. Al respecto, se demostró la asociación existente entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios. En la institución materia de estudio, la gestión administrativa presenta deficiencias en las dimensiones planeación y dirección, que impactan en los servicios ofrecidos.

Rios (2014) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera ciudad de Huamachuco-2014”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, concluyó que: Una política de gestión de recursos humanos mejora las prestaciones de servicio que es responsabilidad de una empresa, dado que sus integrantes conocen los objetivos, misión y perspectivas a futuro. Habiéndose aplicado las encuestas a los colaboradores, se aprecia que la atención durante la ejecución de un servicio, es de suma importancia, ya que de ello depende del servicio que brinda a los clientes. La gerencia no considera las sugerencias de su propio personal, lo que causa la pérdida de interés de los empleados para aplicar correctivos en los problemas que pudiesen presentarse. Al respecto, en las instituciones del rubro servicios, resulta valioso acoger las sugerencias del personal, ya que estos están en contacto permanente con los clientes; por ello, las sugerencias de los colaboradores constituyen un aspecto importante para innovar en el servicio.

Masias (2016) en su trabajo de investigación denominado “formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de talara (Piura), año 2016” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú, concluyó que: Los procesos y productos no son medidos, por lo tanto se ignora si tienen la capacidad para cubrir los requisitos solicitados por el cliente. La empresa no ha establecido las directrices para identificar, controlar y prevenir el uso y entrega de productos no conformes. La no conformidad es detectada al efectuarse la venta o con la devolución del producto. El nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales,

rubro ropa del Mercado Central de Talara es alto porque les brindan productos y servicios que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Muchos de los compradores si recomendarían la MYPE donde realizaron su compra. Al respecto, consideramos que en organizaciones donde se ofrecen productos físicos, la calidad debe garantizar primero un producto que se ajuste a ciertos estándares establecidos; el no contar con mecanismos para el control de los procesos y productos físicos resultantes, puede afectar la percepción de calidad en los clientes.

Juárez & León (2014) en su estudio denominado “Diseño e implementación del Área de Talento Humano en la Clínica Santa Rosa S.A.C. de Sullana”, presentada en la Universidad de Piura, concluyeron que: Debe quedar claro que la utilización del "Octógono" en esta tesis es un medio, no un fin, para lograr diagnosticar la situación de las variables más relevantes para instaurar un Área de Talento Humano basada en el Paradigma Antropológico (propuesta de valor). Éstas son aquellas relacionadas con el tratamiento, retribución y consideración a las personas al momento de decidir acciones en un entorno. Es decir: sistemas de dirección, estilos directivos y valores de dirección. La utilización del Paradigma Antropológico en el diseño, significa que el propósito del Área de Talento humano es la de integrar a los individuos en la organización (por lo que empieza con un análisis de éstos), facilitar el incremento de aptitudes de forma tal que la institución mejore su capacidad para resolver problemas, y su competencia para encontrar mejores soluciones técnicas para concretar su misión externa. Al respecto, en instituciones prestadoras de servicios de salud consideramos importante la implementación de un Área de Talento Humano, encargada de gestionar los procesos de ingreso, orientación, compensación, desarrollo, retención y vigilancia de personas; ya que la apreciación de la calidad en este tipo de servicios depende significativamente de las personas que intervienen en la prestación del servicio.

Barcenas (2014) en su tesis titulada "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura " presentada en la Universidad Nacional de Piura, concluyó que: Los clientes consideran que el personal encargado de la atención al cliente tiene necesidad de formación para desempeñar su trabajo y debe ser preparado por la empresa en una serie de conocimientos y de tareas para que desarrolle su trabajo con profesionalidad. Donde los resultados obtenidos apuntan lo importante de la calidad del servicio que se brinde y el impacto que tiene éste en la satisfacción del cliente lo que implica que, si mejor es la atención a los clientes, su satisfacción será mayor. De esta forma, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de LAN Perú aeropuerto de Piura se encuentran relacionados de manera significativa y positiva, y las correlaciones significativas implican que mientras el cliente reciba un servicio más confiable, con mayor seguridad, con personal que demuestre empatía y mejores elementos tangibles, mayor será la satisfacción del cliente. Asimismo, el estado actual de la calidad del servicio de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura muestran aspectos que mayormente van de lo aceptable a lo excelente, no existen clientes que valoren al servicio en forma negativa. En consecuencia, existe percepción de bueno respecto a la calidad del servicio, donde además de los coeficientes de correlación se puede deducir que el aspecto de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad. Al respecto, consideramos que la relación positiva entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente, evidencia que la empresa viene realizando una adecuada gestión de la calidad del servicio en sus dimensiones, tales como confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El hecho que los clientes valoren positivamente la seguridad, es de suma importancia para una empresa de transporte aéreo. La percepción de un viaje seguro y sin contratiempos atribuibles al personal, lleva a los clientes a elegir los servicios de la empresa al momento de transportarse a diferentes destinos.

Sandoval (2014) en su trabajo de investigación denominado "Satisfacción del cliente por la calidad en el servicio de atención en el BBVA Banco Continental - PIURA 2014", presentada en la Universidad Nacional de Piura, concluyó que: Los clientes del BBVA Continental presentaban incomodidad por el tiempo que esperaban para ser atendidos; además el constante empeño de la gerencia por la utilización de canales alternos; sin embargo en lugar de lograr que haya menos gente en la oficina, se acrecienta el descontento en los usuarios. Al respecto, la insatisfacción en lo concerniente al lapso de espera, evidencia deficiente, diligencia de los colaboradores, lo que genera demora en las atenciones a los clientes. De otro lado la promoción de canales alternos, exige supervisión continua para cautelar que se encuentren disponibles y en condiciones de atender los distintos trámites y transacciones de clientes, caso contrario se afecta la percepción de calidad.

Villegas (2012) en su trabajo de investigación titulada "Mejoramiento de la calidad de servicios del terminal terrestre Sullana-Piura", menciona como objetivo principal: mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa de transportes "GECHISA", dedicada al rubro de transporte de pasajeros en la ruta Sullana - Piura y Piura - Sullana. Concluyó que: El personal que brinda sus servicios en esta empresa no goza de los beneficios sociales, no tiene seguridad social y no se distinguen por el uso de un uniforme. Las acciones de embarque y desembarque se dificultan por presencia de servicio de mototaxis y autos que no están acreditados para brindar este servicio a la empresa. No se ha realizado acciones de fortalecimiento de capacidades a los integrantes de esta empresa. Tiene dificultades de un buen control de turnos por ausencia de planilleros en el horario de madrugada. Cada unidad de transporte realiza promedio de dos vueltas y media, iniciándose desde las 04:00 horas para culminar a las 23:30 horas. Al respecto, de los resultados de la investigación, consideramos que no se viene prestando atención al recurso humano, al haberse evidenciado que las necesidades de seguridad (beneficios sociales y seguridad social, entre otras) de las personas que brindan servicios, no se encuentran satisfechas. De otro lado, la

calidad del servicio no sólo se ve afectada por razones atribuibles a las personas que brindan el servicio, sino también a factores que rodean el servicio, como es el entorno donde tiene lugar el embarque y desembarque de pasajeros.

1.1.2. Fundamentación científica

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Chiavenato (2009) define que en “Nueva perspectiva de las personas, tratándolas como socios y cooperantes en el negocio, quienes apoyan a gerenciar los demás recursos de la organización, deciden sobre sus actividades, satisfacen metas y resultados planificados con antelación y sirven a los clientes con la intención de cubrir sus necesidades y colmar sus expectativas. En la gestión del conocimiento tratar con las personas dejó de constituir una dificultad, para transformarse en solución para las instituciones. El modo de garantizar el éxito de las empresas en el largo plazo es la realización excelente de todas estas actividades clave”.

Cuesta (2010) menciona que es un “Conjunto de disposiciones y acciones directivas en el ámbito organizacional que repercuten en su gente, propiciando su perfeccionamiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interrelaciones con el entorno... Comprende la progresiva influencia de los subordinados en las tareas relativas a la gestión de recursos humanos y de la organización, y en especial en la facultad para tomar decisiones... En su objeto y alcance actual, se considera al ser humano como activo y pieza fundamental de la actividad empresarial... En la moderna gestión de recursos humanos no se define como gasto o costo sino como activo, y más aún, cuando lo posibilitan las condiciones socioeconómicas, como inversión en capital humano... La responsabilidad por la gestión de recursos humanos es de todos, pero principalmente de la gerencia y de los mandos de línea. Asumir el criterio de garantizar la participación de todos en la gestión de recursos humanos y comprender que la responsabilidad principal

corresponde a la Alta Dirección y mandos de línea, posee un sentido práctico ineludible. Ello debe ser una constante en la mente de los directivos”.

Jiménez (2008) indica que “Implica una gama de procesos que deben ser administrados por todos los directivos de un organismo y que alguien debe vigilar para su buen cumplimiento. Gestionar personas entraña distinguir adecuadamente los valores necesarios para operar según el propósito y estrategia del negocio. Supone también tener claras las competencias que requerimos para el éxito... Gestionar personas conlleva identificar y atraer a los mejores en términos de competencias y adecuación a los valores del proyecto empresarial... También supone recompensar adecuadamente su desempeño, su compromiso y su esfuerzo de aprendizaje, y todo ello discriminando comportamientos y tratando que el mercado no nos quite a los mejores... Gestionar personas supone desarrollar sus conocimientos y cualidades profesionales mediante las correctas inversiones en formación... Otro elemento crítico de la gestión de personas es la evaluación. Es difícil gestionar aquello que no es medido”

Para Jiménez, Marcos, Arce & Sánchez (2012) mencionan que “gestionar personas es un arte, y hacerlo bien requiere mucho conocimiento, experiencia, dedicación y, en especial pasión. En la moderna orientación de gestión de recursos humanos, resulta clave convertirse en socio del negocio. Para ello existe una regla de oro básica que rige el comportamiento y la estrategia del área de recursos humanos en todas las empresas ya sean de ámbito local, o global...: *“Disponer de los mejores profesionales, en la posición más adecuada y en la ocasión precisa”*. Directamente relacionadas con esta gran meta, se encuentran otras funciones que se constituyen en los factores críticos de éxito para alcanzar la meta:

- Atraer, retener, motivar y desarrollar.
- Evaluar el rendimiento y retribuir adecuadamente.
- Definir objetivos de recursos humanos alineados con la estrategia y la visión.

- Desarrollar a los dirigentes de la compañía e identificar y preparar a sus sucesores.

El modo de garantizar el éxito de las empresas en el largo plazo es la realización excelente de todas estas actividades clave, puesto que posibilitan a una compañía conseguir sus propósitos y le proporcionan una ventaja competitiva”.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Chiavenato (2009) explica la variable gestión del talento humano a través de los procesos o dimensiones siguientes:

a) Incorporar a las personas

Chiavenato (2009). Sucesión de actividades que constituyen la vía o trayecto que conducen a la admisión e integración de un individuo a una institución. Los organismos elaboran y ejecutan procedimientos para filtrar las cualidades buscadas, que se acomoden a la cultura interna y hagan factibles los objetivos. Fruto de tales procedimientos, se eligen las personas en las que concurren tales cualidades... El proceso de selección radica en identificar qué aptitudes poseen las personas y contrastarlas con las que desea la organización. Sin embargo, no sólo las instituciones seleccionan, los seres humanos también eligen su lugar de trabajo

Chiavenato (2009) define los indicadores de “incorporar a las personas”, y son:

Reclutamiento

Con el reclutamiento, se difunden al mercado laboral, las plazas o posiciones vacantes en una organización... El reclutamiento puede ser interno o externo... El reclutamiento interno se dirige a los aspirantes que vienen laborando en la institución – colaboradores – para ascenderlos o promocionarles a cargos con responsabilidades de mayor complejidad... Con el reclutamiento externo se pretende captar postulantes disponibles en el mercado laboral, quienes deben

sujetarse a las pruebas que comprende el procedimiento de selección de la compañía

Selección de personal

Consta de un conjunto de pruebas planteadas por una organización, con la finalidad de integrar sólo a aquellas personas que evidencien poseer las características deseadas... Se selecciona de un grupo de postulantes, a los más idóneos para los cargos o que se ajusten a las competencias requeridas

b) Colocar a las personas

Los procesos para colocar personas, abarcan las actividades diseñadas por los ejecutivos de una entidad para integrar y formar a los recursos recientemente contratados... Se les orienta acerca del cargo o puesto a ocupar, su contenido y tareas, y la forma de evaluar el desempeño.

Los indicadores de la dimensión “colocar a las personas”, son explicados a través de la teoría de los autores siguientes:

Inducción

Werther & Davis (2008). En el caso de los recientemente contratados, se basa en instruir acerca de las políticas, normas, características y propósitos de la compañía... Tanto para los recién contratados, como para los empleados promovidos a nuevos puestos, se requiere orientar sobre sus nuevas responsabilidades... La inducción es el período en que el trabajador se va acercando a las necesidades organizativas... La inducción profesional enfatiza en concientizar al empleado respecto de lo que se espera de él, con quienes tiene que efectuar coordinaciones, y las metas que se espera que logre alcanzar

Diseño de puestos

Chiavenato (2009). Establece las responsabilidades y funciones de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás. Cada puesto requiere

competencias específicas de parte de su ocupante a efecto de que lo desempeñe debidamente. Tales competencias fluctúan según el puesto, jerarquía y el área de operación. Demandan que el ocupante entienda como maniobrar recursos, las interacciones con los demás partícipes, la información, los sistemas y la tecnología con diferentes grados de intensidad

Evaluación del desempeño

Chiavenato (2009). Se centra en el cargo asignado a la persona o en las competencias con las que coopera en beneficio de la institución... Toda persona demanda ser informado sobre el ejercicio de sus labores, con la finalidad de desplegar los correctivos correspondientes... Para formarse una opinión referente a los potenciales de las personas y línea de carrera, los ejecutivos también necesitan comprender como vienen desempeñándose en sus cargos

c) Recompensar a las personas

Chiavenato (2009). Son los criterios aplicados para remunerar a la fuerza de trabajo. Se configuran como la base para estimular y gratificar a los colaboradores, siempre que se acceda a los fines organizativos y los objetivos particulares sean satisfechos... Recompensa significa un estupendo, estímulo o reconocimiento por los oficios y asistencia de alguien... Una retribución en un mecanismo poderoso para encaminar a los individuos conforme al pago, replicación y gratitud por el desempeño ejercido en favor de la organización

Para moverse dentro de ciertos márgenes, las instituciones se valen de técnicas de compensación (alicientes para provocar comportamientos anhelados) y también una política sancionadora (amonestaciones y penalizaciones para frenar conductas que pongan en riesgo a la entidad) con la determinación de fortalecer la conducta de sus cooperantes.

Tomando los conceptos de Chiavenato (2009), se proponen los indicadores siguientes:

Recompensas económicas

Consiste en la contraprestación que se otorga cada subordinado: remuneraciones, bonos, premios y comisiones. La remuneración es la retribución dineraria que se cancela a los colaboradores según su puesto de trabajo y prestaciones efectuadas en un período determinado... Se calcula en función al mes u horas laboradas... Los **incentivos** buscan incentivar la consecución de metas y alcance de resultados. El enfoque puede estar en el rendimiento en el cargo o en la oferta de competencias individuales.

Recompensas no económicas

Recompensas extra financieras que propone la organización: orgullo, autoestima, reconocimiento, seguridad de empleo, etc., afectan la satisfacción que las personas derivan del régimen de remuneración. De ahí el imperativo de analizar el conjunto total de recompensas.

Prestaciones y servicios

Implica una gama de facilidades y asistencias que ayudan a mejorar el nivel de vida de los subordinados en una organización, como: protección médico – hospitalaria y contra accidentes, subsidio alimentario, movilidad, bono por antigüedad, planes de pensión o jubilación, etc... Tienen relación con algunos aspectos de la responsabilidad social de la empresa.

Sanciones

Son normas o disposiciones disciplinarias que persiguen encauzar la ética y proceder de los colaboradores, reprimiendo el incumplimiento de las directrices y lineamientos de conducta implantados, y previniendo la reincidencia de inconductas (mediante exhortaciones u observaciones verbales o escritas) y, ante faltas graves o situaciones extremas, castigando a los responsables (con suspensión o cese).

d) Desarrollo o formación de las personas

Chiavenato (2009) Los procesos para desarrollar o formar personas se enlazan con la educación... No consisten solamente en facilitar información para el aprendizaje de nuevos conocimientos, destrezas y habilidades, sino también en procurar información que sea base para adquirir e internalizar nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos, y de este modo generar cambios en los hábitos y comportamientos, conllevando que los colaboradores sean más eficaces y eficientes en lo que producen.

Para explicar el proceso de desarrollo o formación de las personas de acuerdo a Chiavenato (2009), se conceptualizan los indicadores siguientes:

Capacitación

La capacitación es una manera eficaz de adicionar valor a las personas, a la institución y a los clientes. Enriquece y contribuye a forjar el capital intelectual de un organismo... Apunta al presente y al puesto actual, tratando de mejorar las destrezas y competencias demandadas para el desempeño inmediato del trabajo... Generalmente, los programas de capacitación se centran en impartir información aplicada al funcionamiento de una organización: misión, visión, políticas, directrices, reglas, procedimientos, productos, servicios, clientes, competidores, entre otros. Conocer dicha información, encauza la conducta de los individuos haciéndoles más eficaces. Otras formas de capacitación se enfocan en ampliar las habilidades de los trabajadores con el fin de que efectúen mejor su trabajo. Otras pretenden introducir nuevos hábitos y actitudes para lidiar asertivamente con los compañeros de labores, con los clientes, y con el trabajo propio. Por último, otros programas se ocupan de elaborar conceptos y elevar el nivel de abstracción de las personas para que puedan pensar, razonar, juzgar, decidir y actuar en términos más amplios

Desarrollo de carrera

Proceso formal, que se efectúa siguiendo un orden o sucesión. Se fundamenta en la preparación o proyección del ejercicio profesional futuro de los subordinados con aptitudes para ser asignados a cargos de mayor jerarquía y complejidad. Se concreta cuando los organismos logran articular dicho proceso con otros temas de la gestión de personal, como: planificación de recursos humanos, instrucción, y desarrollo y monitoreo del desempeño.

Rotación

Reside en hacer que los colaboradores transiten por diversos cargos en la organización, con el propósito de expandir sus destrezas, discernimiento y capacidades... Puede ser vertical u horizontal... Es un extraordinario medio para familiarizar a los empleados con los procedimientos, actividades y transacciones de un negocio u organismo, y convertir a los especialistas en multidisciplinarios. Incrementa la experiencia de los individuos e induce el florecimiento de nociones y conceptos, a la vez viabiliza una valoración más amplia y confiable del desempeño del trabajador.

e) Retener a las personas

Chiavenato (2009) Obliga a los gestores a interesarse en las cuestiones siguientes: estilos administrativos, relaciones con los empleados y los planes de higiene y seguridad en el trabajo que refuercen la calidad de vida en el ámbito organizacional, y ayudan a la retención de los trabajadores más idóneos, manteniéndoles contentos y entusiasmados hacia sus responsabilidades; asimismo, garantizarles un ambiente físico, psicológico y social para que continúen perteneciendo a la entidad y se pongan la camiseta Para explicar la dimensión “Retener a las personas”, se proponen los indicadores siguientes:

Clima organizacional

Chiavenato (2009) Es la impresión que causa en las personas la atmósfera laboral en una entidad: Interrelaciones entre los subordinados, cómo acogen y se

interesan por los usuarios, cómo se relacionan con proveedores, etcétera... Se halla vinculado con la motivación laboral. Cuando los partícipes demuestran estar altamente estimulados, el clima de trabajo se torna positivo y propicia lazos amicales, entusiasmo, preocupación y colaboración entre los trabajadores. Sin embargo, cuando la motivación es baja, por frustraciones u obstáculos para la satisfacción de las aspiraciones individuales, el clima laboral tiende a volverse nocivo... Se describe como las condiciones o rasgos de la atmósfera institucional que advierten sus miembros y que afecta su conducta... En el fondo, el clima organizacional tiene influencia en la motivación laboral y, a su vez, se ve influenciado por ésta: se da retroalimentación recíproca entre motivación de los empleados y clima organizacional.

Condiciones de trabajo

Chiavenato (2009) Propiedades de la atmósfera de trabajo que buscan proteger la salud corporal y psíquica, asegurar comodidad y bienestar para las personas... Un entorno laboral favorable debe distinguirse por la presencia de instalaciones y bienes físicos que obren de forma conveniente en los sentidos y órganos humanos. Del lado del bienestar psíquico, en el contexto de trabajo se debe salvaguardar condiciones psicológicas y de socialización sanas, que redunden positivamente en la conducta individual, evitando secuelas emocionales como la ansiedad, agotamiento, etc.

En lo relativo a las condiciones de trabajo, las cuestiones a considerar son:

Entorno físico del trabajo, que abarca:

- Iluminación: la proporción de luz adecuada según clase de actividad.
- Ventilación: expulsión de gases, humo y olores repulsivos; aislamiento de contingentes emanaciones de gases, vapor u olores, o el empleo de mascarillas protectoras.
- Temperatura: dentro de los rangos tolerables y apropiados.
- Ruidos: supresión de sonidos molestos o el uso de protectores auriculares.
- Comodidad: un espacio físico atractivo, tranquilo y amable.

Ambiente psíquico:

- Relaciones humanas cordiales y gratas.
- Tipo de tarea o función: Entretenida y motivadora.
- Estilo directivo: democrático y participativo.
- Erradicación de probables causas de estrés.
- Entrega personal y emocional.

Práctica de reglas ergonómicas, como:

- Maquinaria y equipos adaptados a las características del hombre.
- Tableros y construcciones acordes a las medidas de las personas.
- Herramientas que aminoren el uso de la fuerza física.

f) Supervisar a las personas

Chiavenato (2009) Secundar, conducir, instruir y preservar las actuaciones de los colaboradores, circunscritas a ciertos márgenes de variación... Las entidades no proceden ni marchan improvisadamente, sino que se gobiernan por planes en los que se proyecta alcanzar objetivos, realizar la misión y visión, siguiendo un programa o estrategia diseñada con antelación. Los actos organizacionales no pueden darse de modo fortuito ni errático, sino deben ser deliberados y racionales... Los organismos tienen el cometido de esforzarse por supervisar sus diversas operaciones y actividades. Supervisar significa vigilar esas operaciones y acciones a efecto de cautelar que los planes sean correctamente realizados y las metas se materialicen... La supervisión se impone a las funciones vinculadas al alcance de objetivos y con la actividad principal o giro de negocio

Indicadores de la dimensión supervisar o controlar a personas: Medición, comparación y acciones correctivas, definidos a continuación:

Medición:

Robbins y Coulter (2005) “Para determinar cuál es el desempeño real, un gerente debe obtener información sobre éste, recurriendo a: Observación personal,

estadísticas, testimonios orales y escritos. Generalmente, los gerentes integran diversos enfoques, lo que aumenta la probabilidad de obtener información confiable... Gran parte de los quehaceres y actividades se reflejan en aspectos concretos y mensurables. Sin embargo, cuando un indicador de desempeño no puede ser cuantificado, corresponde aplicar medidas subjetivas, las que, si bien presentan ciertos inconvenientes, son mejores que no contar con estándares y prescindir del control”.

Comparación

Robbins y Coulter (2005) Tiene por finalidad precisar la variabilidad entre el desempeño efectivo y lo proyectado. Si bien se pronostica algo de variación en la ejecución de las actividades, es primordial establecer un rango de alteración razonable... Las desviaciones que rebasan dicho rango se convierten en significativas y merecen atención de la dirección.

Acciones correctivas

Robbins y Coulter (2005) Si el origen de la desviación es un trabajo deficiente, se deberá instaurar los correctivos pertinentes. Como ejemplos de la acción correctiva, se citan: modificación y ajuste de estrategia, la estructura, las políticas retributivas, programas de adiestramiento, o el cese de empleados... Un directivo tiene que optar por un correctivo inmediato o básico. La medida correctiva inmediata soluciona problemas rápidamente para retomar el normal avance de actividades. La medida correctiva básica indaga cómo y por qué varió el desempeño, posteriormente ataca la raíz de la desviación

CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad

Para Tigani (2006) define que “es la valoración de la magnitud en que un bien o una vivencia sacian una necesidad, resuelven dificultades o connotan un beneficio para alguien... Enfocándose en los servicios y de las distintas

impresiones de los clientes, una calidad superior no dependerá de la adhesión a un modelo o estándar, sino la superación de las expectativas que los consumidores se formen respecto de lo recibido”.

Servicio

Lovelock & Wirtz, (2009) Prestaciones económicas que se entregan de una persona a otra, que generalmente utilizan desempeños asentados en el tiempo (oportunidad y duración) con el fin de producir resultados buscados en los destinatarios.

Los clientes intercambian su empeño, tiempo y recursos monetarios buscando valor en el acceso a productos, desempeño, destrezas profesionales, infraestructura, redes y sistemas; sin llegar a apropiarse de los bienes tangibles detallados

Stanton, Etzel & Walker (2007). Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para ofrecer a los consumidores soluciones a sus necesidades. Esta definición excluye los servicios accesorios que acompañan la venta de un producto u otros servicios

Calidad del Servicio

Paz (2005) Los servicios tienen un elevado contenido intangible, cuando se menciona calidad, credibilidad o riesgo experimentado por el cliente. Los clientes estiman su calidad, basándose en la naturaleza del trato y comunicación con quienes le atienden directamente... Pero no sólo el encargado de realizar la tarea de servir es el único responsable del nivel de complacencia final que lleguen a percibir los usuarios, sino que será necesario la colaboración de todos los partícipes en la empresa, con un objetivo colectivo: ejecutar un servicio beneficioso a sus destinatarios, definirá la prosperidad o fracaso de un negocio

Tigani (2006). Es la disposición de un ente por dispensar a los clientes, accionistas y trabajadores, calidad y servicios extraordinarios. Equivale a que todas las características, actuaciones e información contribuyan a la generación de valor para los beneficiarios

Setó (2004) Grönroos desarrolló un prototipo de calidad de un servicio, consistente en la evaluación que efectúan los usuarios comparando sus expectativas con las prestaciones recibidas. Dicho autor distingue dos componentes o dimensiones:

- La *calidad técnica*: se concentra en lo que el cliente recibe, en el resultado del proceso.
- La *calidad funcional*: enfocada en cómo un servicio es entregado, en otras palabras, en el propio proceso.

Lo que los consumidores reciben en su experiencia con la empresa es, sin duda alguna, importante para calificar la calidad, pero es simplemente una de sus dimensiones: *la calidad técnica*. Es lo que se proporciona a clientes cuando el proceso productivo y las interacciones comprador – vendedor han finalizado... Todos estos resultados de los procedimientos de un negocio constituyen la experiencia de la calidad; pero, además cuando los usuarios califican las prestaciones recibidas también tendrán en cuenta cómo el resultado del proceso les es transmitido. El proceder del personal con el que tratan, cómo realiza sus tareas, el mensaje que transmite y el modo en que es transmitido, repercuten en la opinión del cliente respecto al servicio. Es decir, al cliente también le afecta *el proceso por el que recibe el servicio*; siendo ésta otra dimensión de la calidad: *la calidad funcional*... Del paradigma de Grönroos se deriva que la calidad total percibida no está en función de su dimensión técnica y funcional, sino más bien en la similitud entre lo esperado y lo experimentado.

Dimensiones de la calidad del servicio:

Personas

Lovelock & Wirtz (2009) señalan que pese a los avances tecnológicos, muchos servicios siempre requerirán de una conexión directa del personal con los clientes. La manera en que estas interrelaciones suceden, predispone significativamente a los clientes sobre sus percepciones en relación a la calidad de una prestación. Sabiendo que el descontento o la conformidad con la calidad del servicio refleja las valoraciones que realizan los usuarios acerca de la atención de los colaboradores que contactan con ellos; los negocios de servicios excelentes llevan a cabo esfuerzos importantes respecto a la ejecución de las funciones de la gestión del capital humano. Además, el aceptar que los subordinados afectan positiva o negativamente las experiencias de los clientes, los especialistas en comercialización dinámicos intentan dar forma a los roles de éstos y de conducir adecuadamente sus actitudes.

Indicadores de la dimensión personas:

Actitud del personal

Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006) expresan el comportamiento o manera de ser de los individuos, y tienen que ver con las percepciones, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada en base a la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de un individuo ante la gente, cosas y eventos con que se vincula

Confiabilidad.

Cottle (1991). Es el arte para proveer el servicio concertado de manera confiable, segura y cuidadosa. Engloba la exactitud y los aspectos que revelan los niveles de instrucción y cultura de las personas que intervienen en la provisión de un servicio. Fiabilidad denota prestar el servicio correctamente desde un inicio

Capacidad de respuesta

Tigani (2006) expresa que “Exterioriza la celeridad para accionar frente a los requerimientos de los usuarios... Las dilaciones en las prestaciones restan valor para los clientes. Tratándose de un servicio médico u hospitalario, no actuar prontamente puede acarrear efectos trágicos”.

Empatía

Cottle (1991) Interés por brindar al cliente asistencia y esmero personalizados. Denota más que cortesía en el trato, sin embargo la cortesía es parte sustancial de la empatía... Exige un sólido deber e involucramiento con los usuarios, entendimiento amplio de sus características y exigencias específicas... La empatía se mejora con la buena comunicación, lo que equivale a mantenerlos informados utilizando un lenguaje entendible y saberlos escuchar

Cortesía

Cottle (1991) menciona que “Supone moderación, gentileza, deferencia, cuidado respecto de las propiedades y circunstancias de los clientes, así como la implantación de una atmósfera de camaradería en el trato personal (incluye personal recepcionista y de atención vía telefónica)”.

Comunicación

Paz (2005).La comunicación detenta una función primordial en las prestaciones a clientes, considerando que estos se erigen como la razón fundamental del negocio, de cuya fidelización depende su permanencia en el mercado... El camino más eficaz que las entidades emplean para comunicarse con sus clientes es mediante sus trabajadores... Con la comunicación no sólo se propalan datos relativos a los bienes y servicios, sino, además, los valores y otros elementos que conforman la cultura empresarial... El aspecto físico del personal encargado de atender, es decir su forma de vestir, su actitud, todo ello es información valiosa que distingue a la empresa y al servicio ofrecido a sus clientes

Procesos

Lovelock & Wirtz (2009) Modo en que una empresa efectúa su trabajo... El diseño y otorgamiento de elementos de productos requiere el planteamiento e instauración de procesos eficaces... Los procesos con planteamientos deficientes ocasionan retrasos, trámites y métodos que no añaden valor, fallas y errores en la dación de servicios, y una sensación de desilusión. Además, obstaculizan la labor del personal que interactúa con clientes, conllevando a bajos niveles de productividad y probabilidades de fracaso en los servicios

Explicamos procesos según los indicadores siguientes:

- Diseño de proceso
- Tiempos de espera

Evidencias tangibles

Lovelock & Wirtz (2009) definieron que la imagen o aspecto de edificaciones, la jardinería, los vehículos, mobiliario y enseres de interiores, equipamiento, el vestuario del personal, los carteles o rótulos, folletos e impresos, y otros signos visibles constituyen pruebas palpables de la calidad de un servicio. Los proveedores de servicios deben manejar las evidencias materiales con meticulosidad, por el efecto que ejercen en la percepción e imagen que se llevan los clientes.

Aspectos fundamentales de las evidencias tangibles que rodean la provisión de un servicio, se citan:

- Instalaciones físicas
- Equipos – tecnología
- Vestimenta del personal
- Higiene

1.2 Justificación de la Investigación

La investigación buscó conocer el desenvolvimiento de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana, en cuanto a la gestión del talento humano y cómo incide en la calidad del servicio. Al respecto, en el rubro antecedentes, se exponen investigaciones relacionadas con el estudio en el sector servicios de salud.

Justificación Teórica

La investigación se justifica teóricamente porque ha permitido conocer la “gestión del talento humano” citando las conceptualizaciones de Chiavenato (2009) que explican los principales procesos de la precitada variable en las organizaciones. Asimismo, permitió conocer la variable “calidad del servicio” según las nociones teóricas sobre servicios de autores como Lovelock & Wirtz (2009), Cottle (1991) y Tigani (2006). Por lo tanto los resultados han sido confrontados con los conceptos teóricos propuestos en el proyecto.

Justificación práctica

La investigación es importante desde la perspectiva práctica, ya que tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en el establecimiento examinado. De esta manera proporciona a los funcionarios de Clínica Inmaculada Concepción Sullana, información sobre la realidad de dichas variables, permitiéndoles evaluar la disposición de acciones para enfrentar las deficiencias advertidas en el funcionamiento de las variables de estudio.

Asimismo, como resultado de la investigación, se han formulado recomendaciones para efectuar mejoras en la gestión del talento humano y calidad del servicio en Clínica Inmaculada Concepción Sullana.

Justificación Metodológica

El estudio se justifica metodológicamente, ya que utilizando el método científico y aplicando un cuestionario estructurado, se obtuvieron resultados que han

permitido conocer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio; y a partir de dicho conocimiento, elaborar las conclusiones y formular alternativas de solución.

Justificación Científica

La investigación ha generado conocimiento sobre el desenvolvimiento de las variables de estudio en un establecimiento del sector salud, el mismo que sirve como referencia para posteriores investigaciones relacionadas.

1.3 Problema

¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana?

1.4 Conceptualización y Operacionalización de las Variables

Marco conceptual

Gestión del talento humano.

Contiene los procesos que deben ejecutar las instituciones para gestionar los talentos de las personas que cooperan en ellas. El desarrollo de dichos procesos reviste significación para la captación, desarrollo y retención de colaboradores idóneos y con las capacidades indispensables para lograr las metas planificadas. De la ejecución adecuada de estos procesos depende la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes, las interacciones con los usuarios y la supervivencia de los negocios.

Calidad del servicio.

Requiere del compromiso de todas las áreas y personas que conforman la organización (se relacionen directamente o no con los usuarios clientes), con la

intención que sus percepciones respecto de las prestaciones ofrecidas superen sus expectativas.

Operacionalización de las variables

- Gestión del talento humano
- Calidad del servicio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VARIABLE	DIMENSIÓN Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1. Incorporar a las personas. Divulgar las posiciones a ser ocupadas por personas, debido a que se encuentran vacantes o que han sido creadas por necesidad y modificaciones. Abarca también, la elección de la persona (s) que ocuparán tales posiciones, quienes previamente deben pasar por pruebas rigurosas definidas por la entidad para seleccionar sólo los recursos idóneos.	Reclutamiento	1
		Selección de personas	2 y 3
	2. Colocar a las personas. Los procesos de colocación de las personas implican los primeros pasos de la integración de los nuevos miembros de la organización, el diseño del puesto que desempeñarán y la evaluación de su desempeño en el puesto. Así, después de los procesos de suministro vienen los de colocación de personas, para integrarlas a la organización, colocarlas en sus respectivos puestos, darles sus tareas y evaluar su desempeño.	Inducción	7
		Diseño de puestos	5 y 6
		Evaluación del desempeño	14
	3. Recompensar a las personas. Los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos	Recompensas económicas	17
		Recompensas no económicas	18, 19

<p>organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos.</p> <p>Las organizaciones para funcionar dentro de ciertos parámetros, cuentan con un sistema de recompensas y también con un sistema de sanciones. Este último, destinado a inhibir ciertos comportamientos no deseados.</p> <p>4. Desarrollo o formación de las personas. Tienen que ver con el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores y el planeamiento de su perspectiva futura en la organización. Abarca las capacitaciones impartidas a los integrantes de una institución, con miras a mejorar su rendimiento en los cargos ocupados; y el desarrollo de carrera, que analiza las cualidades y desempeño de cada trabajador, con el fin de proyectar los puestos en los que puede desempeñarse adecuadamente en un futuro.</p> <p>5. Retener a las personas. Para retener a los mejores, es conveniente vigilar constantemente los aspectos siguientes: Estilo administrativo, armonía con y entre los empleados, y la higiene y seguridad laboral. Cuidar los aspectos enunciados, favorece una mejor calidad de vida en una institución. Tiene por objetivo contar con empleados satisfechos y motivados, en un ambiente agradable.</p> <p>6. Supervisar a las personas. Efectuar verificaciones y revisiones del trabajo y resultados de los colaboradores, así como el monitoreo permanente de las actitudes mostradas;</p>	Prestaciones y servicios	20
	Sanciones	21
	Capacitación	22
	Desarrollo de carrera	27
	Rotación	28
	Clima organizacional	29 y 30
	Condiciones de trabajo	31
	Medición	32

	todo ello, con el propósito de determinar se ciñan a las disposiciones y políticas prescritas, y detectar oportunamente ineficiencias y desviaciones que limiten la materialización de lo planificado. Llevar a cabo la supervisión, conlleva adoptar a tiempo los correctivos precisos y realizar ajustes en la estrategia y planes.	Comparación	16
		Acciones correctivas	35 y 36

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIÓN Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DEL SERVICIO	1. Personas. Representan al negocio y ejecutan las fases de prestación de un servicio.	Actitud del personal	9 y 26
		Confiabilidad	23 y 24
		Capacidad de respuesta/disponibilidad	34
		Empatía	4
		Cortesía	15
		Comunicación	25
	2. Procesos. Sucesión de actuaciones que conllevan a materializar algo (tangible o inmaterial) destinado al bienestar de alguien.	Diseño de procesos	8
		Tiempos de espera	33
	3. Evidencias tangibles: Elementos materiales adecuadamente dispuestos, que afectan un servicio e inciden en la imagen de un negocio.	Instalaciones físicas	10
		Equipos – tecnología	12
		Higiene	11
		Vestimenta del personal	13

1.5 Hipótesis

Hi: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana.
- Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana
- Determinar el proceso de incorporar personas, colocar a las personas, el sistema de recompensas al personal y su relación con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana
- Determinar la relación entre el proceso de desarrollo o formación de las personas, los mecanismos de retención de personas, el proceso de supervisar a las personas y la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana.
- Proponer un plan para la mejora de la gestión del talento humano y la calidad del servicio brindado en Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

2. Metodología

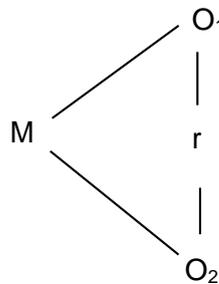
Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde a un estudio Descriptivo Correlacional, ya que se ha descrito operacionalmente las variables, y ha tenido como finalidad conocer el grado de asociación que existe entre las variables de estudio en un contexto en particular (Clínica Inmaculada Concepción Sullana). El nivel de investigación fue aplicada.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se efectuó manipulación de las variables de estudio, y de corte transversal debido a que la aplicación del cuestionario y la recolección de la información se realizó en un único momento.

El diseño de la investigación se esquematiza de la siguiente manera:



O₁ Variable (Gestión del talento humano)

O₂ Variable (Calidad del servicio)

Consideramos este diseño, ya que se pretendió conocer qué relación o grado de asociación tienen las variables O₁ y O₂ que se pueden obtener de una población.

Población y muestra

Población

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2006) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo conformada por los colaboradores de Clínica Inmaculada Concepción Sullana.

Tamaño de la población:

P = 50 trabajadores

Muestra:

Para la presente investigación no se determinó muestra, ya que se trabajó con toda la población.

Técnica e instrumento de investigación

La técnica utilizada para recolectar la información para la presente investigación fue la encuesta; y el instrumento que se aplicó es el cuestionario a la muestra de colaboradores de Clínica Inmaculada Concepción Sullana, con preguntas cerradas destinadas a recabar información sobre el comportamiento de las variables de estudio en el contexto de la investigación.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Procesamiento y análisis de la información

El instrumento de recolección de datos ha sido elaborado para su aplicación específica en el contexto de la investigación. Además para probar su validez, dicho cuestionario fue sometido al juicio de expertos.

Para el procesamiento de la información recolectada, se procedió a la tabulación de las respuestas por cada pregunta. Para la medición de los datos proporcionados por los encuestados, se empleó escala de valoración descriptiva con categorías graduadas.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Los datos recabados han sido procesados en el software SPSS, y los resultados son presentados a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Para el análisis e interpretación de los datos, se recurrió a la estadística descriptiva.

3. Resultados

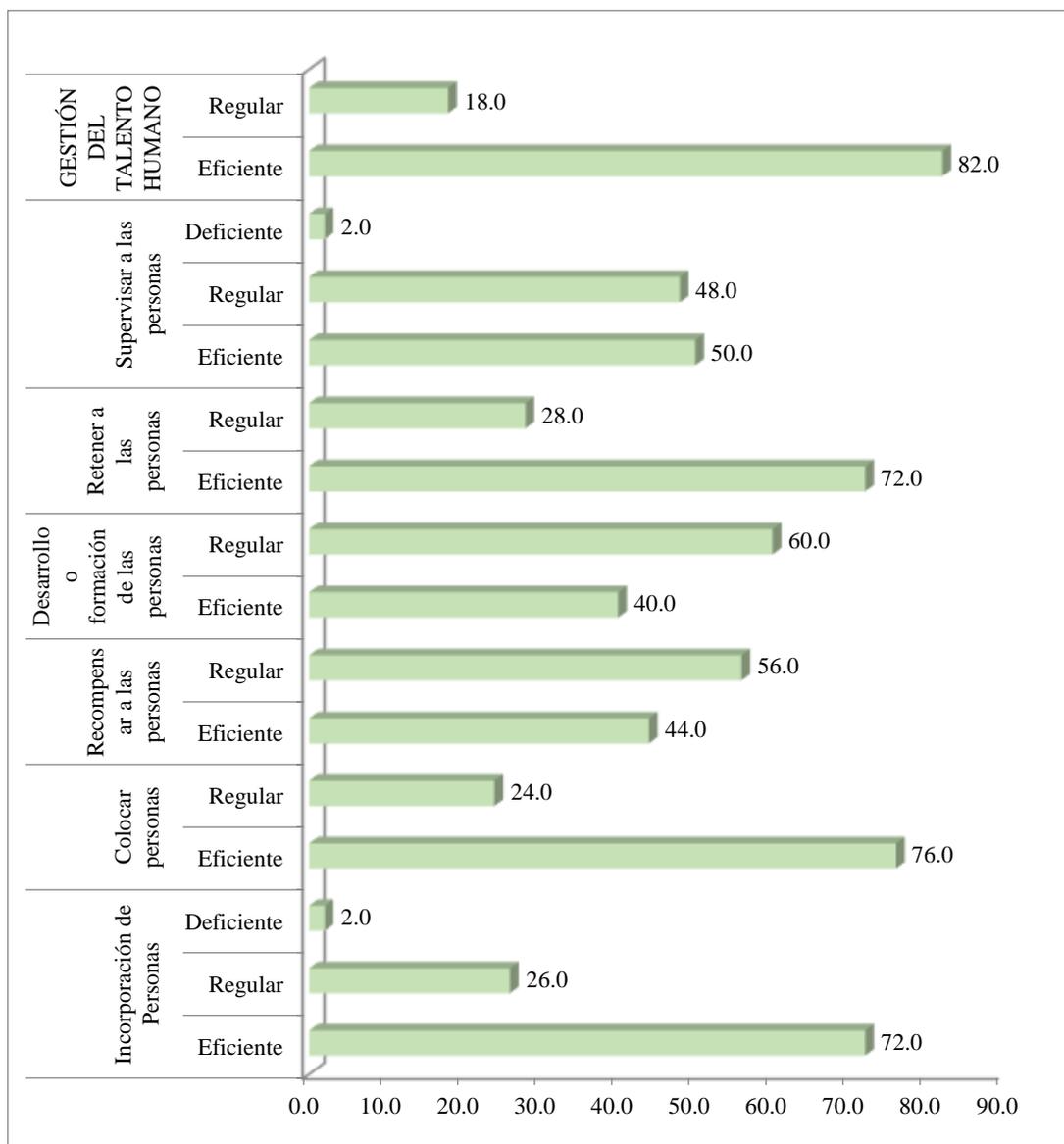
Tabla 1: Percepción de la Gestión del Talento Humano en los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana

Incorporación de Personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36	72.0
Regular	13	26.0
Deficiente	1	2.0
Colocar personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	38	76.0
Regular	12	24.0
Recompensar a las personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	22	44.0
Regular	28	56.0
Desarrollo o formación de las personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	20	40.0
Regular	30	60.0
Retener a las personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	36	72.0
Regular	14	28.0
Supervisar a las personas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	25	50.0
Regular	24	48.0
Deficiente	1	2.0
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	41	82.0
Regular	9	18.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

La tabla y figura 1 nos muestra que el 82% de los trabajadores percibe la Gestión de talento humano de manera “Eficiente”, mientras que el 18% lo considera de manera regular; según la dimensión “Incorporación de personas” el 72% percibe una gestión eficiente, el 26% regular y el 2% deficiente; según la dimensión “Colocación de personas” el 76% percibe una gestión eficiente y el 24% regular; según la dimensión “Recompensa de personas” el 44% percibe una gestión eficiente y el 56% regular; según la dimensión “Desarrollo o formación de personas” el 40% percibe una gestión eficiente y el 60% regular; según la dimensión “Retención de personas” el 72% percibe

una gestión eficiente y el 28% regular; finalmente en la dimensión “Supervisión de personas” el 82% percibe una gestión eficiente, el 48% regular y el 2% deficiente.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

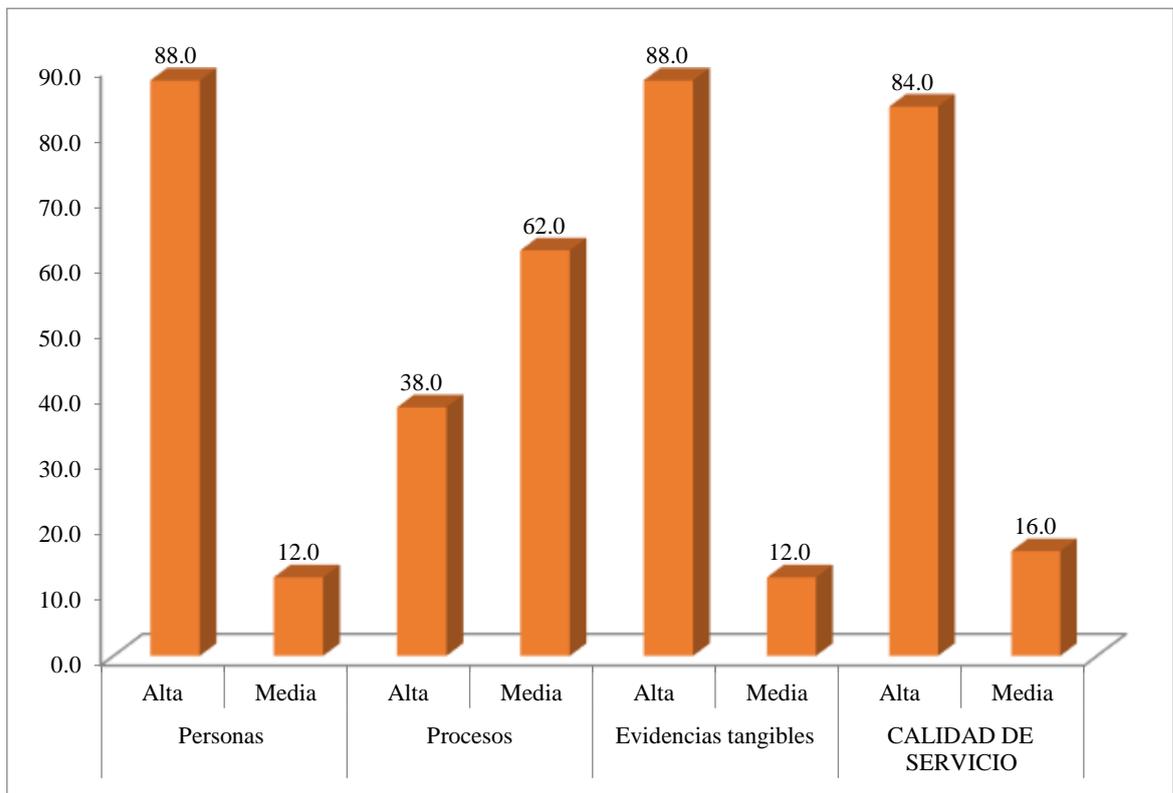
Figura 1: Percepción de la Gestión del Talento Humano en los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana

Tabla 2: Percepción de la Calidad del Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción Sullana.

Personas	Frecuencia	Porcentaje
Alta	44	88.0
Media	6	12.0
Procesos	Frecuencia	Porcentaje
Alta	19	38.0
Media	31	62.0
Evidencias tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Alta	44	88.0
Media	6	12.0
CALIDAD DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
Alta	42	84.0
Media	8	16.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

La tabla y figura 2 nos muestra que el 88% de los trabajadores indica que la Calidad de servicio es alta mientras que el 12% indica que es regular; en la dimensión Procesos, el 38% de los trabajadores percibe una calidad alta mientras que el 62% media; en la dimensión Elementos Tangibles, el 88% percibe una calidad de servicio alto mientras que el 12% una calidad de atención media.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.
 Figura 1: Percepción de la Calidad del Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción Sullana.

Tabla 3: Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Incorporación de Personas	.158	50	.003
Colocar personas	.173	50	.001
Recompensar a las personas	.153	50	.005
Desarrollo o formación de las personas	.159	50	.003
Retener a las personas	.192	50	.000
Supervisar a las personas	.108	50	.200
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	.096	50	.200
Personas	.124	50	.043
Procesos	.177	50	.000
Evidencias tangibles	.194	50	.000
CALIDAD DE SERVICIO	.094	50	.200

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

En la variable la Gestión del talento humano, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0.096 con 50 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.200, como este valor es superior a 0.05 se infiere que hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Sobre las dimensiones: Incorporación, Colocación, Recompensa, Desarrollo o formación, Retención y Supervisión del personal observamos que el nivel de significancia de la prueba es inferior al 0.05, por lo tanto se infiere que no hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Sobre la variable la Calidad de Servicio, el valor estadístico relacionado de la prueba nos indica un valor de 0.094 con 50 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.200, como este valor es superior a 0.05 se infiere que hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Sobre las dimensiones: Personas, Procesos y Evidencias Tangibles, observamos que el nivel de significancia de la prueba es inferior al 0.05 por tanto se infiere que no hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Conclusiones de la prueba de normalidad

La variable en la medición presenta distribución simétrica, y para efectuar la prueba de hipótesis, a alcance correlacional se deberá utilizar el estadígrafo de R de Spearman, al ser exhaustivo para determinar la correlación entre las variables.

Tabla 4: Matriz de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

Tabla 5: Relación entre la Gestión del talento humano y la Calidad del servicio brindado por la Clínica Inmaculado Concepción de Sullana.

		Personas	Procesos	tangibles	CALIDAD DE SERVICIO
Incorporación de Personas	Coeficiente de correlación	.039	-.145	.305	.147
	Sig. (bilateral)	.788	.316	.031	.308
Colocar personas	Coeficiente de correlación	.074	.174	.108	.163
	Sig. (bilateral)	.610	.227	.454	.259
Recompensar a las personas	Coeficiente de correlación	.078	-.137	.316	.194
	Sig. (bilateral)	.591	.344	.025	.177
Desarrollo o formación de las personas	Coeficiente de correlación	.296	.542	.321	.492
	Sig. (bilateral)	.037	.000	.023	.000
Retener a las personas	Coeficiente de correlación	.118	.149	.460	.357
	Sig. (bilateral)	.413	.301	.001	.011
Supervisar a las personas	Coeficiente de correlación	.569	.288	.509	.667
	Sig. (bilateral)	.000	.043	.000	.000
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	.403	.281	.587	.623
	Sig. (bilateral)	.004	.048	.000	.000

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción.

La tabla 5, se observa las correlaciones de las variables y sus respectivas dimensiones, así tenemos que la percepción de la Gestión del talento humano tiene una relación estadísticamente significativamente frente a la Calidad de servicio, prueba que se corrobora con el valor de $r(x,y) = 0.623$ considerándose una correlación positiva

moderada (media) y $p = 0.0000$ inferior al 5%. Además la Gestión del talento humano frente a las dimensiones de la Calidad del servicio se presenta de la siguiente manera:

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Incorporación de personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.147$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.308$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Colocación de personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.163$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.259$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Recompensa a las personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.194$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.177$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Desarrollo o formación a las personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.492$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que existe evidencia de relación significativa.

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Retención de las personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.357$ considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.011$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que existe evidencia de relación significativa.

La Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Supervisión de las personas, tienen una correlación de $r(x,y) = 0.667$

considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que existe evidencia de relación significativa.

4. Análisis y discusión

Sobre la Gestión del talento humano se pudo encontrar en los resultados que la percepción de los usuarios de la clínica Inmaculada Concepción, afirmaban que la Gestión de talento humano es Eficiente, además encontramos a la Incorporación de personas en una gestión es eficiente, al igual que la Colocación de personas, sin embargo perciben que la Recompensa de personas es regular y que su Desarrollo o formación de personas también es regular, verificando que la Retención de personas en la clínica es eficiente y finalmente la Supervisión de personas es eficiente. Estos resultados tienen similitud con la investigaciones planteadas por Noel & Serna (2017) donde concluyen que la gestión de talentos es eficiente. Respecto a la Calidad de servicio, Noel (2017) indica que se debe asegurar contar con gente comprometida con el propósito y estrategia del negocio; así también alentar a los trabajadores y lograr un elevado desempeño para la preparación y progreso de los recursos humanos como elementos precisos para un adecuado desempeño y logro de objetivos en toda organización. Y Henriguez (2014) quien infiere que una política de gestión de recursos humanos mejora las prestaciones que son responsabilidad de una empresa, dado que sus integrantes conocen los objetivos, misión y perspectivas a futuro. Sin embargo se contrapone a las dimensiones de retención de las personas al indicar que la atención durante la ejecución de un servicio, es determinante de la habilidad en la gestión de capital humano, que pondera la buena atención que siempre debe darse a los usuarios sin embargo la gerencia no considera las sugerencias de su propio personal, lo que causa la pérdida de interés de los empleados para aplicar correctivos en los problemas que pudiesen presentarse.

Sobre la Calidad del Servicio los resultados mostraron estar en un nivel alto; sin embargo en la calidad de los procesos, figuraba un nivel medio y en las Evidencias Tangibles un nivel alto. Lo mismo afirma Noel (2017) cuando muestra en sus conclusiones que la confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente en los resultados del establecimiento; así como el aspecto

tangible y estético, indicando que se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad y respecto a los procesos añade la importancia de que les resuelvan un problema o consulta y que también se resuelva la demora en las atenciones; asimismo Barcenás (2014) también afirma que existe percepción de bueno respecto a la calidad del servicio, donde además de los coeficientes de correlación se puede deducir que el aspecto de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad. A diferencia de Reinoso (2015) que concluye que no se ha venido gestionando adecuadamente el recurso humano y que deviene en la desatención de aspectos importantes como el aprendizaje continuo y evaluación del rendimiento laboral, lo que viene ocasionando deficiencias en el servicio, evidenciadas en las insatisfacciones expresadas por los usuarios. Y Enríquez (2015) donde concluye que los colaboradores de salud, no se sienten estimulados en su desempeño porque existe insatisfacción y deficientes relaciones interpersonales, afirmando no haber recibido capacitación en forma sistemática además de no tener un ambiente adecuado. No obstante la contraposición de Vega (2014) concluye que la gestión administrativa presenta deficiencias en las dimensiones planeación y dirección, que impactan en los servicios ofrecidos.

Referente a la Relación entre la Gestión del talento humano y la Calidad de servicio se evidenció una relación estadísticamente significativa, lo que se demuestra la hipótesis H_1 , al igual que en las variables principales como en sus dimensiones de la Calidad del servicio frente a la percepción de la Gestión del talento humano en su dimensión Incorporación de personas; así como en la Colocación de personas, Recompensa a las personas, Desarrollo o formación a las personas, Retención de las personas y Supervisión de las personas. A similitud de los autores, como Castañeda & Zuluaga (2014) indicaron que los resultados dan cuenta de una relación significativa entre la gestión del talento de personas y la calidad de la gestión educativa y al respecto, esta institución tienen como actividad principal servicios educativos, debe gestionar los

procedimientos relativos al personal (incorporación, capacitación, desarrollo continuo y supervisión de su desempeño), en especial al personal docente, cuyo nivel de competencias se relaciona estrechamente con los aprendizajes en estudiantes; por consiguiente Ramos & Vega (2015) indicaron que la Gestión del talento humano presenta asociación con la satisfacción del usuario en la entidad de salud, en tanto que los trabajadores no se hallan motivados y satisfechos en sus puestos. Se contrasta los resultados de las evaluaciones de sus dimensiones en las razones donde el personal se siente estresado, no es compatible y hay problemas con otros. Donde existe nivel alto y relación directa entre la motivación y la gestión del personal, la asociación entre el cumplimiento laboral y la gestión del personal; en las que indicaron que se refleja los resultados, de que el personal médico no trabaja con eficiencia porque no está bien remunerado; asimismo la motivación del personal es baja, por factores de carácter económico, tanto del personal administrativo, así como del personal médico y asistencial; así lo perciben los usuarios ya que un servidor eficiente está preparado para cumplir con las expectativas de los clientes. Y finalmente Vega (2014) concluye que existe evidencia de asociación entre la gestión administrativa y la calidad en los servicios.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Del estudio, análisis realizado y resultados obtenidos, se concluye que la Gestión del Talento Humano tiene una relación estadísticamente significativa frente a la Calidad del Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se ha corroborado con el valor de $r(x,y) = 0.623$, considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5 %.
- Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Incorporación de Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.147$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.308$ superior a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Colocar Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.163$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.259$ superior a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Recompensar a las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.194$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.177$ superior a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Desarrollo y Formación de Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.492$, considerándose una correlación positiva moderada (media), y $p = 0.000$ inferior a **5 %**, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Retener a las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.357$, considerándose una correlación positiva baja (débil), y $p = 0.011$ inferior a **5 %**, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Supervisión de las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.667$, considerándose una correlación positiva moderada (media), y $p = 0.000$ inferior a **5 %**, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- Sobre la Gestión del Talento Humano los resultados muestran una eficiente percepción de **82 %**, por parte de los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana. Respecto a los resultados por dimensión: Incorporación de personas (**72%**), Colocar personas (**76%**), Retener personas (**72%**) y Supervisar personas (**82%**), los porcentajes obtenidos permiten concluir que la percepción es eficiente; sin embargo, perciben que la Recompensa de personas (**56%**) y Desarrollo o formación de personas (**60 %**), es regular.

- Respecto de la Calidad de Servicio los resultados muestran una alta percepción de **84 %**, por parte de los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana. Respecto a los resultados por dimensión: Personas (**88%**) y Evidencias tangibles (**88%**), los porcentajes obtenidos permiten concluir que la percepción es alta; sin embargo, perciben que la dimensión Procesos (**62%**) la percepción es media.

Recomendaciones

- Implementar por parte de los directivos de Clínica Inmaculada Concepción de Sullana las estrategias, políticas y programas que conlleven a mejorar la gestión del talento humano, considerando que la adecuada y correcta gestión de referidos recursos, redundan directamente en la Calidad de Servicio de la misma.
- Mejorar las políticas de gestión del talento humano, prioritariamente en los aspectos referidos al desarrollo y formación personal; así como también se debe implementar programas de capacitación al personal que garantice el desarrollo de los mismos.
- Involucrar al personal en los procesos de cambio que tengan impacto en la empresa, con el fin de mantener la sostenibilidad de la buena percepción de los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana; así como también para revertir el regular nivel de percepción de la dimensión desarrollo o formación de personas.
- Estructurar y desarrollar un sistema de información de los resultados obtenidos en la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, que conlleve a generar un intercambio de información entre las diferentes unidades

orgánicas de la organización, considerando que la difusión de los mismos, permitirá una mejor identificación y compromiso con la organización.

- Difundir los resultados de la presente investigación entre sus directivos y trabajadores e incluir en su Planes Estratégico y Operativo respectivamente, los aspectos más relevantes del estudio, que permita revertir las debilidades y mejorar las fortalezas que presenta la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana.

Referencias bibliográficas

- Barcenas, D. (2014) *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura*. Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Castañeda, I, & Zuluaga, A. (2014). *Gestión del talento humano en las instituciones educativas y calidad de la educación*. Universidad Católica de Manizales, Manizales, Colombia. Recuperado: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/830/Alexander%20Zuluaga%20Collazos.pdf?sequence=1>.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D.F., México: McGraw – Hill Interamericana. Recuperado: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3.a ed.). México, D.F., México: McGraw – Hill Interamericana. Recuperado: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A. Recuperado: https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&printsec=frontcover&dq=El+servicio+centrado+en+el+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_9P0l7cAhVION8KHQXZCHoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=El%20servicio%20centrado%20en%20el%20cliente&f=false.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: 1era edición. Ecoe Ediciones.
- Enríquez, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el Área de Cuidados Intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, junio 2014* (tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005-2015.pdf>.

- García, T., & Treminio, M. (2016). *El Sistema de Administración de Recursos Humanos y el Subsistema de Aprovisionamiento aplicado en las empresas del Municipio de Matagalpa, año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Recuperado: <http://repositorio.unan.edu.ni/2597/1/5421.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado: http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf. (pp. 239).
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. 7ma edición. México, D.F., México: McGraw Hill – Interamericana.
- Jiménez, A., Marcos, S., Arce, E., y Sánchez, Y. (2012). *La gestión adecuada de personas*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Juárez, J. & León, M. (2014) *Diseño e implementación del Área de Talento Humano en la Clínica Santa Rosa S.A.C. de Sullana*, Universidad de Piura. Perú.
- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios*. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Masias, M. (2016) *Formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de talara (Piura), año 2016* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- Nicaragua.
- Noel, M., & Serna, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del Distrito de Zorritos*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Recuperado: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/89/TESIS%20-%20NOEL%20Y%20SERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. 1era edición. Vigo, España: Ideas propias Editorial.
- Ramos, J., & Vega, J. (2015). *La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Es salud – Huánuco 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Recuperado:

- <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/484/TAD%200527%20R24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>.
- Rios, M. (2014) *Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera ciudad de Huamachuco-2014*, Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Naucalpan de Juárez, 8ava edición. México: Pearson Educación. Recuperado: <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>.
- Sandoval, C. (2014) *Satisfacción del cliente por la calidad en el servicio de atención en el BBVA Banco Continental - PIURA 2014*, Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Setó Pamies, D (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic Editorial. Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA46&dq=servqual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX8-On7e7cAhWC7lMKHZLCAk4HhDoAQgyMAE#v=onepage&q=servqual&f=false>.
- Stanton, W.J., Etzel, M.J., y Walker, B.J. (2007). *Fundamentos de marketing*. México, D.F., México: McGraw – Hill Interamericana.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21. 1era edición Recuperado: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf.
- Tirado, K. (2014) *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Villavicencio, R. (2014). *Calidad de servicio en el Área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/475/villavicencio_ronaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Villegas, C. (2012) *Mejoramiento de la calidad de servicios del terminal terrestre*

Sullana-Piura, Universidad Nacional de Piura. Perú

Vivas, L. (2013) *La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal Del Carchi, Ecuador.

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México, D.F., México: McGraw – Hill Interamericana.

Cruz, A. & Gonzales, J. (2016) *El sistema de administración de recursos humanos y el subsistema de aprovisionamiento aplicado en las empresas del Municipio de Matagalpa, año 2015*, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Agradecimientos

A mis padres, por sus esfuerzos en brindarme educación, y por el apoyo en estos años de estudios universitarios.

A nuestros docentes, por las enseñanzas impartidas, por su tiempo y buena disposición.

A nuestro asesor de tesis, por el apoyo brindado para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Anexos y apéndice

ANEXO N° 1
CUESTIONARIO

Encuesta para medir la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

Instrucciones: Marque con una (x) la alternativa que Ud., estime conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

O1	ÍTEMS	Alternativas de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se difunden, de manera interna o externa, las oportunidades de empleo de la institución?					
2	¿Los reclutamientos de personal (convocatorias) especifican las características y requisitos de formación y experiencia, que deben poseer las personas que deseen incorporarse a la institución?					
3	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personal con las competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo en la institución?					
4	El personal seleccionado, en el trato con los pacientes y usuarios de los servicios, demuestra disposición, empatía y cortesía?					
O2	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las funciones a desempeñar, así como las actividades y tareas a realizar?					
6	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para un adecuado desempeño de funciones?					
7	Ante las situaciones de ascensos, rotaciones, asignación de					

	responsabilidades e ingreso de personal a la institución, ¿Se realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo?					
8	¿Se cumple con socializar al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la institución?					
9	¿Se transmite a todo el personal las actitudes, valores y patrones de comportamiento que se esperan de ellos en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?					
10	¿Se orienta al personal sobre el acceso y precauciones a considerar en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?					
11	¿Se orienta al personal de servicio/apoyo sobre el mantenimiento de las condiciones de higiene en las instalaciones físicas, mobiliario y equipos del establecimiento de salud?					
12	¿Se orienta al personal de salud sobre el uso y manejo de equipos médicos y tecnologías?					
13	¿Se orienta al personal sobre la vestimenta a utilizar en la atención de pacientes y usuarios, así como en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?					
14	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?					
15	¿Se han establecido mecanismos para recabar información del público respecto del desempeño del personal en cuanto en los aspectos de cortesía, disposición y empatía?					
16	Los resultados de las evaluaciones de desempeño, ¿son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?					
O4	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿El sistema de recompensas económicas establecido por la institución, favorece la motivación laboral de los trabajadores?					

18	¿Existe un plan de incentivos (económicos y no económicos) para aumentar la productividad y motivar la prestación de servicios de calidad a los usuarios y pacientes?					
19	¿Se brinda a los trabajadores seguridad respecto de su permanencia en el empleo, siempre que el desempeño en el puesto sea satisfactorio?					
20	¿La institución brinda a sus colaboradores, prestaciones y/o servicios, tales como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?					
21	¿Se sancionan las insatisfacciones en la prestación de servicios, el desempeño inadecuado de funciones y las conductas que no se ajustan a los estándares establecidos por el establecimiento?					
04	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	¿Se diagnostican y monitorean las necesidades de capacitación del personal asistencial, de servicios y administrativo?					
23	¿Existe preocupación por suministrar al personal asistencial conocimientos sobre el desarrollo de tecnologías en la atención y tratamiento de usuarios y pacientes?					
24	¿Los conocimientos en tecnología de salud contribuyen a mejorar la oferta y calidad de los servicios a los pacientes y usuarios?					
25	¿Se brindan capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los pacientes y usuarios?					
26	¿Las capacitaciones tienen impacto positivo en la actitud de los colaboradores en el centro de trabajo y en la prestación de servicios?					
27	¿Existe política que propicie la rotación de puestos y el desarrollo de carrera en el establecimiento de salud?					
28	Como resultado de las rotaciones de puesto, los colaboradores adquieren conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos ejecutados en el establecimiento?					

O5	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29	¿El clima organizacional influye positivamente en la motivación de los colaboradores?					
30	¿El clima organizacional favorece el sentido de pertenencia y el deseo de permanencia de los colaboradores en la organización?					
31	¿Las condiciones físicas y psicológicas que rodean el trabajo posibilitan la prestación de servicios de calidad a los pacientes y usuarios?					
O6	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
32	¿Se monitorean las atenciones a pacientes y usuarios con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?					
33	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en consultorios y trámites diversos?					
34	¿Se supervisan las atenciones de emergencia y la capacidad de respuesta del personal?					
35	¿Se adoptan correctivos respecto de las deficiencias y desviaciones detectadas?					
36	¿Se monitorea la efectividad de los correctivos adoptados en la mejora de los procesos y calidad de servicios a los usuarios y pacientes?					

ANEXO N° 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana.</p>	<p>¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana. - Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana - Determinar el proceso de incorporar personas, colocar a las personas, el sistema de recompensas al personal y su relación con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana - Determinar la relación entre el proceso de desarrollo o formación de las personas, los mecanismos de retención de personas, el proceso de supervisar a las personas y la calidad del servicio 	<p>Hi: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.</p> <p>Ho: La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.</p>	<p>La investigación que se realizará es de tipo Descriptivo Correlacional y diseño de corte transversal no experimental, para conocer la influencia o grado de asociación que existe entre las dos variables, mediante la utilización de la técnica de encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos un cuestionario que se aplicará a la población – muestra de 50 colaboradores de la Clínica Inmaculada Concepción Sullana.</p>

		<p>brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana.</p> <ul style="list-style-type: none">- Proponer un plan para la mejora de la gestión del talento humano y la calidad del servicio brindado en Clínica Inmaculada Concepción, Sullana		
--	--	--	--	--

PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

Justificación

El presente plan de mejora surge debido a las necesidades organizacionales para potencializar el talento humano de la clínica Inmaculada Concepción Sullana, el cual hace parte esencial e importante para el logro de los objetivos principales de la institución, se considera pertinente presentar la propuesta para mejorar el proceso del talento humano, con la cual sea posible adquirir y mejorar la competitividad del personal, mejorando sus capacidades para poder obtener la calidad del servicio que los clientes necesitan, lo que resultara significativo para que la clínica logre ventajas competitivas.

Se evidencia la necesidad de mejorar la cooperación integra de todo el talento humano para poder obtener un clima organizacional adecuado lo que permitirá mejorar la calidad de servicio para los clientes.

Misión: Atender a nuestros clientes con mucho esmero, honestidad y transparencia prestándoles un confiable y excelente servicio que les ayude a solucionar sus problemas de salud; además de brindarles facilidades y apoyo a la comunidad a través de las campañas médicas. Nuestro compromiso social es brindar atención especializada a la población, contribuyendo en el desarrollo de nuestra Región.

Visión: Ser en el 2021 el MEJOR CENTRO CLINICO, ofreciendo un servicio y productos de alta calidad, plasmando un reconocimiento social por su calidad, servicio y Garantía en toda la región.

Objetivos empresariales:

- Liderar las prestaciones de los servicios de salud privados en la Perla del Chira.
- Lograr una eficiente prestación de servicios de salud, acompañado de diagnósticos y exámenes clínicos adecuados y oportunos.

- Alcanzar el reconocimiento y desarrollo institucional, por parte de la comunidad, estamentos públicos y privados.
- Alcanzar altos índices de satisfacción del usuario externo e interno.
- Contar con equipamiento biomédico y procedimientos clínicos innovados con las últimas tendencias innovativas de los servicios de salud,
- Lograr el desarrollo de capacidades de nuestro personal asistencial, con los nuevos avances tecnológicos de la medicina y procedimientos altamente especializados.

VALORES

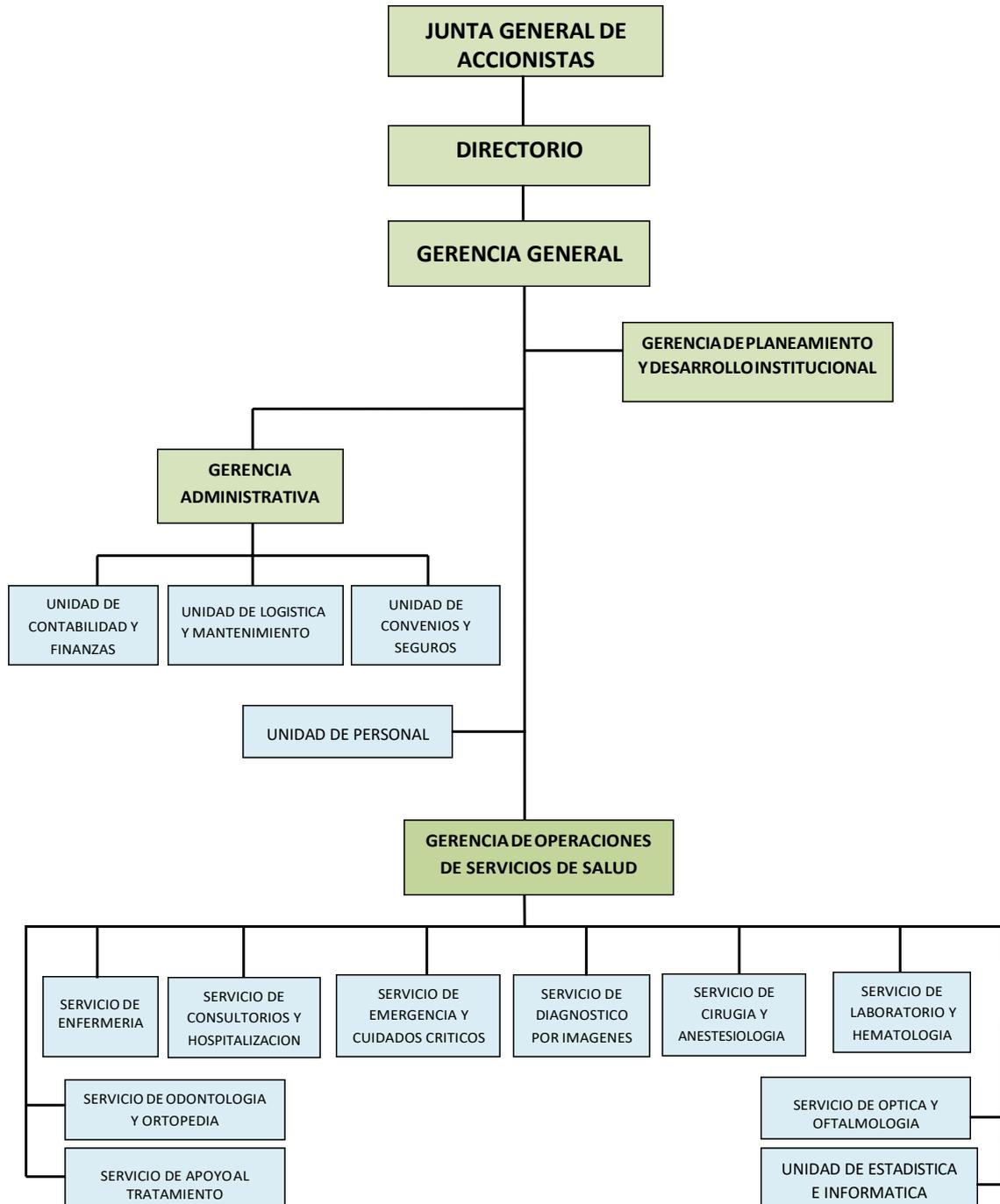
- Honestidad y lealtad
- Comunicación
- Excelencia enfocada en el paciente
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

1. Productos y/o servicios: Tipo de empresa: De financiación privado, Clínica Inmaculada Concepción S.A.C, tiene el espíritu de proyección social, enfoque a la salud pública y una política de calidad al paciente.

Brindamos atención de calidad y calidez, con mística de trabajo y comprometidos en brindar una atención de salud personalizada. Nuestra finalidad es crecer, somos una clínica JOVEN, FUERTE y con vías hacia el FUTURO; hemos realizado la ampliación del 3er Piso para ampliar los consultorios, sala de Hospitalización, Estimulación Temprana, Medicina Física y así poder brindar una mejor atención especializada.

Clínica Inmaculada Concepción S.A.C, Cultiva: Honestidad, Puntualidad, Compañerismo, Trabajo de Equipo, CALIDAD en vocación al servicio, Buen Precio y un Excelente servicio a nuestros pacientes para poder cumplir con nuestra misión y visión.

2. Organigrama de la empresa: Descripción de las áreas (Áreas, puesto, perfil y funciones)



3. Indicadores de una buena gestión

- ✓ Gestión de talento humano es Eficiente.
- ✓ La calidad de servicio tiene un nivel alto.
- ✓ Experiencia laboral por parte los médicos.
- ✓ Profesionalismo al momento de entregar un diagnóstico.
- ✓ Capacidad de respuesta al momento que el paciente solicita información.
- ✓ Empatía por parte de los colaboradores administrativos.

4. Estrategias

- ✓ Implementar políticas que conlleven a mejorar la gestión del talento humano, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, y que cada personal nuevo tenga bien en claro cada punto de la empresa.
- ✓ Realizar capacitaciones mensualmente para que el personal mejore su gestión de talento humano, para que el personal se involucre con mantener una adecuada atención de calidad de servicio a los pacientes, por lo tanto ellos quedan satisfechos, y pueden recomendar a la clínica.
- ✓ Estructurar y desarrollar una base de datos e información de cada paciente para un mejor uso, además cada médico podría leer el historial de cada paciente, y podría brindarle el tratamiento adecuado, sin que exista confusiones.
- ✓ Monitorear de manera continua los procesos con acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. Con el único objetivo que siempre debe ser el mismo: la mejora.

5. Recursos para la implementación de las estrategias

- ✓ Personal calificado para implementar sus estrategias, políticas y programas.
- ✓ Personal especializado en capacitación de personal.
- ✓ Personal especializado en desarrollar un sistema de gestión.
- ✓ Recursos económicos y materiales para el desarrollo de las estrategias.

6. Cuadro de estrategias

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Implementar políticas que conlleven a mejorar la gestión del talento humano, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, y que cada personal nuevo tenga bien en claro cada punto de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de políticas de mejora de calidad de servicio - Difusión de las políticas implementadas - Entrega de los MOF a cada colaborador de la empresa para que sepa cuáles son sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de recursos humanos - Jefe de cada área 	Mensualmente
Realizar capacitaciones mensualmente para que el personal mejore su gestión de talento humano, para que el personal se involucre con mantener una adecuada atención de calidad de servicio a los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las necesidades de capacitación de los trabajadores de la empresa - Elaborar un plan de capacitación - Contratar un personal externo para la realización de las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de recursos humanos - Jefe de cada área 	Trimestral
Estructurar y desarrollar una base de datos e información de cada paciente para un mejor uso, además cada médico podría leer el historial de cada paciente, y podría brindarle el tratamiento adecuado, sin que existan confusiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilar datos generales de cada paciente de la clínica. - Elaborar una base de datos con la información de cada paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de informática - Secretaria de cada consultorio 	Semanalmente
Monitorear de manera continua los procesos con acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. Con el único objetivo que siempre debe ser el mismo: la mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar de forma semanal el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores de cada área. - Elaborar una base de datos con la información de cada paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador - Jefe cada área 	Mensualmente



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Questionario

que hace parte de la investigación titulada:
Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio brindado por Clínica Inmaculada.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Gimella Graciela Marcela Jara
FORMACIÓN ACADÉMICA: Educación Superior - Maestría en Gestión del Talento Humano
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Financiera - Hidrocarburos - Petróleo - Educación
TIEMPO 08 Años CARGO ACTUAL Docente Universitaria
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR CLÍNICA INMACULADA CONCEPCIÓN SULLANA,

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Reclutamiento	¿Se difunden, de manera interna o externa, las oportunidades de empleo de la institución?	4	4	4	4	
Selección de personas	¿Los reclutamientos de personal (convocatorias) especifican las características y requisitos de formación y experiencia, que deben poseer las personas que deseen incorporarse a la institución?	4	4	4	4	
	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personal con las competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo en la institución?	4	4	4	4	
Inducción	Ante las situaciones de ascensos, rotaciones, asignación de responsabilidades e ingreso de personal a la institución, ¿Se realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Diseño de puestos	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las funciones a desempeñar, así como las actividades y tareas a realizar?	4	4	4	4	
	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para un adecuado desempeño de funciones?	3	3	3	3	
Evaluación del desempeño	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	3	3	3	3	

Recompensas económicas	¿El sistema de recompensas económicas establecido por la institución, favorece la motivación laboral de los trabajadores?	4	4	4	4	4
Recompensas no económicas	¿Existe un plan de incentivos (económicos y no económicos) para aumentar la productividad y motivar la prestación de servicios de calidad a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	4
	¿Se brinda a los trabajadores seguridad respecto de su permanencia en el empleo, siempre que el desempeño en el puesto sea satisfactorio?	3	3	3	3	3
Prestaciones y servicios	¿La institución brinda a sus colaboradores, prestaciones y/o servicios, tales como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?	4	4	4	4	4
Sanciones	¿Se sancionan las insatisfacciones en la prestación de servicios, el desempeño inadecuado de funciones y las conductas que no se ajustan a los estándares establecidos por el establecimiento?	4	4	4	4	4
Capacitación	¿Se diagnostican y monitorean las necesidades de capacitación del personal asistencial, de servicios y administrativo?	4	4	4	4	4
Desarrollo de carrera	¿Existe política que propicie la rotación de puestos y el desarrollo de carrera en el establecimiento de salud?	3	4	3	4	4
Rotación	Como resultado de las rotaciones de puesto, los colaboradores adquieren conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos ejecutados en el establecimiento?	4	4	4	4	4
Clima organizacional	¿El clima organizacional influye positivamente en la motivación de los colaboradores?	4	4	4	4	4

	¿El clima organizacional favorece el sentido de pertenencia y el deseo de permanencia de los colaboradores en la organización?	4	4	4	4
Condiciones de trabajo	¿Las condiciones físicas y psicológicas que rodean el trabajo posibilitan la prestación de servicios de calidad a los pacientes y usuarios?	4	4	4	4
Medición	¿Se monitorean las atenciones a pacientes y usuarios con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?	4	4	4	4
Comparación	Los resultados de las evaluaciones de desempeño, ¿son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?	4	4	4	4
Acciones correctivas	¿Se adoptan correctivos respecto de las deficiencias y desviaciones detectadas?	3	3	3	3
	¿Se monitorea la efectividad de los correctivos adoptados en la mejora de los procesos y calidad de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4
Actitud personal	¿Se transmite a todo el personal las actitudes, valores y patrones de comportamiento que se esperan de ellos en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones tienen impacto positivo en la actitud de los colaboradores en el centro de trabajo y en la prestación de servicios?	4	4	4	4
Confiabilidad	¿Existe preocupación por suministrar al personal asistencial conocimientos sobre el desarrollo de tecnologías en la atención y tratamiento de usuarios y paciente?	4	4	4	4

Capacidad de respuesta/disponibilidad	¿Los conocimientos en tecnología de salud contribuyen a mejorar la oferta y calidad de los servicios a los pacientes y usuarios?	4	4	4	4	4
Empatía	¿Se supervisan las atenciones de emergencia y la capacidad de respuesta del personal? El personal seleccionado, en el trato con los pacientes y usuarios de los servicios, demuestra disposición, empatía y cortesía?	3	3	3	3	3
Cortesía	¿Se han establecido mecanismos para recabar información del público respecto del desempeño del personal en cuanto en los aspectos de cortesía, disposición y empatía?	4	4	4	4	4
Comunicación	¿Se brindan capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los pacientes y usuarios?	4	4	4	4	4
Diseño de procesos	¿Se cumple con socializar al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la institución?	4	4	4	4	4
Tiempos de espera	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en consultorios y trámites diversos?	3	3	3	3	3
Vestimenta personal	¿Se orienta al personal sobre la vestimenta a utilizar en la atención de pacientes y usuarios, así como en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	4	4	4	4	4
Instalaciones físicas	¿Se orienta al personal sobre el acceso y precauciones a considerar en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	4	4	4	4	4
Equipos- tecnología	¿Se orienta al personal de salud sobre el uso y manejo de equipos médicos y tecnologías?	3	3	3	3	3

Higiene	¿Se orienta al personal de servicio/apoyo sobre el mantenimiento de las condiciones de higiene en las instalaciones físicas, mobiliario y equipos del establecimiento de salud?	4	4	4	4	4
---------	---	---	---	---	---	---

**Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI NO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.			
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Mig. Gisela Graciela Alvarado Jarama</i>	Fecha: <i>06/10/2018.</i>		
Firma: 	Teléfono: <i>953635325</i>	Email: <i>gine2506@hotmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario

que hace parte de la investigación titulada:

Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio Brindado por Clínica Emaculada

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Claudia Elisa Carrasco Silva

FORMACIÓN ACADÉMICA: Ps. en Administración y Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Auditoría

TIEMPO 15 años CARGO ACTUAL Auditor

INSTITUCIÓN: _____

Objetivo de la investigación:

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR CLÍNICA INMACULADA CONCEPCIÓN SULLANA.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Reclutamiento	¿Se difunden, de manera interna o externa, las oportunidades de empleo de la institución?	4	4	4	4	
Selección de personas	¿Los reclutamientos de personal (convocatorias) especifican las características y requisitos de formación y experiencia, que deben poseer las personas que deseen incorporarse a la institución?	4	4	4	3	
	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personal con las competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo en la institución?	4	4	4	4	
Inducción	Ante las situaciones de ascensos, rotaciones, asignación de responsabilidades e ingreso de personal a la institución, ¿Se realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Diseño de puestos	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las funciones a desempeñar, así como las actividades y tareas a realizar?	3	3	3	3	
	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para un adecuado desempeño de funciones?	3	3	3	3	
Evaluación del desempeño	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	3	4	

Recompensas económicas	¿El sistema de recompensas económicas establecido por la institución, favorece la motivación laboral de los trabajadores?	4	4	3	4	3	4	
Recompensas no económicas	¿Existe un plan de incentivos (económicos y no económicos) para aumentar la productividad y motivar la prestación de servicios de calidad a los usuarios y pacientes? ¿Se brinda a los trabajadores seguridad respecto de su permanencia en el empleo, siempre que el desempeño en el puesto sea satisfactorio?	3	3	3	3	3	3	
Prestaciones y servicios	¿La institución brinda a sus colaboradores, prestaciones y/o servicios, tales como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?	4	3	4	3	4	4	
Sanciones	¿Se sancionan las insatisfacciones en la prestación de servicios, el desempeño inadecuado de funciones y las conductas que no se ajustan a los estándares establecidos por el establecimiento?	4	4	4	4	4	2	
Capacitación	¿Se diagnostican y monitorean las necesidades de capacitación del personal asistencial, de servicios y administrativo?	4	3	3	4	3	4	
Desarrollo de carrera	¿Existe política que propicie la rotación de puestos y el desarrollo de carrera en el establecimiento de salud?	4	4	4	4	4	4	
Rotación	Como resultado de las rotaciones de puesto, los colaboradores adquieren conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos ejecutados en el establecimiento?	4	3	4	4	4	4	
Clima organizacional	¿El clima organizacional influye positivamente en la motivación de los colaboradores?	3	3	3	3	3	3	

	¿El clima organizacional favorece el sentido de pertenencia y el deseo de permanencia de los colaboradores en la organización?	4	3	4	4	
Condiciones de trabajo	¿Las condiciones físicas y psicológicas que rodean el trabajo posibilitan la prestación de servicios de calidad a los pacientes y usuarios?	4	4	4	4	
Medición	¿Se monitorean las atenciones a pacientes y usuarios con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?	4	4	4	4	
Comparación	Los resultados de las evaluaciones de desempeño, ¿son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?	3	3	3	3	
Acciones correctivas	¿Se adoptan correctivos respecto de las deficiencias y desviaciones detectadas?	4	4	4	4	
	¿Se monitorea la efectividad de los correctivos adoptados en la mejora de los procesos y calidad de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	
Actitud del personal	¿Se transmite a todo el personal las actitudes, valores y patrones de comportamiento que se esperan de ellos en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	3	3	3	3	
	¿Las capacitaciones tienen impacto positivo en la actitud de los colaboradores en el centro de trabajo y en la prestación de servicios?	3	3	3	3	
Confiability	¿Existe preocupación por suministrar al personal asistencial conocimientos sobre el desarrollo de tecnologías en la atención y tratamiento de usuarios y paciente?	3	3	3	3	

	¿Los conocimientos en tecnología de salud contribuyen a mejorar la oferta y calidad de los servicios a los pacientes y usuarios?	4	4	4	4	4
Capacidad de respuesta/disponibilidad	¿Se supervisan las atenciones de emergencia y la capacidad de respuesta del personal?	3	3	3	3	3
Empatía	El personal seleccionado, en el trato con los pacientes y usuarios de los servicios, demuestra disposición, empatía y cortesía?	4	3	3	3	3
Cortesía	¿Se han establecido mecanismos para recabar información del público respecto del desempeño del personal en cuanto en los aspectos de cortesía, disposición y empatía?	3	3	3	3	3
Comunicación	¿Se brindan capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los pacientes y usuarios?	4	3	3	3	3
Diseño de procesos	¿Se cumple con socializar al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la institución?	4	4	4	4	4
Tiempos de espera	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en consultorios y trámites diversos?	3	3	3	3	3
Vestimenta personal	¿Se orienta al personal sobre la vestimenta a utilizar en la atención de pacientes y usuarios, así como en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	3	3	3	3	3
Instalaciones físicas	¿Se orienta al personal sobre el acceso y precauciones a considerar en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	3	3	3	3	3
Equipos-tecnología	¿Se orienta al personal de salud sobre el uso y manejo de equipos médicos y tecnologías?	3	3	3	3	3

Higiene	¿Se orienta al personal de servicio/apoyo sobre el mantenimiento de las condiciones de higiene en las instalaciones físicas, mobiliario y equipos del establecimiento de salud?	3	3	3	3
---------	---	---	---	---	---

**Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Claudia Elisa Ramosco Silva</i>	Fecha: 4/10/2018		
Firma: <i>Claudia Ramosco</i>	Teléfono: 955682546		Email: claudias14@gmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: QUESTIONARIO
que hace parte de la investigación titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR CLÍNICA
IMHACULADA
La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: BENJAMÍN ERNESTO CALDERÓN CASTILLO
FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA
TIEMPO 5 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR CLÍNICA INMACULADA CONCEPCIÓN SULLANA,

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Reclutamiento	¿Se difunden, de manera interna o externa, las oportunidades de empleo de la institución?	4	4	4	4	
Selección de personas	¿Los reclutamientos de personal (convocatorias) especifican las características y requisitos de formación y experiencia, que deben poseer las personas que deseen incorporarse a la institución?	4	4	4	4	
Inducción	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personal con las competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo en la institución?	4	4	4	4	
	Ante las situaciones de ascensos, rotaciones, asignación de responsabilidades e ingreso de personal a la institución, ¿Se realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Diseño de puestos	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las funciones a desempeñar, así como las actividades y tareas a realizar?	4	4	4	4	
	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para un adecuado desempeño de funciones?	4	4	4	4	
Evaluación del desempeño	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	

Recompensas económicas	¿El sistema de recompensas económicas establecido por la institución, favorece la motivación laboral de los trabajadores?	4	4	4	4	4	
Recompensas no económicas	¿Existe un plan de incentivos (económicos y no económicos) para aumentar la productividad y motivar la prestación de servicios de calidad a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	4	
	¿Se brinda a los trabajadores seguridad respecto de su permanencia en el empleo, siempre que el desempeño en el puesto sea satisfactorio?	4	4	4	4	4	
Prestaciones y servicios	¿La institución brinda a sus colaboradores, prestaciones y/o servicios, tales como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?	4	4	4	4	4	
Sanciones	¿Se sancionan las insatisfacciones en la prestación de servicios, el desempeño inadecuado de funciones y las conductas que no se ajustan a los estándares establecidos por el establecimiento?	4	4	4	4	4	
Capacitación	¿Se diagnostican y monitorean las necesidades de capacitación del personal asistencial, de servicios y administrativo?	4	4	4	4	4	
Desarrollo de carrera	¿Existe política que propicie la rotación de puestos y el desarrollo de carrera en el establecimiento de salud?	4	4	4	4	4	
Rotación	Como resultado de las rotaciones de puesto, los colaboradores adquieren conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos ejecutados en el establecimiento?	4	4	4	4	4	
Clima organizacional	¿El clima organizacional influye positivamente en la motivación de los colaboradores?	4	4	4	4	4	

	¿El clima organizacional favorece el sentido de pertenencia y el deseo de permanencia de los colaboradores en la organización?	4	4	4	4	
Condiciones de trabajo	¿Las condiciones físicas y psicológicas que rodean el trabajo posibilitan la prestación de servicios de calidad a los pacientes y usuarios?	4	4	4	4	
Medición	¿Se monitorean las atenciones a pacientes y usuarios con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?	4	4	4	4	
Comparación	Los resultados de las evaluaciones de desempeño, ¿son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?	4	4	4	4	
Acciones correctivas	¿Se adoptan correctivos respecto de las deficiencias y desviaciones detectadas?	4	4	4	4	
	¿Se monitorea la efectividad de los correctivos adoptados en la mejora de los procesos y calidad de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	
Actitud del personal	¿Se transmite a todo el personal las actitudes, valores y patrones de comportamiento que se esperan de ellos en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?	4	4	4	4	
	¿Las capacitaciones tienen impacto positivo en la actitud de los colaboradores en el centro de trabajo y en la prestación de servicios?	4	4	4	4	
Confiabilidad	¿Existe preocupación por suministrar al personal asistencial conocimientos sobre el desarrollo de tecnologías en la atención y tratamiento de usuarios y paciente?	4	4	4	4	

	¿Los conocimientos en tecnología de salud contribuyen a mejorar la oferta y calidad de los servicios a los pacientes y usuarios?	✓	✓	✓	✓	✓	
Capacidad de respuesta/ disponibilidad	¿Se supervisan las atenciones de emergencia y la capacidad de respuesta del personal?	✓	✓	✓	✓	✓	
Empatía	El personal seleccionado, en el trato con los pacientes y usuarios de los servicios, demuestra disposición, empatía y cortesía?	✓	✓	✓	✓	✓	
Cortesía	¿Se han establecido mecanismos para recabar información del público respecto del desempeño del personal en cuanto en los aspectos de cortesía, disposición y empatía?	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación	¿Se brindan capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los pacientes y usuarios?	✓	✓	✓	✓	✓	
Diseño de procesos	¿Se cumple con socializar al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la institución?	✓	✓	✓	✓	✓	
Tiempos de espera	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en consultorios y trámites diversos?	✓	✓	✓	✓	✓	
Vestimenta personal	¿Se orienta al personal sobre la vestimenta a utilizar en la atención de pacientes y usuarios, así como en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	✓	✓	✓	✓	✓	
Instalaciones físicas	¿Se orienta al personal sobre el acceso y precauciones a considerar en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?	✓	✓	✓	✓	✓	
Equipos- tecnología	¿Se orienta al personal de salud sobre el uso y manejo de equipos médicos y tecnologías?	✓	✓	✓	✓	✓	

Higiene	¿Se orienta al personal de servicio/apoyo sobre el mantenimiento de las condiciones de higiene en las instalaciones físicas, mobiliario y equipos del establecimiento de salud?	H	H	H	H	H
---------	---	---	---	---	---	---

**Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Benjamín Ernesto Calderón Castillo</i>			Fecha: 05/10/2018
Firma: 			Email: <i>benjamin_calderon@yahoo.com</i>
			Teléfono: 968245133