

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con  
mención en Gestión de los Servicios de Salud

**Autor: Huamán Rubina, Gustavo Adolfo**

Asesor: Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán

**Chimbote – Perú**

**2018**

**DESARROLLO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO. POLICLÍNICO DEL AGUSTINO DAFISALUD, LIMA  
2017**

## **Palabras Clave**

**Tema:** Proceso administrativo y gestión de personal

**Especialidad:** Ciencias de la Salud

**Líneas de Investigación:** Salud Pública

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CARATULA</b>	<b>i</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>ii</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	<b>1</b>
1.2 Justificación de la investigación	<b>17</b>
1.3 Problema de investigación	<b>17</b>
1.3.1 Problema general	<b>18</b>
1.4 Definición conceptual y operacional de las variables	<b>18</b>
1.4.1 Proceso Administrativo	<b>18</b>
1.4.2 Gestión del Talento Humano	<b>19</b>
1.5 Hipótesis	<b>20</b>
1.6 Objetivos	<b>20</b>
1.6.1 Objetivo general	<b>20</b>
1.6.2 Objetivos específicos	<b>20</b>
<b>II METODOLOGIA</b>	<b>21</b>
2.1 Tipo y diseño	<b>21</b>
2.2 Población y muestra	<b>21</b>
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	<b>22</b>
2.4 Procesamiento y análisis de la información	<b>22</b>
<b>III RESULTADOS</b>	<b>23</b>

<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>31</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>33</b>
	5.1 Conclusiones	33
	5.2 Recomendaciones	34
<b>VI</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>35</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>36</b>
<b>VIII</b>	<b>APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>38</b>
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	38
	8.2 Anexo N° 2 Cuestionario	40
	8.3 Base de datos	45
	8.4 Plan de mejora	46

## **RESUMEN**

Esta investigación se realizó con el objetivo de relacionar el desarrollo del proceso Administrativo y la gestión del talento humano del policlínico Dafisalud Del Agustino, durante el periodo 2017. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente a los profesionales de la salud y personal técnico que labora en el policlínico.

Se desarrolló este trabajo con dos variables; siendo la variable independiente el Proceso Administrativo y la variable dependiente la Gestión de talento humano, las cuales se describieron y se relacionaron para ver la influencia de una sobre otra. La investigación propuesta es de tipo descriptiva de relación aplicada caracterizada porque el uso de los conocimientos que se adquieren son de corte transversal ya que se adquirieron durante el periodo 2017, con enfoque cualitativo, como técnica de recolección de datos será una encuesta y el instrumento será un cuestionario, el cual se entregó a todo el personal que trabaja en el policlínico.

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the objective of relating the development of the Administrative process and the human talent management of the polyclinic Dafisalud There Agustino, during the period 2017. It intends to verify if its concepts are continuously and adequately applied, allowing them to efficiently manage health professionals and technical staff working in the polyclinic.

This work was developed with two variables; being the independent variable the Administrative Process and the dependent variable the Management of human talent, which were described and related to see the influence of one over another. The proposed research is a descriptive type of applied relationship, characterized by the fact that the use of the knowledge acquired is cross-sectional, as it was acquired during the period 2017, with a qualitative approach, as a data collection technique it will be a survey and the instrument will be a questionnaire, which was given to all staff working in the polyclinic.

## **I INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado Desarrollo del Proceso Administrativo y Gestión del Talento Humano. Policlínico Del Agustino Dafisalud, Lima 2017, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión del talento humano. Sin duda, los resultados de esta investigación, además de permitir obtener el grado de maestro en ciencias de la salud; será una fuente de información para posteriores investigaciones. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar el proceso administrativo y la gestión de talento humano; para que con ello se realice un desarrollo idóneo de policlínico. A su vez garantizar que todo usuario del policlínico se vaya de este de manera satisfactoria, con otra perspectiva al problema de salud que le aqueja y tenga la seguridad de poder recuperarse.

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

Se realizó búsqueda de información, revistas científicas en páginas web, revisión de artículos uso de buscadores como: Google Académico, Cielo, biblioteca virtual de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. No se han podido encontrados trabajos específicos relacionados al tema, pero se ha considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

#### **1.1.1 Antecedentes**

Atencio, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: La Gestión De Recursos Humanos” Y El Control De Personal En El Hospital “Román Egoavil Pando” – Villa Rica – Oxapampa - Pasco, 2017 cuyo objetivo general fue Determinar la relación de la Gestión de Recursos humanos en el control de personal en el Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica, 2017. Metodología: estudio descriptivo correlacional, cuantitativo, la muestra es 120 personales los cuales representan el 100% del personal del hospital, la técnica de recolección de datos es mediante una encuesta. Resultados: el 78% contestaron que Frecuentemente sus contratos están formalizados de acuerdo a Ley y un 32% contestaron ocasionalmente. Se concluyó que la Gestión de Recursos Humanos



se relaciona significativamente en el Control de Personal del Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica 2017; y existiendo una relación significativa.

Montoya, K. (2017). En su trabajo de investigación titulado: Factores administrativos institucionales que condicionan la aplicación del proceso de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios de la Clínica Maison de Sante sede Surco Lima 2017 cuyo objetivo fue determinar cuáles son los factores administrativos institucionales que condicionan la aplicación del proceso de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Maison de Sante sede Surco Lima 2017. Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra está conformada por 20 enfermeras. La técnica es la encuesta y el instrumento la escala tipo Likert modificada. Resultados: el 70% considera que la gestión administrativa pone muchos obstáculos para el buen desempeño del personal de enfermería y el 30% considera que puede mejorar la atención de la unidad de cuidados intensivos si mejora la organización de la clínica. Se concluye que los factores administrativos institucionales son el número de pacientes, el número de personal profesional de enfermería, la delegación de funciones y la labor asistencial.

Sempertegui, H. (2015). En su trabajo de investigación titulado: Selección De Personal Por Competencias Para La Gestión Del Talento Humano cuyo objetivo general fue elaborar los criterios de selección de personal por competencias para la gestión del talento humano en la empresa Buró Outsourcing S.A.C., Chiclayo. Metodología: estudio de tipo descriptivo-propositivo con un diseño no experimental, con una muestra de una población y muestra de 35 trabajadores de la empresa Buró Outsourcing SAC, a quienes se aplicó una encuesta de 13 ítems utilizando como instrumento la escala de Likert para obtener la información que se requirió para la investigación. Resultados: La principal característica de la selección de personal en la Buró Outsourcing

SAC, es que no se tomaron en cuenta requisitos intelectuales ni factores de especificaciones de los requisitos físicos según el puesto de trabajo. Además, la gestión del talento humano en la empresa está dado por los criterios que se toman en cuenta para un puesto de trabajo y los que debe cumplir la persona que lo ocupará y se determinó que en este aspecto existen deficiencias ya que el 37% de colaboradores ocupa un puesto que no está acorde a su preparación profesional. Concluye que los criterios de selección de personal por competencias para la empresa Buro Outsourcing SAC, es que para el 46% de colaboradores se debe implementar un proceso más riguroso en el reclutamiento y selección de personal siendo necesaria una propuesta basada en competencias.

Anaya, L. y Paredes, J. (2015) en su trabajo de investigación titulado: Propuesta De Mejora De Clima Organizacional A Partir De La Gestión Del Talento Humano cuyo objetivo fue mejorar el clima organizacional de VC, considerando las percepciones de sus integrantes en base al talento humano. Metodología: es un estudio descriptivo, cualitativo, transversal, se realiza la recolección de datos mediante cuestionario de 26 preguntas para realizar entrevistas mediante la técnica bola de nieve. Resultados: El plan de mejora incluye acciones que implican un alto nivel de participación e involucramiento de los miembros del equipo de trabajo y sus directivos, de manera que se promueva una cultura de inclusión del talento e identificación de agentes del cambio. Conclusión: la estrategia de excelencia operativa seguida por la empresa es la que le ha permitido tener un crecimiento sostenido hasta el 2013.

Flores, S. (2015). En su trabajo de investigación titulado: Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas Jinotega 2010- 2013, cuyo objetivo fue analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la Cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013. Metodología: estudio descriptivo, no experimental, transversal. Muestra conformada por 15 trabajadores, 2 jefes y 1 gerente los cuales conforman el

100% de la población, se emplearon los instrumentos revisión documental, observación directa y entrevista. Resultados: Encontramos que el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento del proceso administrativo y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos. Conclusión: Se realizará un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Vásquez, G. (2015). En su trabajo de investigación titulado: La Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con Los Riesgos Laborales Del Personal De Enfermería En El Área De Cuidados Intermedios Del Hospital IESS De La Ciudad De Milagro, Provincia Del Guayas cuyo objetivo fue analizar la gestión del talento humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería del área de cuidados intermedios. Metodología: Estudio descriptivo prospectivo transversal, se realizó la recolección de datos mediante encuestas auto gestionadas, la muestra consta de 16 enfermeros. Resultados: 56% considera que la gestión hospitalaria es efectiva, el 100% considera que las capacitaciones son necesarias para el mejoramiento de funciones. Conclusión: que el personal de enfermería para poder realizar una labor eficiente debe ser capacitada constantemente.

Luque, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: Realidad Del Proceso Administrativo Del Área De Emergencias Del Hospital Materno Infantil Del Guasmo Y Diseño De Procesos Administrativos Para Mejorar La Eficacia Y Eficiencia Del Área De Emergencia Del Hospital Materno Infantil Del Guasmo, cuyo objetivo general fue proponer un nuevo diseño de manuales de procesos y subprocesos de atención estandarizado para mejorar el nivel de atención de hospital materno infantil de Guasmo. Metodología: estudio descriptivo, cuantitativo y de campo, la muestra consta de 105 usuarios externos del total de

los que acuden al hospital. Resultados: el 71% de los encuestados indica que es mala la atención, el 60% se queja que no les administran los medicamentos o que no hay los mismos. Se concluye que la administración no se dirige adecuadamente perjudicando el buen desempeño del área de emergencia del hospital.

Miranda, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: Factores Que Influyen En La Situación Actual De La Supervisión De Enfermería En El Hospital María Auxiliadora 2012 cuyo objetivo general fue determinar los factores que influyen en la supervisión actual de enfermería en el Hospital María Auxiliadora -2012. Metodología: Estudio descriptivo, cuantitativo, aplicativo y de corte transversal, la población está conformada por 75 enfermeras asistenciales y 10 enfermeras supervisoras, al ser una población pequeña el estudio se realizó con el 100% de la población, la recolección de datos fue realizada por el llenado de dos cuestionarios. Resultados: Encontramos que el factor de mayor relevancia es la docencia con un 90% y el de menor relevancia es el liderazgo con un 60%; según las enfermeras supervisoras. En cambio, según las enfermeras supervisadas; el factor de mayor relevancia es la gestión con un 42.7% y los de menor relevancia son liderazgo y docencia en donde se encontró un 18.7%. Concluyendo que, los factores estudiados los de mayor relevancia tienen; según las enfermeras supervisoras del Hospital María Auxiliadora, son los de docencia, capacitación, investigación y personal social y en menor proporción la gestión y el liderazgo, mientras el personal de enfermería asistencial refiere deficiencias en el cumplimiento de todos estos factores en el momento de ser supervisadas.

Silva, V. (2013). En su trabajo de investigación titulado: Aplicación De Gestión Por Procesos, Como Herramienta De Apoyo Al Mejoramiento Del Hospital Dr. Eduardo Pereira, cuyo objetivo general fue Contribuir a mejorar la gestión por procesos del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso, a través de la identificación y análisis de sus procesos, como herramienta que apoya la

toma de decisiones y la optimización de recursos. Metodología: estudio descriptivo, analítico y transversal; la muestra fue tomada de los procesos realizados en la gestión del hospital los cuales son 10. Resultados: La acreditación y la mejora continua del hospital, la metodología planteada en esta investigación ha tenido una buena aceptación, considerando la posibilidad de seguir ampliando el análisis a otros procesos, a fin de modificar la cultura institucional, basando la toma de decisiones en el enfoque de procesos. Conclusión: La investigación desarrollada, logró que el hospital diera una mirada a la gestión por procesos y se planteara el desafío de aplicar herramientas de ingeniería en el ámbito de la salud, apoyando la toma de decisiones en este tipo de metodología, a fin de encontrar en ella optimizaciones para su gestión institucional y en red.

Villadiego, M. (2013). En su trabajo de investigación titulado: La administración de enfermería en el área clínica y sus implicaciones en el cuidado cuyo objetivo general fue determinar la importancia de la administración de enfermería en el área clínica y sus implicaciones en el cuidado de los pacientes, en dos instituciones privadas prestadoras de servicios (IPS) y una empresa social del estado (ESE) del Departamento de Córdoba (Colombia). Metodología: Es un estudio de abordaje cualitativo – cuantitativo ya que se recolectó la información mediante entrevista estructurada, la muestra al ser pequeña se tomará el 100% de la población del servicio de enfermería. Resultados: En las instituciones públicas las actividades de tipo administrativo corresponden al 75% y en privadas al 100%. Conclusión: La función principal del profesional de enfermería en el contexto estudiado parece estar sufriendo cambios significativos ya que el Cuidado pasó a un segundo plano siendo la administración del servicio la actividad laboral fundamental.

Niquen, M. y Zapata, C. (2013). En su trabajo de investigación titulado: Percepciones De Enfermeras Asistenciales Sobre: Rol Gerencial De Enfermeras Jefes De Servicio. Hospital Nacional – Essalud. Chiclayo – Perú, 2013. Cuyo

objetivo general fue identificar, describir y analizar las percepciones. Metodología: estudio descriptivo, cualitativo, teniendo una muestra de 10 enfermeras, la recolección de datos fue obtenida mediante entrevista semiestructurada a profundidad en base a liderazgo, gestión y falta de insumos. Resultados: disconformidad con la gestión actual. Se concluyó que: Las enfermeras asistenciales perciben en el rol gestor: alta preparación académica, sobrecarga de trabajo, falta de liderazgo, inadecuada gestión de recursos humanos y materiales e insatisfacción con el desempeño de la gestión. La investigación, se rigió en los Principios de la Ética Personalista de Sgreccia y Rigor Científico de Castillo.

Barzola, L (2012). En su trabajo de investigación titulado: Gestión Del Recurso Humano En Enfermería, cuyo objetivo general fue determinar qué criterios se utilizan en la selección del personal, con el fin de demostrar la relevancia de la gestión de recursos humanos en enfermería. Metodología: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, la muestra estará conformada por 36 enfermeros los que representan el 100% de la población, el instrumento utilizado es una encuesta escrita, anónima. Hipótesis: La falta de un método protocolizado en la selección del personal de enfermería impide la obtención del recurso humano acorde al puesto de trabajo a cubrir. Resultados: el 22% ha ingresado de forma directa, 30% del personal posee otro empleo. Conclusión: El personal de enfermería de la institución, considera tener niveles buenos o muy buenos de adaptabilidad al trabajo en equipo, conocimiento y aplicación de técnicas y de responsabilidad y cumplimiento.

Soto, J. (2011). En su trabajo de investigación titulado: Evaluación De La Gestión Administrativa En Centros Médicos Auspiciados Por Organismos Internacionales, Caso Club Rotario, cuyo objetivo general fue Mejorar la gestión conocimiento de los profesionales médicos. Metodología: se realizó capacitaciones en gestión a todos los médicos de los centros de salud del Rotary Club, teniendo una muestra 70 médicos los cuales presentaron exámenes

mensuales. Resultados: un aumento en la mejora de gestión de los servicios brindados en los centros de salud. Conclusión: De acuerdo a los resultados obtenidos que la evaluación de la gestión administrativa, sea una práctica realizada por lo menos una vez al año con el total apoyo del nivel directivo.

### **1.1.2 Fundamentación científica**

La labor de gestor de los servicios de salud está relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, de ahí que diversos autores han señalado que esta labor conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos. La pregunta planteada requiere de información y fundamento teórico especializado. Iniciaremos caracterizando las definiciones e indicadores y luego se establecerá una serie de relaciones entre ellos, se ha realizado búsqueda bibliográfica, considerando los trabajos relacionados al tema de estudio propuesto

#### **1.1.2.1 Proceso administrativo**

El proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección o gobierno corporativo. Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión.

- La primera incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos.
- La segunda integra elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos.

El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos. (Rieckhof, R. 2015)

En toda organización moderna, la conducción es posible gracias al logro de acuerdos entre las personas que integran el equipo dirigente. Para administrar, los administradores o gerentes conducen de forma racional las actividades de la organización, ya sea con o sin fines de lucro, que implica:

- **Planeación:** Acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida
- **Organización:** Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.
- **Dirección:** Acción y efecto de dirigir.
- **Control de todas las actividades, funciones o tareas:** Es cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

Sin planes de acción bien llevados, las organizaciones jamás tendrían condiciones para existir y crecer. Por todo lo anterior, el papel de los administradores y gerentes es de suma importancia. Son ellos los responsables de lograr que las cosas sucedan, ya sea bien o mal. Sin una buena planeación, organización, dirección y control, las empresas no pueden funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos. Mucho menos, pueden ser rentables y competitivas. El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización sino existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Ovalle, J.; Lozano, A.; Quispe, J.; et al. 2014).

Según el autor la planeación y el control son los gemelos del proceso administrativo ya que no pueden darse el uno sin el otro. Los controles deben planearse de manera que detecten, que muestren las desviaciones en



cuanto ocurran de modo de estar en posibilidad de proponer acciones correctivas a tiempo, es decir un adecuado control deberá establecerse sobre elementos que midan la tendencia de los acontecimientos. (Puma, G. 2014)

Las empresas deben estar organizadas de acuerdo con sus necesidades en cuanto a productividad y calidad se refiere, para asegurar el cumplimiento de las estrategias planteadas. El funcionamiento de una empresa depende del control de los procesos administrativos que se realiza sobre las actividades; pues es importante la evaluación y el monitoreo constante de las funciones en la empresa. El tiempo, los costos y el rendimiento de los trabajadores son factores esenciales al momento de supervisar el desempeño organizacional. El control administrativo como instrumento de planificación y corrección permite garantizar que los objetivos se ejecuten conforme al plan establecido previamente; teniendo en cuenta los distintos tipos de control (preventivo, concurrente y posterior) ante las acciones que se presenten, con el fin de tomar las medidas necesarias para corregir las desviaciones. La aplicación del control es efectiva pues localiza las fallas a nivel de personas, actividades o producción, por medio de una serie de técnicas o métodos que se emplean para enfrentar los diversos problemas que presente la organización. Es por ello, que los sistemas de información (datos, informes, estados financieros, auditorías); así como las distintas gráficas que muestran la inspección de las actividades que se desarrollan, permiten ejercer una acción determinada ante cualquier eventualidad. (Roma. E. 2013).

Según Stephen Robbins define el control como "un proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente". En tanto que James Stoner manifiesta que "el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades

proyectadas". El control se refiere a los mecanismos utilizados para garantizar que conductas y desempeño se cumplan con las reglas y procedimientos de una empresa. El término control tiene una connotación negativa para la mayoría de las personas, pues se le asocia con restricción, imposición, delimitación, vigilancia o manipulación. (Zúñiga. L. 2012).

El proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. Estas etapas se dividen en planeación, dirección, organización y control. Como observamos el control es la última etapa del proceso administrativo. Esta etapa consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados. Tiene las siguientes variantes: 1. Función restrictiva y coercitiva: se utiliza evitar los desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. Se usa para delimitar las funciones y así prohibir la libertad de los subordinados cuando realizan sus actividades, dentro de la empresa. 2. Sistema automático de regulación: cuando se detecta que las actividades o funciones de los subordinados se han desviado o presentan irregularidades, esta regulación hará volver a los subordinados a las actividades ya planeadas. 3. Función administrativa: como ya lo dijimos, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección. (Vega. S. 2016)

El proceso administrativo evaluador constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los

empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado. (Hill, G. 2012).

El proceso administrativo sancionador El procedimiento prevé dos fases: la instructora y la sancionadora. En la primera fase, la administración da audiencia a la persona interesada para que pueda alegar y proponer la práctica de aquellas pruebas que considere conveniente para su defensa, siempre en relación con los hechos que se le imputan. En la fase sancionadora (o más bien resolutive, ya que el expediente puede acabar sin sanción), el órgano competente dicta resolución, sancionando, si han quedado acreditados los hechos imputados, o sobreseyendo y archivando el expediente en caso contrario.

En el Perú, el procedimiento sancionador siempre se inicia de oficio, es decir, de impulso por parte de la autoridad administrativa. Contando con una etapa de averiguaciones previas antes de dar inicio al procedimiento. Luego de esto se tiene que dar cuenta de las dos fases en la primera que consiste en que la autoridad instructora notifica el cargo al administrado, hace sus descargos, da lugar a la actuación probatoria y finalmente formula una propuesta de Resolución. En la segunda etapa es decir sobre la autoridad decisora notificará al administrado, tanto los promotores como los denunciados y por tanto dan lugar a la alegación final. En este sentido se emite la Resolución y el administrado puede acudir a usar alguno de los recursos administrativos impugnativos (reconsideración, apelación o revisión) siempre y cuando se encuentre dentro del plazo para hacerlo. Admitido a trámite dicho recurso se da lugar a un procedimiento recursal en el cual la autoridad administrativa puede darle la razón al administrado y

declarar la nulidad total o parcial de la resolución, o, inclusive, revocar dicha resolución. (Koontz, H. 2012).

### **1.1.2.2 Gestión del talento humano**

La Gestión del Talento Humano es el análisis y asignación de las funciones de los empleados, de acuerdo a las necesidades de la empresa, pero principalmente por el nivel de conocimiento que tengan cada uno de ellos. El manejo adecuado de esta área garantizará el personal idóneo, cuyas bases son la selección del personal, inducción, capacitación, salarios, entre otros, así como efectuar actividades que sean de bienestar para los empleados. Un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización. (Ugarte, T.; et al. 2015).

El talento humano, definido por Balza (2010), como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad.

Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es tan así, que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. En este sentido Frappaolo y Koulopoulos (2001), plantean que la gestión del conocimiento incrementa la capacidad de respuesta y la innovación, a través de una combinación sinérgica de datos y capacidades de procesamiento de información mediante la creación e innovación por parte de los seres humanos. El capital humano es quien puede multiplicar el recurso financiero a través de sus decisiones. Para contender dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas se exige un cambio radical en las creencias,

costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio. El verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la empresa es el talento humano. Bien lo expresa Chiavenato (2006), que el conocimiento es la información estructurada que tiene valor para una organización, llevando a nuevas formas de trabajo y de comunicación, las nuevas estructuras y tecnologías y las nuevas formas de interacción humana. Así, las organizaciones exitosas, saben conquistar y motivar a las personas para que ellas aprendan y apliquen sus conocimientos en la solución de los problemas y en la búsqueda de la innovación rumbo a la excelencia. (Orellan, R. 2012)

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las personas, sino que está orientada a la gestión o administración con las personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

Para estar a la altura del nuevo rol que asume RRHH, los profesionales de RRHH o aquellos que desarrollan tal función, requieren también desarrollar cinco competencias claves:

- **Conocimiento de la Organización:** Entender los indicadores clave del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de RRHH y el impacto estratégico en la organización. El éxito de RRHH no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales.
- **Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos:** Ser capaz de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores.

- **Gestión cultural:** Sabemos que lo que se puede medir se puede gestionar, pero cabe añadir que lo que se mide también define la cultura de una empresa. Porque describe lo que se valora.
- **Gestión del cambio:** Es importante estar en condiciones de indicar hasta qué punto y a qué ritmo se puede implementar el cambio en las organizaciones
- **Credibilidad personal:** Este punto es fundamental para la aceptación de su rol como socio estratégico, debe ser coherente, capaz, digno de confianza y ejemplo de lo que proclama.

Gestión del Talento Humano, a pesar de ello, es necesario conocer y aprender de las mejores prácticas que han llevado a otras organizaciones a potenciar el desarrollo humano y estamos seguros de que es posible, en medio de las dificultades y crisis en que vivimos, incorporar mejoras y desarrollar herramientas nuevas de gestión. (Castillo, F. 2010)

El talento humano es una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).

- **Conocimientos:** Es la posesión de sabiduría inteligencia, creatividad, razonamiento, etc. Es lo que se conoce como competencias cognitivas.
- **Compromiso:** Son las actitudes, temperamento, personalidad y esfuerzo que despliega, también se le conoce como competencias personales.
- **Poder:** Son los valores, decisión y la capacidad personal para hacerlo; también se le conoce como las competencias ejecutivas o de liderazgo.

El talento humano abarca muchos factores del individuo tales como: conocimientos, experiencias, creatividad, aptitudes, motivación, intereses

vocacionales, actitudes, habilidades, destrezas, potenciales, salud, etc. Es decir, viene a ser posesión de varias competencias. (Cuevas, J. 2010)

El talento humano constituye un recurso excepcional por ser el único con capacidad para manifestar preferencias, tomar decisiones y hacer uso de los demás recursos (Nigenda et al., 2010:34) y, por lo tanto, su adecuada gestión es crucial para el óptimo desempeño de las organizaciones y del sistema de salud en su conjunto. Dicho de otra manera, es gracias al talento humano que se alcanzan los objetivos y las metas de los sistemas de salud. (OMS, 2004:13-41; OMS, 2006: XV a XX).

## **1.2 Justificación de la investigación**

La finalidad del trabajo de investigación consiste en el desarrollo de procesos administrativos y la gestión del talento humano.

Para la cual se realiza un análisis para corroborar la condición actual del policlínico, determinar las falencias y aspectos negativos que presenta y así poder cambiar la orientación de la función del talento humano, la evaluación del sistema de desempeño, los enfoques, métodos prácticos que se utilizan para implementar el cambio, roles, responsabilidades y competencias para la mejora y desarrollo del policlínico y así poder competir cada día más en el mercado de los servicios de salud. Basándose según Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público en lo que fuera pertinente. Para esto es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas administrativos que puedan afectar el desenvolvimiento en el área de trabajo y de este modo aportar en bien de la gestión de los servicios de salud, con la finalidad e cada vez mejorar la salud de los usuarios del policlínico brindando un servicio de calidad con los últimos conocimientos y garantizando la salud de nuestros pacientes.

### **1.3 Problema de investigación**

Desde el inicio la creación de establecimientos de salud privados, públicos y mixtos de manera descontrolada, se observaron deficiencias, como por ejemplo problemas de la gestión administrativa, infraestructura, elección del personal que repercute en el crecimiento o decrecimiento del establecimiento de salud.

En estos últimos años donde la tecnología ha avanzado exponencialmente la gerencia debe realizar evaluaciones periódicas de procesos administrativos y del personal de su staff de profesionales y mejorar los objetivos establecidas.

Sin embargo, hay muchas empresas que solo buscan obtener un ingreso económico mas no brindar un servicio de calidad, ni dar un estímulo a sus trabajadores, ni hacerlos sentir parte del equipo que trabaja, más bien hacerlos sentir como herramientas de trabajo.

#### **1.3.1 Problema general**

¿En qué medida se relacionan el desarrollo del proceso administrativo y la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

1. ¿En qué medida influye el proceso administrativo sancionador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?
2. ¿Cuál es la influencia del proceso administrativo evaluador con la gestión del personal del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?



#### 1.4 Definición conceptual y operacional de las variables

- **Proceso administrativo:** es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común

<b>Operacionalización</b>	
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Etapas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>
<b>P. Evaluador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Certificaciones</li> <li>• Evaluación mensual</li> </ul>
<b>P. Sancionador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión</li> <li>• Amonestación</li> <li>• Despido</li> </ul>

- **Gestión del talento humano:** se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.

<b>Operacionalización</b>	
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>D. Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Capacidades</li> </ul>

<p><b>D. Externa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaciones</li> <li>• Actitudes</li>   <li>• Clima laboral</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul>
--------------------------	---

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

El proceso administrativo influye positivamente en la gestión de talento humano.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

1.5.2.1 El proceso administrativo sancionador tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que evita el ausentismo del personal y las tardanzas reiteradas para así poder asegurar el cumplimiento de las normas del policlínico.

1.5.2.2 El proceso administrativo evaluador tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que garantiza que el personal de salud se mantenga actualizado mediante evaluaciones, capacitaciones, certificaciones que se brindan.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Relacionar el desarrollo del proceso administrativo y la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017.

### 1.6.2 Objetivos específicos

1.6.2.1 Determinar la influencia del proceso administrativo sancionador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017.

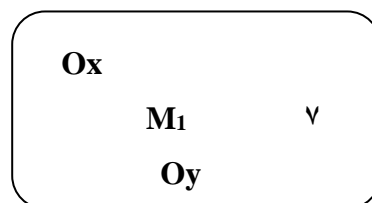
1.6.2.2 Determinar la influencia del proceso administrativo evaluador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017.

## II METODOLOGÍA

### 1.1 Tipo y diseño

La investigación propuesta es de tipo descriptiva de relación aplicada caracterizada porque el uso de los conocimientos que se adquieren, de corte transversal con el propósito de describirlas y caracterizarlas.

Diseño de investigación: Representación gráfica del método descriptivo correlacional.



**M<sub>1</sub>** : **Ox**

**Donde:**

**M<sub>1</sub>** : Muestra de sujeto.

**Ox<sub>1</sub>** : Observación de la variable independiente.  
- Proceso administrativo

**y** : Índice de correlación.

**Oy** : Observación de la variable dependiente.

Gestión del talento humano.

## **2.2 Población y muestra**

Estará conformada por todos los profesionales de la salud y personal técnico del policlínico Dafisalud El Agustino y que cumplan con el criterio de inclusión. Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra.

### **Criterios de inclusión**

Personal profesional de la salud y personal técnico que labore en el policlínico con una antigüedad igual o mayor a un año

## **2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para ejecutar la investigación la técnica propuesta para la recolección de datos será una encuesta, y el instrumento será un cuestionario estructurado de acuerdo a los objetivos de la investigación. Se solicitará el permiso y autorización en forma verbal al gerente general del Policlínico Del Agustino – Dafisalud, la obtención de los datos se realizará durante el mes de setiembre del presente año durante la programación de los turnos, previa orientación antes de su aplicación.

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de los resultados y análisis de la investigación serán a través de las tablas y cuadros estadísticos, realizando un análisis cualitativo que señalará los promedios, coeficientes de covariación de las variables, mediante la colaboración de un estadista quien aplicará las pruebas de correlación de Pearson la prueba de correlación múltiple haciendo uso del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y empresas de investigación de mercado, desarrollado en la Universidad de Chicago, versión 25.

### III RESULTADOS

**Tabla N°1:** Relación del desarrollo del proceso administrativo y la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017

<b>Tabla cruzada proceso administrativo y gestión talento humano</b>				
		<b>Gestión talento humano</b>		<b>Total</b>
		<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
<b>Proceso administrativo</b>	<b>Malo</b>	1	5	6
	<b>Regular</b>	0	50	50
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>55</b>	<b>56</b>

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** De los 56 personales encuestados en el policlínico, 50 consideran que el proceso administrativo tiene un nivel regular en su desempeño mientras que los mismos consideran bueno el desempeño de la gestión del talento humano

**Tabla N°2:** Nivel De Proceso Administrativo

<b>Nivel de Proceso Administrativo</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Regular</b>	50	89%
<b>malo</b>	6	11%
<b>Total</b>	56	100%

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** De los 56 encuestados 50 consideran que el proceso administrativo cumple su función de forma regular permitiendo que haya en algunas ocasiones capacitaciones, actualizaciones, control de asistencia del personal y disminución de las tardanzas, mientras que 6 consideran que no se cumplen las normativas del policlínico.

**Tabla N°3:** Nivel De La Gestión De Talento Humano

<b>Nivel de Gestión de Talento Humano</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	55	98%
<b>Regular</b>	1	2%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Total</b>	56	100%

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** De los 56 encuestados 55 consideran que la gestión del talento humano tiene una buena función coadyuvando a un mejor control del personal tanto profesional como técnico y que estos cumplan con sus funciones signadas, mientras que 1 consideran que cumple de forma regular.

**Tabla N°4:** Influencia del proceso administrativo evaluador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017

<b>Tabla cruzada proceso administrativo evaluador y gestión talento humano</b>				
		<b>Gestión talento humano</b>		<b>Total</b>
		<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
<b>Proceso administrativo</b>	<b>Malo</b>	1	0	1
	<b>Regular</b>	0	41	41
	<b>Bueno</b>	0	14	14
<b>Total</b>		1	55	<b>56</b>

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

Interpretación: de los 56 encuestados, 14 consideran que el proceso administrativo evaluador tiene un buen desempeño con respecto a la gestión del talento humano, sin embargo 41 consideran que el desempeño es regular con respecto a la gestión del talento humano y tan solo un encuestado considera que el proceso administrativo evaluador tiene un mal desempeño con respecto a la gestión del talento humano.



**Tabla N°5:** Influencia del proceso administrativo sancionador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017

<b>Tabla cruzada proceso administrativo sancionador y gestión talento humano</b>				
		<b>Gestión talento humano</b>		<b>Total</b>
		<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	
<b>Proceso administrativo sancionador</b>	<b>Regular</b>	0	7	7
	<b>Bueno</b>	1	48	49
<b>Total</b>		1	55	<b>56</b>

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** De los 56 encuestados, 48 consideran que el proceso administrativo sancionador tiene un buen desempeño con respecto a la gestión el talento humano, mientras que uno considera que el desempeño solo se desarrolla de manera regular con respecto a la gestión de talento humano.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS:**

**Correlación N°1 – corresponde tabla N°1**

<b>Correlaciones</b>		Gestión Humano	Talento
Proceso Administrativo	Correlación de Pearson		,124
	Sig. (bilateral)		,363
	N		56

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.124, que indica correlación débil positiva entre las variables, es decir a mejor desarrollo del proceso administrativo, mayor gestión del talento humano, creando un efecto positivo entre las dos variables.

**Correlación N°2 – corresponde Tabla N°4**

<b>Correlaciones</b>		Gestión Humano	Talento
Proceso	Correlación De Pearson		,304*
Administrativo_Eval	Sig. (Bilateral)		,023
uador	N		56
*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).			

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** El coeficiente de correlación r de Pearson es 0.304, que indica correlación positiva débil entre las variables, es decir a mejor proceso administrativo evaluador, mayor desempeño de la gestión del talento humano.

**Correlación N°3 – corresponde tabla N°5**

Correlaciones		Gestión Talento Humano
Proceso Administrativo	Correlación De Pearson	-,199
Sancionador	Sig. (Bilateral)	,141
	N	56

**Fuente:** Policlínico Del Agustino Dafisalud 2017

**Interpretación:** El coeficiente de correlación r de Pearson es -0.199, que indica correlación negativa débil entre las variables, es decir a mejor desarrollo del proceso administrativo sancionador, el desempeño de la gestión del talento humano será menor, creando un efecto negativo entre ellos e impidiendo que haya ausentismo y tardanzas reiteradas.

#### **IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Para Vásquez, G. (2015). En su trabajo de investigación concluyo que un personal capacitado constantemente, será un personal eficiente, el cual respaldará una gestión hospitalaria idónea.

En la definición dada por Vega 2016. El proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. Estas etapas se dividen en planeación, dirección, organización y control. Siendo el control la última etapa del proceso administrativo en el cual consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados.

Como se aprecia en la tabla N°4 El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.304, que indica correlación positiva entre las variables, es decir a mejor proceso administrativo evaluador, mayor desempeño de la gestión del talento humano en función a las metas del policlínico para sus trabajadores.

Soto, J. (2011). En su trabajo de investigación concluyo que la evaluación de la gestión administrativa se debe realizar por lo menos una vez al año con todo el apoyo de la directiva para poder mejorar las actividades realizadas por el personal.

En la definición dada por Koontz, H. 2012. El proceso administrativo sancionador consta de dos etapas, siendo la primera etapa de oficio en la cual solo se procede a notificar al administrado para que este pueda presentar su alegato o descargo, en la segunda etapa es la fase decisoría en la cual el administrado será sancionado o amonestado bajo una resolución establecida para dicha sanción.

Como se aprecia en la tabla N°5. El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es -0.199, que indica correlación negativa débil entre las variables, es decir a mejor desarrollo del proceso administrativo sancionador, el desempeño de la gestión del talento humano será menor, creando un efecto negativo entre ellos

Para Flores, S. (2015). En su trabajo de investigación concluye que se debe realizar un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

En la definición dada por Roma. E. 2013 El funcionamiento de una empresa depende del control de los procesos administrativos que se realiza sobre las actividades; pues es importante la evaluación y el monitoreo constante de las funciones en la empresa. El tiempo, los costos y el rendimiento de los trabajadores son factores esenciales al momento de supervisar el desempeño organizacional.

Como se aprecia en la tabla N°1 El coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es 0.124, que indica correlación débil positiva entre las variables, es decir a mejor desarrollo del proceso administrativo, mayor gestión del talento humano, creando un efecto positivo entre las dos variables.

Para Atencio, M. (2017). la Gestión de Recursos Humanos se relaciona significativamente en el Control de Personal.

La definición dada por Ugarte, T.; et al. 2015 sobre gestión de talento humano en la cual define que es el análisis y asignación de las funciones de los empleados y que esto garantizará la selección del personal, inducción, capacitación, salarios, entre otros, así como efectuar actividades que sean de bienestar para los empleados.

Como se aprecia en la tabla N° 3, la gestión del talento humano tiene una alta aceptación y relación con respecto a dirección del personal en sus actividades. Obteniéndose que para 55 de los encuestados consideran que se realiza una buena gestión, mientras que solo para uno la considera regular.

Para Luque, A. (2014). El proceso administrativo no se dirige correctamente sino se cuenta con el material adecuado, protocolos estandarizados y conocimiento sobre el tema.

En la definición dada por Vega. S. 2016 el proceso administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa. Estas etapas se dividen en planeación, dirección, organización y control, para poder cumplir con las metas propuestas en una empresa.

Como se aprecia en la tabla N°2, el nivel de aceptación del proceso administrativo del policlínico El agustino Dafisalud, no se lleva de manera adecuada pudiendo mejorar obteniendo como resultados que el 50 de los encuestados considera que se lleva de manera regular y 6 de manera mala.

## V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Después de haber analizado los resultados de la investigación se concluye

- Se pudo concluir y relacionar que el proceso administrativo tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que permite mantener las normativas del policlínico y poder llegar a alcanzar las metas propuestas.
  
- Se concluye determinando que, el proceso administrativo sancionador y la gestión del talento humano influye en forma positiva ya generan una disminución en el ausentismo del personal y las tardanzas reiteradas, evitando sanciones económicas a los profesionales y/o personal técnico que este en falta.
  
- 
  
- Se pudo determinar que, el proceso administrativo evaluador sin bien es cierto permite las capacitaciones, actualizaciones y evaluaciones de los profesionales y personal técnico este no es bien visto por los trabajadores y es considerado por los mismos que cumple su función de manera regular debido a que debe presionar a la gestión del talento humano para que se cumplan las mismas.



## 5.2 Recomendaciones

Una vez realizada las conclusiones, podemos hacer las siguientes recomendaciones

- Se recomienda que la gestión del talento humano facilite las capacitaciones y actualizaciones del personal que labora en el policlínico, viendo los posibles reemplazos para las fechas en las que haya ausentismo del personal por las capacitaciones que recibirá.
  
- Se sugiere que cada cierto tiempo se evalúe mediante certificaciones las actualizaciones del personal para garantizar los conocimientos más actuales en los servicios de salud que se brindan en el policlínico. A su vez la contratación de personal en el policlínico se tiene que someter a un proceso de selección, teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos determinar y hablar de calidad de trabajo
  
- Se sugiere que haya una gestión de talento humano, basado en mejorar la capacidad de personal promoviendo la capacitación de personal así poder lograr el mejor desempeño laboral de los trabajadores del policlínico en el puesto de trabajo asignado, motivación del personal para un mejor desempeño en el puesto de trabajo; realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización.

## **VI AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi sombra que siempre estuvo a mi lado cada noche en la que estuve elaborando este trabajo.

Agradezco a mi madre por estar siempre apoyándome y dando ánimos para seguir adelante y conseguir todas mis metas propuestas.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, L. y Paredes, J. (2015). **Propuesta De Mejora De Clima Organizacional A Partir De La Gestión Del Talento Humano**. Tesis de maestría, Universidad del Pacifico.
- **Atencio, M. (2017)**. La Gestión De Recursos Humanos” Y El Control De Personal En El Hospital “Román Egoavil Pando” – Villa Rica – Oxapampa - Pasco, 2017. **Tesis para título profesional, Universidad De Huánuco**.
- Barzola, L (2012). **Gestión Del Recurso Humano En Enfermería**. Tesis para optar título profesional, Universidad Nacional de Cuyo – Argentina.
- Cubas, J. (2010). **Gestión de talento humano**. Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>
- Flores, S. (2015). **Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas Jinotega 2010- 2013**. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua.
- Miranda, A. (2014). **Factores Que Influyen En La Situación Actual De La Supervisión De Enfermería En El Hospital María Auxiliadora 2012**. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Niquen, M.; Zapata, C. (2013) **Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio**, Hospital Nacional-Essalud, Chiclayo-Perú 2013.
- Silva, V. (2013). **Aplicación De Gestión Por Procesos, Como Herramienta De Apoyo Al Mejoramiento Del Hospital Dr. Eduardo Pereira**. Tesis De Maestria, Universidad De Chile.
- Soto, J. (2011). **Evaluación De La Gestión Administrativa En Centros Médicos Auspiciados Por Organismos Internacionales, Caso Club Rotario**. Tesis De Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.

- Ugarte Almeida, T.; et al (2015) **La administración del talento humano.** Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2015). Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>
- Vásquez, G. (2015). **La Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con Los Riesgos Laborales Del Personal De Enfermería En El Área De Cuidados Intermedios Del Hospital IESS De La Ciudad De Milagro, Provincia Del Guayas.** Tesis De Maestria, Universidad Tecnico De Babahoyo.

### Webgrafía

- Orellán, R. (2012, 13 de marzo). **EL Talento Humano como el Principal Activo de la Organización.** Recuperado de: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2012/03/el-talento-humano-como-el-principal.html>
- Puma, G. (2014). **CONTROL GERENCIAL.** (trabajo monográfico, Universidad Telesup). Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/249338559/Control-Gerencial>
- **Rieckhof, R. (2015).** *Interrelating material flow cost accounting with management control systems to introduce resource efficiency into strategy.* **Journal of Cleaner Production.** **Recuperado de:** <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652614010828?via%3Di>  
**hub**
- Sempertegui, R. (2015). **Selección De Personal Por Competencias Para La Gestión Del Talento Humano.** Revista científica Horizonte Empresarial. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/223>

## VIII APÉNDICES Y ANEXOS

### 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título:

	<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
<b>General</b>	¿En qué medida se relaciona el desarrollo del proceso administrativo y la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?	Relacionar el desarrollo del proceso administrativo y la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino DafiSalud, Lima, Setiembre 2017	El proceso administrativo tiene una influencia positiva sobre la gestión de talento humano.	Proceso administrativo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas</li> <li>- Proceso evaluador</li> <li>- Proceso sancionador</li> </ul>	<b>Tipo</b> Investigación descriptiva correlacional.  <b>Representación Gráfica</b> M1 : Ox1 Donde: M1 : Muestra de sujeto. Ox1 : Observación de la variable independiente. - Proceso administrativo y : Índice de correlación. Oy : Observación de la variable dependiente. - Gestión del talento humano  <b>Población y Muestra:</b> 100% de trabajadores del
<b>Específicos</b>	- ¿En qué medida influye el proceso administrativo sancionador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?	-Determinar la influencia del proceso administrativo sancionador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino DafiSalud, Lima, Setiembre 2017	-El proceso administrativo sancionador tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que incentiva al buen desempeño de los profesionales y el cumplimiento de las normas del	Gestión del talento humano <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal profesional</li> <li>Personal técnico</li> </ul>	

	<p>-¿Cuál es la influencia del proceso administrativo evaluador con la gestión del personal del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017?</p>	<p>-Determinar la influencia del proceso administrativo evaluador con la gestión del talento humano del Policlínico Del Agustino - DafiSalud, Lima, Setiembre 2017</p>	<p>policlínico.</p> <p>-El proceso administrativo evaluador tiene una influencia positiva sobre la gestión del talento humano, ya que garantiza que el personal de salud se mantenga actualizado mediante evaluaciones, capacitaciones, certificaciones que se brindan.</p>	<p>policlínico</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico intencionado.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de investigación</b> Técnica propuesta será una encuesta, y el instrumento será un cuestionario</p>
--	---	--	---	---

## 8.2 Anexo N° 2 Cuestionario

Estimado(a) colega, reciba un saludo cordial, la presente encuesta es anónima, tiene por finalidad llevar a cabo un trabajo de investigación que lleva por título **Desarrollo del proceso administrativo y gestión del talento humano**. Policlínico El Agustino DafiSalud, Lima 2017, para obtener el grado de maestro en ciencias de la salud con mención en gestión de los servicios de la salud

A continuación, tiene una serie de preguntas con diferentes alternativas, sírvase contestar cada una de ellas y marque la respuesta que usted crea conveniente, agradeciendo su gentil colaboración.

### I. DATOS GENERALES

1. **Género:** M \_\_\_ F \_\_\_\_
2. **Profesional ( ) Servicio (\_\_\_\_\_)** Técnico ( ) **Servicio (\_\_\_\_\_)**
3. **Edad:** \_\_\_\_\_
4. **Estado Civil:**

Soltero(a)	Casado(a)	Viudo(a)	Divorciado(a)
------------	-----------	----------	---------------

### CUESTIONARIO

Ud. deberá marcar con un X el valor que considere correcto encada pregunta, siendo estos los siguientes: No (1) Si (2)

#### Proceso administrativo

1. Cree usted que el proceso administrativo tiene metas a corto, mediano y largo plazo respecto a la gestión del talento humano en:

N°	Ítems	Si	No
A	Capacitación del personal		
B	Cumplimiento de indicadores		
C	Mejoramiento de la infraestructura del policlínico		

**2. ¿Cree usted que el proceso administrativo evaluador cumple su función en:**

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	Evaluar mensualmente las capacitaciones recibidas por los profesionales		
B	Evaluar que el personal técnico lleve cursos de actualización una vez al mes		

**3. Cree usted que el proceso administrativo evaluador realiza:**

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	Auditoria de historias clínicas		
B	Organización interna de cada servicio en el policlínico		

**4. Cree usted que el proceso administrativo evaluador permite las capacitaciones de:**

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	Régimen clínico		
B	Régimen administrativo		
C	Régimen científico		



**5. Cree usted que el proceso administrativo evalúa el desempeño de:**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	Cumplimiento de indicadores anuales		
B	Cumplimiento de la meta de producción mensual		

**6. Cree usted que el proceso administrativo sanciona:**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	El no cumplir con la meta económica mensual de producción		
B	El no cumplir con los indicadores anuales		

**7. ¿Cree usted que el proceso administrativo sanciona:**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	El mal llenado de historia clínicas		
B	El no tener la HABILIDAD al día para poder ejercer la profesión		

**Gestión del talento humano**

**8. Considera Ud. que el personal siente un apoyo por parte de la gestión de talento humano en:**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	La organización del personal en cada servicio		
B	La distribución de turnos de cada personal		

**9. ¿Considera Ud. que el personal se siente motivado por:**

Nº	Ítems	Si	No
A	Reconocimiento por parte de la gestión de talento humano		
B	Permisos para asistir a cursos		

**10. Considera Ud. que el personal se siente respaldado por la gestión del talento humano**

Nº	Ítems	Si	No
A	Frente a problemas con la administración		
B	Reclamos por parte de los pacientes por demora en la atención		

**11. Considera Ud. que la gestión del talento humano cumple su función adecuadamente con respecto a:**

Nº	Ítems	Si	No
A	La organización de horarios para cada profesional y personal técnico		
B	Los suministros de papelería para cada servicio		

**12. Considera Ud. Que la gestión del talento humano garantiza un clima laboral adecuado para:**

Nº	Ítems	Si	No
A	El correcto desarrollo de las actividades diarias		
B	La atención adecuada de los pacientes		

**13. Considera Ud. Que la gestión de talento humano garantiza las condiciones y equipamiento idóneos para:**

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
A	El correcto diagnóstico y tratamiento de los pacientes		
B	La atención de todos los pacientes que asistan al policlinico		



## **8.4 Anexo N° 4 Plan de mejora para satisfacción del usuario**

### **1. Introducción**

El proceso administrativo del Policlínico Dafisalud del Agustino, debe mejorar en algunos aspectos y llevar un trabajo conjunto con la gestión del talento humano, para así poder brindar mejores servicios al público usuario del mismo, brindando capacitaciones al personal, dando los permisos necesarios para que los profesionales puedan asistir a cursos de actualización, especialización y certificación, lo cual se verá reflejado en mejores diagnósticos y tratamientos de las personas que acuden al policlínico por sufrir alguna dolencia en su salud.

### **2. Base Legal**

- Ley General de Salud LEY N° 26842
- DECRETO SUPREMO N° 013-2006-SA - Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo
- Ley N° 29561 - Establece la continuidad en la cobertura de preexistencias en el plan de salud de las EPS
- Ley N° 29344 - Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Ley N° 27972 - Ley orgánica de municipalidades y policlínicos municipales

### **3. Justificación**

El presente trabajo busca mejorar los servicios prestados en el policlínico y el cumplimiento de las normativas del mismo, con la finalidad de prestar servicios de calidad y generar satisfacción en el público usuario, garantizando diagnósticos y tratamientos idóneos para cada paciente que acude y a su vez personal capacitado y actualizado con los últimos conocimientos en el área de salud.

#### **4. Objetivos**

##### **Objetivo general**

- Contribuir a asegurar el acceso efectivo a servicios de salud en todos los servicios del Policlínico Del Agustino - Dafisalud

##### **Objetivos Específicos**

- Promover una cultura de evaluación externa de la aceptación de los servicios prestados en el policlínico por el personal que labora en él, como instrumento para la identificación de áreas sólidas y de oportunidades de mejora.
- Garantizar el funcionamiento de todos los servicios que presta el policlínico para atender las necesidades y expectativas en salud de la población usuaria.

#### **5. Metodología**

- Se realizará evaluaciones mensuales del personal técnico y profesional con respecto a su desempeño laboral, con la finalidad de contar con personal calificado y actualizado.
- Se realizará un control de asistencia diario a todo el personal, con la finalidad de controlar el cumplimiento del mismo y evitar el ausentismo del personal.
- Se realizará supervisión en cualquier momento en cualquiera de los turnos para verificar que se en funcionamiento el servicio y se realice las atenciones a los pacientes.

#### **6. Resultados**

- Se cuenta con personal calificado y actualizado en todos los servicios del policlínico.
- El cumplimiento del horario establecido, se realiza con efectividad.
- Los servicios del policlínico cuentan con personal en ambos turnos y siempre está en funcionamiento.

## **7. Evaluación**

De todos los resultados obtenidos se ha recalcado una mejora en los servicios del policlínico, debido a una mejor preparación de los profesionales mediante capacitaciones, mayor trabajo de la gestión el talento humano para poder brindar un número mayor de profesionales en cada servicio y así evitar el ausentismo y las tardanzas reiteradas, a su vez el proceso administrativo tanto el evaluador como el sancionador han tenido una acción activa en pro mejora del policlínico y de la satisfacción de sus pacientes.