



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa  
Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Flores Castillo, Lesly Roxana (ORCID: 0000-0002-3331-1820)

Quintaze Martinez, Jackelin Keeler (ORCID: 0000-0002-6729-5240)

**ASESORA:**

Dr. Orlando Márquez Caro (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mi madre por su amor y apoyo incondicional.  
A mis familiares quienes son mi motivación para seguir creciendo día a día e impulsarme a seguir adelante con todos mis sueños y proyectos.

**Jackelin Quintaze**

Con todo cariño y amor para mi familia, por su constante apoyo, por sus consejos y palabras de aliento para seguir adelante; para mi hija Ariadna, quien es mi motivación para alcanzar mis metas. Se los dedico a ustedes, porque siempre han estado para mí. Los amo.

**Lesly Flores**

## Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por el regalo de la vida, a mi país Perú por ser fuente de inspiración para seguir aprendiendo. Y a todas las personas que de una forma u otra me apoyaron en realizar este trabajo de tesis con sus conocimientos.

**Jackelin Quintaze**

A Dios por darme siempre la fuerza necesaria para superar cada obstáculo y brindarme la paz y tranquilidad para poder cumplir con mis objetivos.

A mis padres y hermanas, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica.

**Lesly Flores**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	19
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	43
Anexos .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución del personal de soporte al cliente .....	17
Tabla 2. Escala de Likert .....	19
Tabla 3. Juicio de Expertos .....	19
Tabla 4. Escala de Alfa de Cronbach .....	20
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos de la variable de la gestión del talento humano .....	21
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión del talento humano .....	21
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de la variable de la calidad de servicio .....	21
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio .....	22
Tabla 9. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano .....	24
Tabla 10. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión clima laboral .....	26
Tabla 11. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión capacitación .....	26
Tabla 12. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión planificación .....	28
Tabla 13. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio.....	29
Tabla 14. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión calidad de atención .....	30
Tabla 15. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta .....	31
Tabla 16. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión eficiencia del personal .....	32
Tabla 17. Prueba de normalidad .....	33
Tabla 18. Baremo para determinar el grado de semejanza de las variables en estudio .....	33

Tabla 19. Relación de la variable gestión de talento humano con la variable calidad de servicio .....	34
Tabla 20. Relación de la dimensión calidad de atención con la variable gestión de talento humano.....	35
Tabla 21. Relación de la dimensión capacidad de respuesta con la variable gestión de talento humano.....	36
Tabla 22. Relación de la dimensión eficiencia del personal con la variable gestión de talento humano.....	37

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Modelo de la imagen para medir la calidad de servicio .....	12
Figura 2: Mapa conceptual de la calidad de servicio .....	13
Figura 3: Gestión del talento humano .....	25
Figura 4: Clima laboral .....	26
Figura 5: Capacitación.....	27
Figura 6: Planificación .....	28
Figura 7: Calidad de servicio .....	29
Figura 8: Calidad de atención.....	30
Figura 9: Capacidad de respuesta .....	31
Figura 10: Eficiencia del personal .....	32

## Resumen

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar qué tipo de relación existe entre las variables de gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Se utilizó los teóricos para la variable gestión del talento humano, Chiavenato (2009), Pinto (2014), Ibáñez (2011) y Reyes (2007); y para la variable calidad de servicio estuvieron presente los teóricos González (2015), Duque (2005), Najul (2011) y Agudelo (2016). El tipo de estudio fue aplicado, el nivel fue correlacional y el diseño fue no experimental con un enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos fueron aplicados a los 42 ejecutivos del área de soporte al cliente de la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana ,2021. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado la existencia de una vinculación positiva baja entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio de la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana ,2021, tal como se evidencia la prueba de Rho de Spearman con un valor 0,385 y una significancia bilateral de  $0,012 < 0,05$ , que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. Concluyéndose que Oncosalud deberá aplicar una planificación adecuada del puesto y área para lograr una mejora en la calidad de servicio en función de la gestión del personal.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, Calidad de servicio, Capacitación, Clima laboral, Calidad de la atención.

## Abstract

This research was carried out in order to determine what type of relationship exists between the variables of human talent management and quality of service in the company Oncosalud, San Borja district (headquarters), 2021. The theorists were used for the variable management of human talent, Chiavenato (2009), Pinto (2014), Ibáñez (2011) and Reyes (2007); and for the quality of service variable, the theorists González (2015), Duque (2005), Najul (2011) and Agudelo (2016) were present. The type of study was applied, the level was correlational and the design was non-experimental with a quantitative approach. The data obtained were applied to the 42 executives of the customer support area of the company Oncosalud, San Borja (headquarters), 2021. The technique that was applied was the survey and the questionnaire as an instrument. Obtaining as a result the existence of a low positive link between the variables management of human talent and quality of service of the company Oncosalud - District of San Borja (Headquarters), 2021, as evidenced by the Spearman Rho test with a value 0.385 and a two-sided significance of 0.012 <0.05, which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis. Concluding that Oncosalud must apply adequate planning of the position and area to achieve an improvement in the quality of service based on personnel management.

**Keywords:** Management of human resources, quality of service, Training, Work environment, Quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

A escala global, el estudio de la eficiencia de la gestión de recursos humanos es uno de los temas más preocupados en el campo de la investigación en gestión del talento humano, ya que forma parte del eje básico fundamental en la que los tomadores de decisiones se basan para tener un correcto funcionamiento operativo y poca rotación de personal, en especial las grandes, ya que en una planificación a largo plazo esto ayuda para cumplir con sus objetivos financieros y empresariales.

El papel del talento a medida que el enfoque cambia de mejorar las operaciones internas a realizar contribuciones estratégicas al desempeño comercial, continúa los cambios en las organizaciones globales. En América Latina, la función de gestión humana ha sido considerada durante mucho tiempo como una tarea administrativa unificada, lo que se refleja en la participación de los países participantes (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y Uruguay), especialmente en sus empresas nacionales, el 70% de las personas cree que el rol actual en esta área es puramente de apoyo administrativo, mientras que el 30% se encarga de controlar el cumplimiento de las políticas. (“Gestión de RRHH en América Latina”, 2018, p. 7).

La implementación de este tipo de sistema de la calidad ha cambiado por completo el desarrollo económico a nivel internacional. En este caso, considerar las necesidades de los clientes, y lograr la satisfacción del cliente a través del buen trato, confiabilidad y respuesta a los usuarios o consumidores, grado que mejorará la competitividad entre empresas. (Roselle, 2006).

Sobre la problemática a nivel nacional, las empresas de seguros oncológicos en el Perú en las últimas décadas han tenido gran importancia. Según Acosta (2019) para el 2018 en Perú los seguros oncológicos tenían un total de 1.4 millones de afiliados siendo un mercado total de 783 millones de soles, del cual la empresa Oncosalud tiene una participación del mercado del 60% del total. Esto demuestra que Oncosalud es una de las marcas más prestigiosas del mercado de seguros oncológicos. Otro aspecto que impulsa el mercado es que las personas son más

conscientes del cáncer y sus consecuencias, y están más interesadas en su seguridad actual y futura. Actualmente, Oncosalud es el líder en el mercado de seguros oncológicos y que tiene un alto grado de preocupación e interés, tanto en el cliente como como de sus colaboradores.

La problemática de la gestión del talento humano se centra en que normalmente en Oncosalud se presentan un alto número de reclamos y requerimientos, pues sucede que no cuentan con un área de capacitación para los ejecutivos del área de soporte al cliente, de manera que reciban orientación sobre las funciones que desarrollaran y de los cambios de procesos o reglas de negocio. La falta de dicha capacitación se ve reflejado en actividades imprecisas, como dificultad para resolver problemas, brindar información errada o demora en la atención dentro del plazo establecido, lo cual perjudica el funcionamiento adecuado de la Sede.

Estas dificultades se han acentuado debido a la pandemia del covid-19 ya que se han migrado a todas las atenciones de reclamos y requerimientos hacia los hogares de los trabajadores del área de soporte al cliente. La carga laboral de los ejecutivos se ha incrementado considerablemente resolviendo requerimientos de diferentes áreas. Este incremento ha ido generando otras dificultades como la incorrecta asignación de carga laboral, la falta de capacitación que finalmente generan un clima laboral adverso para llegar a los resultados esperados. Por otro lado, este problema se origina porque los jefes no poseen información sobre el descontento de su equipo de trabajo, por lo que tampoco existe motivación para los trabajadores. Los jefes terminan actuando en base a lo que perciben y creen conveniente, generando que las deficiencias mencionadas ocurran. No tratar dichos aspectos podría afectar de manera crucial el total desarrollo de las actividades como la misma imagen de la empresa.

La problemática sobre la calidad del servicio es que se ha visto afectada por los factores antes mencionados conllevando un impacto negativo con al cliente. Esto implica el aumento de los días de respuesta hacia los clientes, así como una deficiente atención. Lamentablemente el contexto de la pandemia colabora

negativamente a que esta calidad del servicio pueda disminuir, generando a largo plazo un impacto real en la reputación del cliente, siendo la confianza y el largo plazo aspectos clave para este tipo de contratos de seguro.

En ese sentido se busca definir la calidad de servicio como un enfoque de llevar el proceso comercial en una gestión donde los esfuerzos se centran en atender al cliente y enfocarse en satisfacer sus necesidades, tanto en la preventa como en la post venta. Como la empresa en mención es una proveedora de servicios de salud a través de una póliza de seguro se tendrá en consideración que la calidad de servicio debe ser evaluada a nivel de post venta, ya que la preventa está tercerizada. Es necesario indicar que el trabajo se plantea en base a la experiencia de la coautora del presente trabajo Lesly Flores obtenida por los años que se viene desempeñando en la referida empresa por parte en el área de soporte al cliente.

Mencionada la problemática, se formula el problema general ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021? y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?, ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?, ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?.

Nuestro trabajo se justifica académicamente al revisar la literatura académica existente acerca de estudios similares aplicados en entornos empresas de seguros oncológicos, se ha evidenciado escasa cantidad de estudios. Por lo que aplicar nuestro trabajo a un entorno local nos permitirá aportar a la literatura académico peruano.

La justificación práctica se determina para poder elevar los resultados hacia la propia empresa, con la que se podrá diseñar soluciones a los problemas

encontrados en este trabajo. Las conclusiones del presente trabajo también van a servir para que otras empresas identifiquen problemas similares en similares circunstancias en Lima Metropolitana.

El objetivo general de la investigación se ha planteado de la siguiente manera: Determinar qué tipo de relación existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Así también se ha determinado los objetivos específicos como: Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

La hipótesis general planteada es: Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Así también se establecieron las siguientes hipótesis específicas: Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Existe una relación entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021. Existe una relación entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo revisaremos literatura académica relacionada al tema de investigación iniciando con experiencias internacionales, experiencias nacionales para luego pasar a conceptualizar nuestras variables y las dimensiones escogidas.

Respecto al ámbito internacional, tenemos la tesis elaborada por Reinoso (2015) en su investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión del talento para el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro para mejorar la calidad de los servicios. En este trabajo se utilizaron métodos cuantitativos, niveles de correlación, diseño no experimental y métodos basados en investigación de campo y literatura en el Hospital Básico Píllaro en Ecuador, y se utilizaron como herramientas la encuesta que se les aplicó a 339 pacientes. Los resultados muestran que, a pesar de la reorganización del área de investigación, no se han logrado resultados positivos, por lo que se puede determinar que la falta de políticas de gestión de recursos humanos es la principal causa de la mala calidad del servicio. Se rechazó la hipótesis alternativa ( $H1: 30.04 > 3.84$ ), por lo que el departamento de enfermería debe diseñar un modelo de gestión basado en la capacidad de los talentos para mejorar la calidad del servicio. La conclusión también complementa que este tipo de ausencias, sumadas a alguna capacitación, eventualmente afectarán la calidad del servicio, especialmente porque muestran que incluso si se mejora el modelo de gestión del departamento de enfermería del hospital, también ayudará a mejorar la calidad del servicio.

De acuerdo con Abad (2014) en su estudio referido a la satisfacción de los socios y consultores de producción de seguros es la calidad que se puede analizar a través del trato recibido, la eficiencia de los empleados, la rapidez del proceso y el impacto de estos en la rentabilidad de la organización. Este método es un método de investigación deductivo-inductivo cuantitativo, nivel de correlación, en el que se extrajo una muestra de 90 trabajadores de una compañía de seguros de Guayaquil (Ecuador), y se evaluó la variable calidad del servicio según las siguientes dimensiones: disponibilidad, capacidad de respuesta, cultura organizacional, empatía y claridad. Los resultados muestran las fortalezas y debilidades de la

organización, donde se observó que el 80% de los incumplimientos en producción estaban relacionados con la cultura organizacional y defectos en la calidad y el servicio. La conclusión muestra que la falta de una cultura de servicio producirá defectos relacionados con la calidad del servicio. Asimismo, es evidente que la falta de formación para mejorar el clima laboral no repercute en la calidad de los servicios que presta la empresa.

Según Zárraga (2018) presenta una investigación donde tuvo como objetivo analizar la relación causal entre los distintos componentes del modelo de servicio de restaurante, y estudiar las características de eficiencia de los empleados, eficiencia del servicio, calidad y satisfacción del servicio. Es una investigación aplicada utilizando métodos cuantitativos relacionados, en el cual se utilizó como herramienta una encuesta a 200 comensales en un restaurante de Quintana Roo, México, en la cual se evaluaron tres variables: a) eficiencia del personal; b) eficiencia del servicio y c) Satisfacción. Los resultados muestran que la calidad del servicio y la eficiencia en el trabajo de los empleados se correlacionan positivamente. En las dos variables Alfa de Cronbach, los resultados de la encuesta superan un índice mayor a 0.89, lo que indica que la herramienta tiene alta confiabilidad en estas dos variables. La conclusión muestra que, las empresas que prestan servicios incluyen el contacto directo con los clientes, deben formularse estrategias que se enfoquen en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, y el factor humano debe utilizarse como factor clave en el desempeño del servicio para incidir en lo que los clientes pueden percibir.

Según Morales (2015) realiza una investigación presentada como un artículo académico con el objetivo al determinar qué factores determinan la satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio, se utiliza el modelo SERVPERF para probar si existe una correlación positiva entre el servicio y la satisfacción del cliente. En este estudio, la calidad del servicio es evaluada por consultores con base en un sistema que brinda un sistema de medición constante que trata la satisfacción como un incentivo para las calificaciones de los trabajadores. El método utilizado es una encuesta que utiliza métodos cuantitativos de literatura y tipo de campo. Los datos obtenidos fueron recolectados de cinco centros de atención al cliente de Telcel en

Hermosillo, México, con una muestra representativa y aleatoria de 385 usuarios, utilizando como herramienta un cuestionario con 15 preguntas en 5 dimensiones: a) Elementos tangibles, B) confiabilidad, c) responsabilidad, d) seguridad y f) empatía. Los resultados muestran que el análisis de confiabilidad usando el alfa de Cronbach es 0.954. Se concluye que es necesario mejorar el índice de satisfacción de la empresa para implementar un sistema de medición de calidad constante que permita evaluar los aspectos de los defectos encontrados; quejas y confiabilidad del cliente.

En el ámbito nacional se ha tomado según la investigación de Cadillo (2017) Con base en el personal de la Oficina General de Correos de Perú en 2016, se determinó la relación entre control interno y gestión administrativa. 115 funcionarios, la muestra es una muestra no probabilística, que utiliza variables: control interno y administración de gestión. Dónde para recolectar la información se aplicó herramientas: cuestionario de control interno, que incluye 35 ítems de la escala Likert y cuestionario de gestión administrativa, que incluye 31 ítems. Mediante la evaluación de sus diferentes dimensiones, ambas herramientas han sido verificadas por expertos. El estudio concluyó que, según el personal de la Oficina General de Correos en 2016, existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, es decir, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.883, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables. En resumen, dado que el estudio considera que el control interno es un elemento clave en las dimensiones relacionadas con la gestión y la intervención administrativa, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, el supuesto general es efectivo.

Así también es importante indicar que la investigación con un mayor nivel de coincidencia respecto a nuestra investigación es el desarrollado en la tesis presentada por Carrasco (2018) dónde su propósito fue determinar el impacto de la gestión del talento en el desempeño de los ejecutivos de Oncosalud. En la investigación se aplican métodos cuantitativos relacionados, en los que se estudian dos variables: la gestión del talento y el desempeño laboral. La herramienta utilizada para esta tarea es una encuesta a 130 trabajadores de todos los niveles. El

cuestionario evaluó las siguientes dimensiones: planificación del talento, sistema de gestión de recursos humanos, clima organizacional, productividad, habilidades y satisfacción laboral. Los resultados muestran que los aspectos más relevantes de la investigación son la fuerte correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.872$ ), y la fuerte correlación entre el sistema de gestión de recursos humanos y las habilidades de los empleados. Sexo. Trabajadores ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,693$ ). Finalmente, se encontró la misma correlación positiva entre la gestión del talento y el desempeño laboral ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,673$ ). Finalmente, las conclusiones muestran que existe una relación entre la adecuada gestión de talentos para crear un mejor clima laboral y al mismo tiempo mejorar el desempeño de los trabajadores.

En la tesis de Huamaní (2016) tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos de las instituciones educativas primarias privadas del Distrito San Sebastián de Cusco, Perú. Para ello, utilizaron la encuesta como herramienta para realizar una investigación aplicada descriptiva y relevante en 45 instituciones de educación primaria, que es la población total de las ciudades antes mencionadas donde se realizó la investigación. Los resultados arrojaron que alrededor del 29% de los encuestados indicaron tener muy buena gestión administrativa. Son los mismos que mostraron resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio. Por lo tanto, se confirmó en la conclusión que existe una relación directa entre estas variables debido a los recursos humanos.

En la tesis de Calero (2017) El propósito fue determinar el impacto entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindados por la provincia de Huaral durante 2015. El método utilizado es cuantificar el nivel descriptivo del diseño no experimental y transversal aplicado en la ciudad de Huacho, provincia de Lima, y encuestar a 65 trabajadores de la ciudad. Se han evaluado dos variables, la primera es gestión administrativa, en la que se presentan las dimensiones planeamiento, organización y dirección. Como segunda variable se presenta calidad de los servicios con los indicadores: instalaciones, personal y trámites. Los resultados muestran que el 62% de los formadores afirman que pueden ofrecer

buenos servicios a los usuarios después de la formación. En los resultados de la evaluación del trabajo con servidores en la provincia de Huaral, el 65% de las personas piensa si se valora su trabajo. La conclusión del trabajo enfatiza la necesidad de aplicar mejores condiciones laborales y de gestión para lograr un mejor desempeño de los trabajadores de la ciudad de Huaral.

En cuanto al marco teórico que brindaremos para la gestión del talento y la gestión variable de la calidad del servicio, hemos realizado una revisión y análisis bibliográfico de estos conceptos.

De acuerdo con Chiavenato (2009) señaló cómo un conjunto de políticas y prácticas necesarias para guiar los puestos gerenciales relacionados con el personal o los recursos involucran la gestión de recursos humanos, incluida la contratación, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Además, el mismo autor confirmó: De tratar a las personas como los recursos de la organización o las necesidades de los grupos de interés, surgió la gestión de recursos humanos para lograr el mayor desempeño posible.

Por lo que, este concepto nos da un primer atisbo explicado de manera sencilla sobre cómo debemos ver interpretar nuestra primera variable. Sin embargo, requerimos un concepto que explore un poco más allá de los indicadores y que nos brinde un mayor entendiendo cualitativo sobre otros puntos claves. En ese sentido Herrera (2001) nos indica que la gestión del talento humano se describe como: “Operar una serie de actividades y medidas específicas en este campo, que tienen un impacto directo en el comportamiento, actitud y habilidades del personal en el plan de la organización”. (p. 48).

Para Pinto (2014) el talento humano tiene una importancia central dentro cualquier organización ya que “sin ellos no se puede realizar ni la mitad de las actividades necesarias para permanecer en el mercado, si los trabajadores reciben el trato que se merecen, harán el mejor aporte a la organización porque podrán brindar la mejor calidad” (p. 16).

Según Ibáñez (2011), habló de tres aspectos importantes de la gestión del talento, tales como: aspectos legales (seguridad industrial, legislación laboral general, normativa interna de trabajo), aspectos técnicos (hasta la terminación del

proceso de formación de personal) y aspectos de personal ( habilidades, relaciones entre los trabajadores y la dirección y desarrollo de capacidades) forman un sistema organizativo diseñado para retener los recursos humanos y utilizar su potencial en beneficio de la empresa.

Además, Reyes (2007) insistió en que, en una investigación realizada por la Administración General, el personal -el factor humano- es el denominador común de la eficiencia de todos los demás factores, porque estos factores son manipulados por hombres. Por tanto, la ayuda y la actitud del personal determinan los resultados de todos los demás aspectos: la producción, las ventas, las finanzas, las adquisiciones, el registro, la protección de bienes o servicios, e incluso la propia Administración General de Administración. El mejor capital, las mejores máquinas, los mejores sistemas, si se manejan con indiferencia o con desgana, o peor, no se usan bien o incluso se destruyen por su insatisfacción. (p. 21).

Por otro lado, la dimensión que se tomará para esta variable es “clima laboral” que se ha escogido usando concepto del libro de González (2015) señala que, si no hay una planificación correcta de los incentivos adecuados para los trabajadores del campo de los recursos humanos, esto puede, en última instancia, tener un impacto negativo en la calidad y productividad de los factores humanos de la organización. Por lo tanto, dentro de nuestra dimensión se evalúa que la motivación de los trabajadores es indispensable para saber que tanto afecta directamente a nuestra variable.

Conforme con Chiang (2010) define la atmósfera de trabajo como la percepción que las personas tienen del entorno y su intersubjetividad. Esta intersubjetividad tiene como finalidad producir una percepción mutua, que implica una especie de interacción social.

De acuerdo con Gan y Trigine (2012) El clima laboral está restringido por una variedad de temas; desde las actitudes de las personas que integran el equipo, el estilo de liderazgo de la gerencia y el jefe, el salario y remuneración, la satisfacción de todos y el reconocimiento del trabajo que realizan, las reglas internas de funcionamiento e incluso las condiciones del lugar de trabajo.

Por tanto, debemos entender que esta dimensión debe ser considerada como el entorno respiratorio en el entorno donde se trabaja. El hecho de que exista una sinergia positiva en estos entornos se verá reflejado en los resultados obtenidos. Del mismo modo, un entorno de trabajo inadecuado puede reducir la calidad de los servicios que presta a la empresa.

La siguiente dimensión escogida es “capacitación”, ya que es un aspecto que tiene un impacto sobre la gestión del talento humano. Al respecto, Najul (2011) señaló en la investigación científica de atención al cliente y capital humano que, para ampliar conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas, los empleados deben estar desarrollados, capacitados y actualizados para desempeñar eficazmente las tareas inherentes a cada puesto; se concluye que:

Este punto es relevante mencionarlo ya que no basta sólo con poco de nivel de reflexión académica para comprender que una mejor y constante capacitación implicará que los trabajadores puedan realizar de forma eficaz su trabajo, sino que con esta investigación se puede corroborar teóricamente esta premisa. Así también para la autora es importante resaltar lo que se indica respecto a la dimensión:

El desarrollo de programas y cursos de capacitación acorde a cada área de intervención del capital humano es fundamental para el éxito en la organización; si la inversión es principalmente en las áreas de producción y ventas, es una inversión para lograr la calidad del producto y el servicio al cliente. Por tanto, la formación de los empleados es la clave, y también es el foco de nuestra investigación y el impacto en la calidad de los servicios prestados.

La tercera dimensión escogida es “planificación”, en este sentido (Chiavenato, 2009) Significa que esto se llama el proceso de asegurar que se logre la meta, y puede ser utilizado por el personal potencial cuando sea necesario. De la misma manera, para Ibáñez (2011) acerca de la planeación del talento indica brindar a los nuevos trabajadores una información anticipada a las dudas que puedan presentar: cuándo, dónde, quién, cuánto, cómo y para qué.

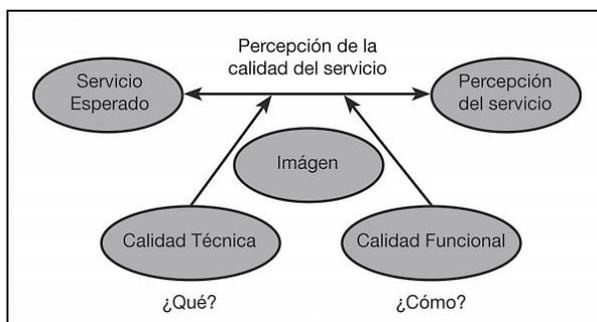
Referente a nuestra segunda variable “calidad de servicio” ha sido necesario realizar una revisión terminológica, para lo cual la amplia investigación sobre el tema realizado por Duque (2005) la atención al cliente se define como el establecimiento

y gestión de expectativas de satisfacción mutua entre clientes y organizaciones; a través del trabajo, actividades y / o beneficios que satisfacen a los consumidores. En el análisis final, es importante que la interacción humana y la retroalimentación ocurran en todas las etapas del proceso de servicio.

En el mismo estudio, Duke reveló tres impactos en el concepto que implica cómo evaluar la efectividad de los servicios prestados: calidad, satisfacción del cliente y valor generado. Estos tres elementos son claves para poder definir nuestras dimensiones. Otro aspecto que ganaremos de esta investigación es el concepto que aporta el modelo nórdico o modelo de imagen, que propone que la calidad del servicio que reciben los clientes se puede medir en función de su efecto, según Duque (2005) la forma en que los clientes reciben servicios e imagen corporativa. Así también tenemos el concepto elaborado por Najul (2011), en la que indica que el éxito en una organización se centra en la atención al cliente, para ello se debe orientar a los trabajadores de una organización y sus operaciones a enfocarse en la calidad de servicio. Esto es importante resaltar porque existe teóricamente una relación entre estos dos aspectos de la administración.

En ese sentido nuestro trabajo está enfocado en que nuestras dimensiones puedan medirán la calidad en base al resultado que va presentando la empresa. En la figura 1 podemos ver el esquema propuesto por el modelo nórdico según la amplia investigación de Duque (2005) que seguiremos para orientar los resultados de nuestra investigación.

*Figura 1: Modelo de la imagen para medir la calidad de servicio*

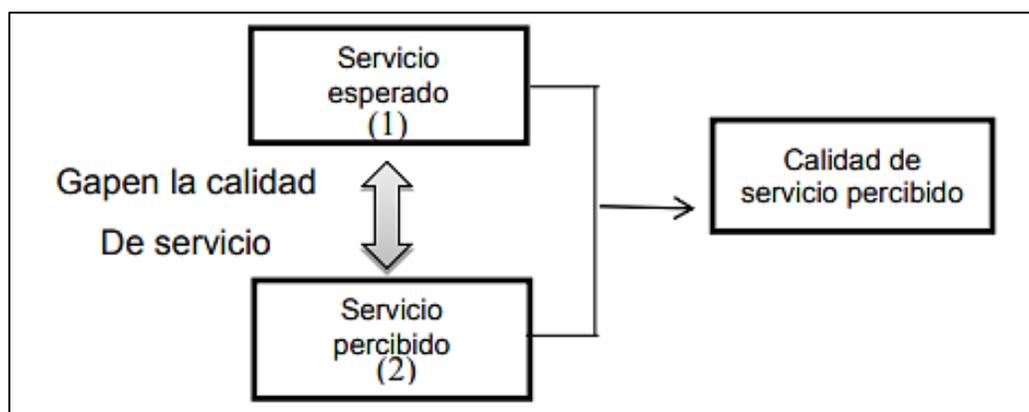


Fuente: Duque (2005).

Otro aporte al concepto de nuestra segunda variable, calidad de servicio, es la investigación científica presenta Agudelo (2016) en la que complementa y aborda conceptos sobre el funcionamiento de un “sistema de calidad en el servicio” de atención. En este se propone al personal de la empresa como los “protagonistas del éxito organizacional” debido a que sin su motivación no se podría llegar a una atención óptima del servicio. En este sentido, entendemos la calidad del servicio como una herramienta, y la empresa debe ser capaz de fidelizar a los clientes destacándose frente a la competencia.

Por lo tanto, como ya vimos en el primer gráfico y también en la Gráfico 2 es necesario controlar los dos aspectos clave de la calidad y el servicio, entendiendo a estos dos aspectos los que nos han ayudado a determinar nuestras dimensiones que detallaremos líneas abajo.

*Figura 2: Mapa conceptual de la calidad de servicio*



Fuente: Zeithaml et al (1993).

Por lo tanto, según la teoría planteada por Agudelo (2016) las dimensiones que se abordan son: a) calidad de la atención, b) capacidad de respuesta y c) eficiencia de personal. Estos tres aspectos se han considerado debido a la revisión teórica repasada previamente de nuestros antecedentes, así como de que en la praxis son prueba indiscutible que determina un aumento en la calidad de la atención o de disminución de esta. Las dimensiones antes mencionadas buscan recoger el sentido inmediato del consumo y su posterior efecto.

Referente a la dimensión “calidad de la atención”, Duque (2005) si la evaluación es por resultados y no por procesos, asume que la calidad del servicio no se basa en la percepción que tiene el cliente del servicio, sino en la eficacia de la organización para satisfacer las necesidades. Las expectativas generales del servicio, si se basan en la evidencia y toman la satisfacción como un precedente de calidad, las expectativas son demasiado complicadas y difíciles de medir. Esta satisfacción se puede medir por los comentarios de los clientes, pero también desde una retroalimentación desde el mismo personal que se encuentra en el área de soporte al cliente.

Esta opinión se puede expresar con instrumentos como la encuesta de satisfacción, por lo cual los dos indicadores serán la percepción sobre: la atención que recibe el cliente y sobre los canales disponibles que tiene la empresa.

La segunda dimensión “capacidad de respuesta” se ha tomado de la investigación realizada por Abad (2014), en el cual se estudia el tiempo de respuesta hacia el cliente luego de tomar un servicio. Otra de las principales razones para tomar esta dimensión, según Pérez y Caballero (2012) es para recibir y responder consultas, brindar información y finalmente recoger quejas y sugerencias. En cualquier empresa dentro del área de atención al cliente se evalúan estos aspectos.

Por lo tanto, esta dimensión es crucial para entender una parte crucial que impacta en la calidad de servicio. Esta área llamada postventa es la encargada de culminar el proceso en caso de que los clientes puedan quedar insatisfechos o presentar una inconformidad según la teoría descrita anteriormente. Los indicadores que se aplicarán para esta dimensión deben recoger la percepción sobre el tiempo de respuesta que tienen las solicitudes o reclamos, así como también la posibilidad de que ellos y la capacidad para resolverlos.

La tercera dimensión se denomina “eficiencia de personal”. Esta dimensión se elige siguiendo los antecedentes presentados por Zárraga (2018), investigación científica en la que resalta que se pueden determinar los elementos clave de tamaño y medida, lo que ayuda a juzgar el resultado del servicio prestado.

Al respecto Chiavenato (2009) También señala que la eficiencia está relacionada con el uso de los recursos para un propósito o propósito, y es el resultado de la racionalización u optimización de los recursos.

Por lo tanto, la eficiencia del personal se refiere a la capacidad de resolver los problemas planteados por el cliente que generará una buena calidad de servicio. Finalmente, Quintero (2008) lo aborda la eficiencia de personal desde el lado organizacional indicando que, para lograr una alta eficiencia, es necesario trabajar en un ambiente proactivo, participativo y con empleados motivados e identificados con la empresa. Esta dimensión permitirá captar la percepción del personal sobre su capacidad de resolver los problemas que le demanda la empresa.

La compañía que se estudió se llama Oncosalud, quienes otorgan cobertura sobre las prestaciones de recuperación ante alguna enfermedad oncológica diagnosticada dentro de la vigencia del contrato. Asimismo, tienen como lema para sus pacientes “Tu lucha, mi lucha”. A nivel del mercado tienen como lema para sus pacientes “Tu lucha, mi lucha”. Su sede principal se encuentra en Av. Guardia Civil 571 - San Borja, Lima, Perú.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

a) Diseño

El diseño de investigación fue no experimental. Según Salinas (2012) esta se refiere a que no hay manipulación de las variables independientes y los grupos no son aleatorios. Por lo tanto, solo se perciben que han ocurrido cambios, pero no se manipulan las variables, sino que se le examina.

b) Tipo

El tipo de investigación fue aplicado. Al respecto Salinas (2012) nos indica que esta investigación se fundamenta sobre los descubrimientos, hallazgos y resultados del estudio. Asimismo, el autor refiere que se le llama aplicada puesto que los resultados se pueden emplear para una solución directa e inmediata de los problemas que lo afectan.

c) Nivel

La investigación fue de nivel correlacional. Para ello, Salinas (2012) menciona que esta investigación se ejecuta después del cambio de la variable independiente ocurre en el curso natural del evento. Tiene como objetivo cubrir las relaciones entre fenómenos que ocurren de manera espontánea, sin necesidad de la intervención del investigador.

d) Enfoque

La investigación fue de enfoque cuantitativo. En este sentido, Hueso (2012) indica, basado en el uso de técnicas estadísticas para comprender ciertas etapas de interés sobre la población bajo investigación. Se utiliza en diversos campos, desde la investigación de opinión hasta el diagnóstico y la formulación de políticas de desarrollo. Asimismo, se refiere al principio de que las partes representan el todo, estudiando un cierto número de sujetos en la población.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1:

Gestión del talento humano: Para Chiavenato (2009), se relaciona con un conjunto de políticas y prácticas que son indispensables para orientar puestos relacionados con el personal o los recursos, incluyendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

Variable 2:

Calidad de Servicio: Según Duque (2005), se pueden considerar trabajos, actividades y / o beneficios que generan satisfacción al consumidor. La calidad del servicio establece una relación entre el cliente y la organización que cumple con las expectativas. Con este fin, utiliza la interacción y la retroalimentación de persona a persona en todas las etapas del proceso de servicio.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### a) Población

Como explican Hernández et al, (2014), la población es la colección de todos los casos que son consistentes con ciertas normas de la investigación. La población de estudio se obtuvo mediante la información de la empresa Oncosalud, en la sede San Borja, siendo un total de 42 ejecutivos la población exacta, todos ellos pertenecen al área de soporte al cliente aplicándose el criterio de inclusión de solo considerar a ellos por la función que cumplen, en el cual se mide la eficiencia de su atención. Y, como criterio de exclusión se entiende no tener en cuenta a los trabajadores que cumplen con otra función diferente a los 42 mencionados que no pertenecen a dicha área.

En la siguiente tabla podemos ver la distribución de Oncosalud en la sede San Borja, del área de soporte al cliente.

*Tabla 1. Distribución del personal de soporte al cliente*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>
Jefe de Área	1

Responsable de Área	2
Especialista	4
Analista	4
Ejecutivos	42

Fuente: Oncosalud. Elaboración propia.

b) Muestra

La muestra estuvo formada por 42 colaboradores que deben representar todo el universo en el que se obtuvo, esforzándose por ser lo más precisos posible y minimizar los sesgos.

Para Hernández et al, (2014), una muestra es un subgrupo de la población de interés, y sus datos serán recolectados, los cuales deben ser definidos con precisión y delimitados con anticipación. (p.173).

Por consiguiente, se decidió realizar una muestra censal, debido a que se considera la totalidad de la población, ya que, es un número pequeño de sujetos a los que se les va a encuestar.

Para Zarcovich (2005), La muestra del censal, asume que los datos sobre los temas que constituyen el tema del censo se obtienen de todas las unidades del universo.

c) Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, dado que, los elementos seleccionados para la muestra son elegidos por el criterio del investigador. Según Hernández et al, (2014), Las muestras direccionales o no probabilísticas son subgrupos de la población, donde la selección de elementos depende de las características de la encuesta más que de la probabilidad.

d) Unidad de Análisis

La unidad de análisis fueron los 42 ejecutivos del área de soporte al cliente.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### a) Técnicas

La técnica utilizada en nuestra investigación son las encuestas, ya que se encuestó a 42 ejecutivos del área de atención al cliente de Oncosalud, sede San Borja. Según, Anguita (2003), Una encuesta es una técnica que recopila y analiza una serie de datos de muestras de casos que representan una gama más amplia de personas o campos.

#### b) Instrumentos

La herramienta utilizada en la investigación es un cuestionario, que se realiza en una serie de preguntas cerradas de bocetos responsables, utilizando una escala tipo Likert. Por consiguiente, nos van a permitir tener una respuesta acotada sobre las preguntas que se presentarán en los cuestionarios y que a su vez nos permitirá evaluar con una mayor precisión lo que buscamos responder según los problemas planteados en el capítulo 1.

Tabla 2.

#### *Escala de Likert*

Niveles	Respuestas
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

*Nota:* Basado en una escala de Likert.

#### c) Validez

La validez se entiende como una herramienta de medición que indica el valor a medir y lo que se pretende medir, por lo que, a mayor validez, mayor alcance de autenticidad de la herramienta. De acuerdo a Hernández, et al (2006), la validez se define como "el grado en el que la herramienta mide realmente la variable que dice medir" (p. 236).

Tabla 3.

*Juicio de Expertos*

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctora	Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Aplicable
Doctor	Márquez Caro, Fernando Luis	Aplicable
Magister	Pasache Ramos, Máximo Fidel	Aplicable

*Nota:* Datos referentes a los especialistas en el tema.

d) Confiabilidad por el Alfa de Cronbach

Los instrumentos de las variables gestión del talento humano y calidad de servicio fueron evaluados a través de encuestas a 42 ejecutivos del área de soporte al cliente en Oncosalud, sede San Borja, los cuales tienen dominio del tema.

El Alfa de Cronbach es el indicador de consistencia interna de la herramienta de cuantificación más utilizado. Se utiliza para cuantificar la viabilidad de una medida correspondiente a una escala, ya que produce un valor entre 0 y 1, y su propósito es otorgar precisión. Realizar cálculos de estabilidad y valores medidos restantes. Del mismo modo, para Velassis et al. (2018) "Los resultados de la encuesta solo son fiables cuando alcanzan un alto grado de autenticidad" (p.416).

Tabla 4.

*Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Deducción
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.01 - 0.20	Muy baja

Fuente: Gamarra, Rivera, Wong y Pujav (2016)

## **Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable Gestión del talento humano**

El Alfa de Cronbach se utiliza para evaluar la efectividad de una herramienta que determina el promedio equilibrado de las similitudes entre las variables (o ítems) que componen la encuesta.

*Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos de la variable de la gestión del talento humano*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión del talento humano*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,768	12

La confiabilidad de la herramienta se evaluó mediante el desarrollo de una encuesta a 42 ejecutivos del área de atención al cliente de Oncosalud de San Borja (sede) que representan la unidad de análisis seleccionada. Cabe destacar que el cuestionario utilizado incluye 12 ítems, y los mismos ítems indican una confiabilidad aceptable, el coeficiente Alpha de Cronbach se considera de 0,768.

## **Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable de la calidad de servicio**

*Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de la variable de la calidad de servicio*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	11

Para las variables de calidad del servicio, se evaluó la confiabilidad del instrumento encuestando a 42 ejecutivos del área de atención al cliente de las sedes de Oncosalud de San Borja, representantes de la unidad de análisis seleccionada. Cabe destacar que el cuestionario utilizado incluye 11 ítems, que representan el mismo ítem con alta confiabilidad, y su coeficiente Alpha de Cronbach es de 0,764.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento inició con la recolección online de datos a través de las encuestas tomadas desde Google Forms; se realiza la encuesta de manera virtual debido a la coyuntura actual afectada por la pandemia del COVID19.

Una vez que se recopiló la información, los datos se procesaron en una hoja de cálculo para agrupar los resultados, (Excel). Posteriormente, se desarrolló en un software estadístico, como el SPSS 26, siempre teniendo en cuenta las variables y dimensiones de la investigación.

La información se interpreta adecuadamente a través de tablas y gráficos mediante estadísticas descriptivas e inferenciales, teniendo en cuenta los siguientes pasos: ordenamiento y clasificación, gráficos estadísticos y procesamiento informático mediante SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos considera cómo procesar la información recopilada en sus diferentes etapas, utilizando la estadística como herramienta y utilizando el software estadístico SPSS v. 26. Se consideran ciertos criterios al realizar la prueba de hipótesis, tales como: primero, la formulación de hipótesis, incluida la invalidez y sustitución de hipótesis específicas; segundo, determinar el nivel de significancia o margen de error a ser reconocido por la investigación; tercero, estimar el valor p usando la estadística de prueba, si el valor p es menor que el nivel de significancia, luego rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa.

### **3.7. Aspectos éticos**

En primer lugar, se ha venido trabajando la investigación respetando la guía de elaboración de la Universidad Cesar Vallejo, según la cual aplica el presente formato, así como también nos guiamos por la normativa establecida por la *American Psychological Association*<sup>1</sup> que determina como un formato único para la presentación y citado de artículos académicos, formato que lleva las siglas de la institución: APA. Sin embargo, el presente trabajo se adapta también a los formatos que la universidad solicita a sus alumnos, por lo tanto, se utilizarán métodos de citado, uso de fuentes, tamaños y espacios requeridos. Así también, es de a aclarar que la presente investigación se ha realiza con el mayor cuidado posible al ingresar una referencia con el fin de no inducir a un error en el sistema de anti-plagio, respetando así los derechos de autor de todos los investigadores citados en este documento.

Finalmente, se busca garantizar la confidencialidad de la información de cada uno de los participantes de las encuestas y que sus datos serán utilizados únicamente para usos académicos del presente estudio.

---

<sup>1</sup> Para mayor detalle: <https://normas-apa.org/>

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Información general

En este apartado se presentan la información básica sobre la investigación. El análisis y resultados del levantamiento de la información han sido hechos entre el 22 y el 23 de febrero del 2021 a través de la herramienta digital Google Forms que se ha detallado en el apartado. La encuesta se ha realizado a 42 ejecutivos del área de soporte al cliente que laboran de manera remota y presencial en la sede de San Borja. Las 966 respuestas que se recibieron se pueden corroborar en el anexo.

Se ha respetado el anonimato de los participantes, los cuales tuvieron la libertad de responder sin presión de un superior, lo cual se consiguió enviándole directamente a su correo electrónico el enlace directo para que envíen su respuesta.

## ANALISIS DE RESULTADOS ESTADISTICO DESCRIPTIVO

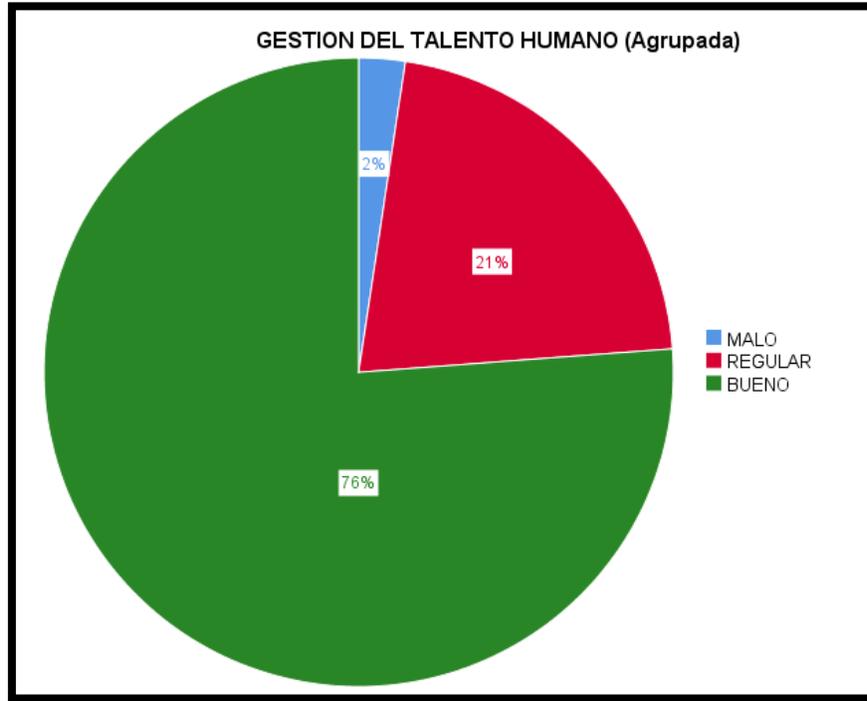
### 4.2. Análisis de la variable gestión del talento humano

Tabla 9.

*Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano*

<b>GESTION DE TALENTO HUMANO (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	9	21,4	21,4	23,8
	BUENO	32	76,2	76,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26



*Figura 3: Gestión del talento humano*

**Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla 9 y Figura N ° 3, se muestra la variable gestión del talento humano. En la muestra total que representa el 100%, el 76% de los empleados representan 32 empleados. Se menciona que la gestión de recursos humanos es buena. A su vez, el 21% de la muestra está compuesta por 9 empleados, lo que indica que la gestión del talento es una regular, y el 2% representado por 1 empleado indica que la gestión del talento es mala.

Tabla 10. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión clima laboral

Clima Laboral (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	28	66,7	66,7	69,0
	BUENO	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26

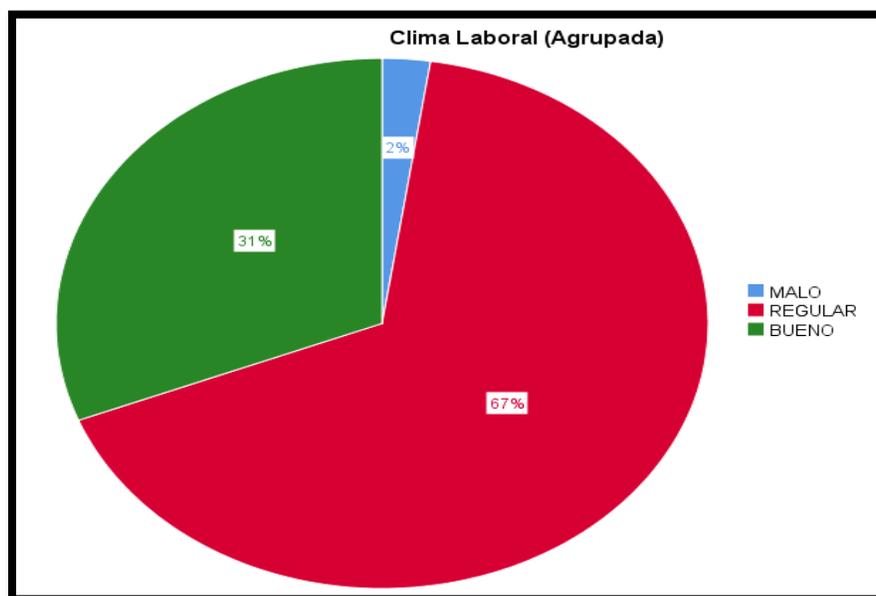


Figura 4: Clima laboral

Interpretación:

Así mismo de la Tabla 10 y Figura 4 se puede observar que en la muestra total que representa el 100% de la dimensión de clima laboral, el 31% representa a 13 empleados, y se menciona que la dimensión de clima laboral es buena, mientras que el 67% de la muestra es compuesto por 28 empleados, representando la dimensión de clima laboral Es normal 2% de 1 empleado mencionó que el clima laboral no es bueno, esto se refiere a la dimensión de variables de gestión del talento.

Tabla 11. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión capacitación

Capacitación (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	19	45,2	45,2	45,2
	BUENO	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26

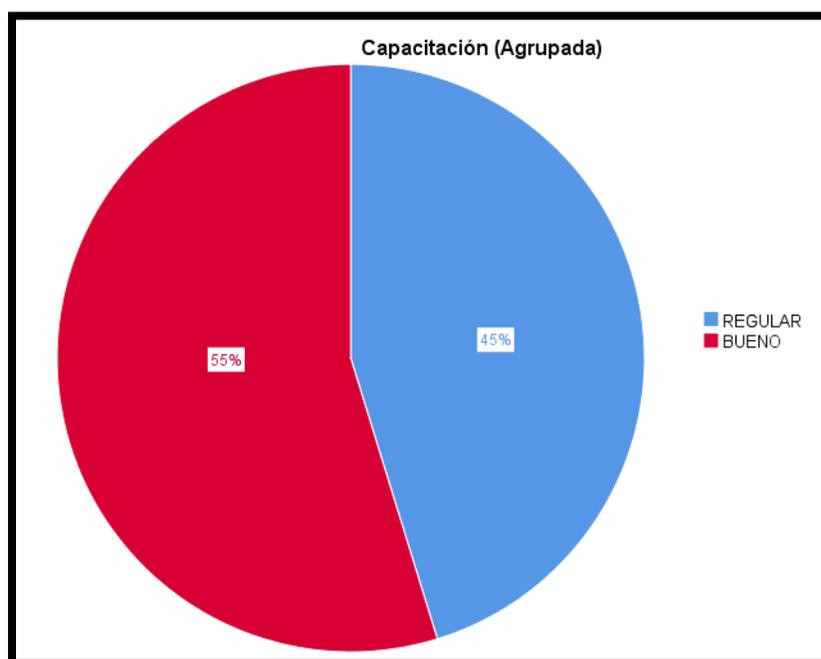


Figura 5: Capacitación

Interpretación:

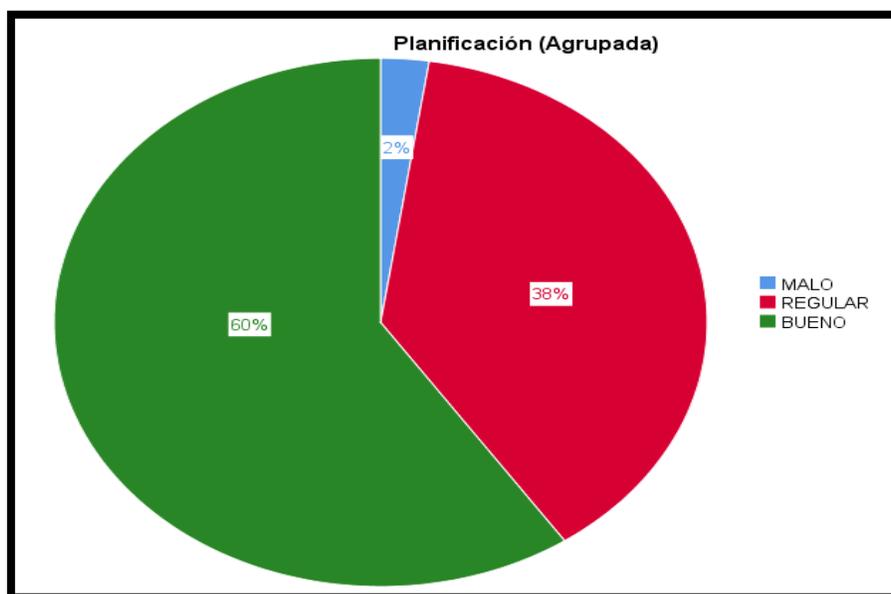
De acuerdo con la Tabla 11 y la Figura 5, se puede observar que la dimensión capacitación representa el 100% de la muestra total y el 55% de los 23 colaboradores.

Se menciona que la capacitación es buena. A su vez, el 45% de la muestra está conformada por 19 empleados, que representa la dimensión es regular.

*Tabla 12. Niveles porcentuales de la variable gestión de talento humano para la dimensión planificación*

Planificación (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	16	38,1	38,1	40,5
	BUENO	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26



*Figura 6: Planificación*

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 12 y Figura 6, la dimensión de planificación en la muestra total representa el 100% y 25 socios representan el 60%. Se menciona que la dimensión de planificación es buena. A su vez, el 38% de la muestra tiene un máximo

de 16 colaboradores. La dimensión es convencional, el 2% de 1 colaborador mencionó que la planificación es mala.

### 4.3. Análisis de la variable calidad de servicio

Tabla 13. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	6	14,3	14,3	16,7
	BUENO	35	83,3	83,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26

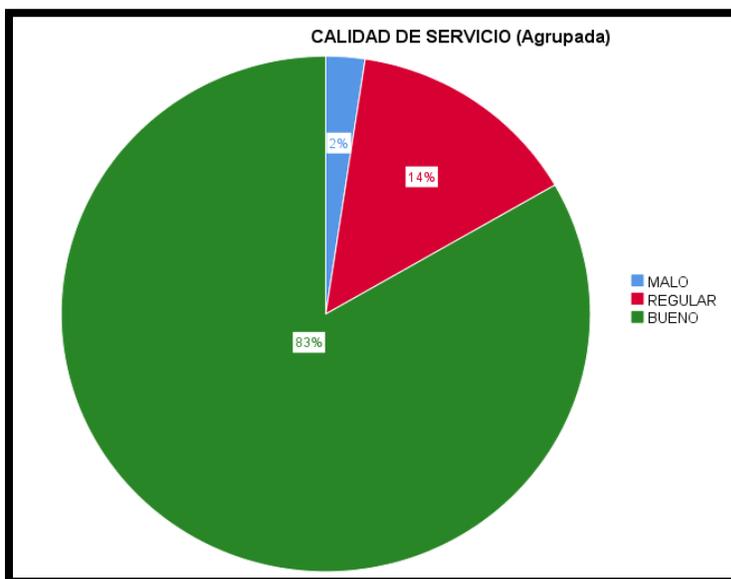


Figura 7: Calidad de servicio

Interpretación:

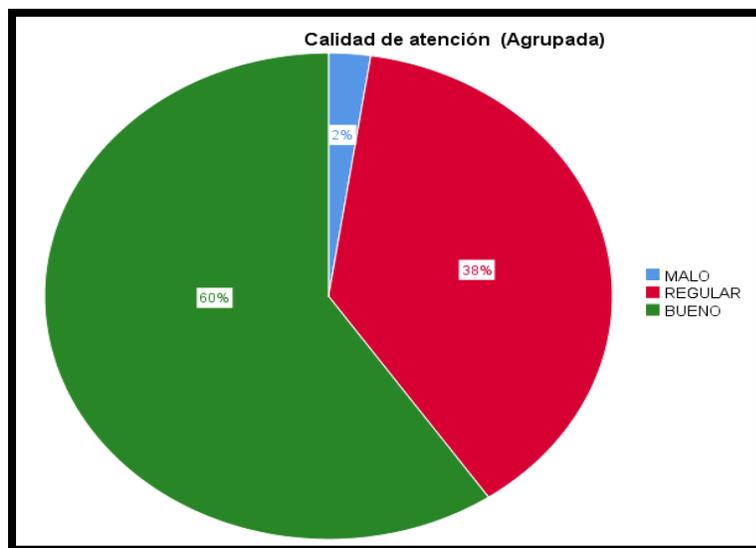
De acuerdo con la Tabla 13 y Figura 7, se muestran las variables de calidad del servicio. En la muestra total que representa el 100%, el 83% representa a 35

empleados. Se menciona que la calidad del servicio es buena. A su vez, la muestra del 14% de la calidad del servicio consiste en de 6 empleados, lo que significa que la calidad del servicio es buena, y el 2% representado por 1 empleado significa que la calidad del servicio es mala.

*Tabla 14. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión calidad de atención*

Calidad de atención (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	16	38,1	38,1	40,5
	BUENO	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26



*Figura 8: Calidad de atención.*

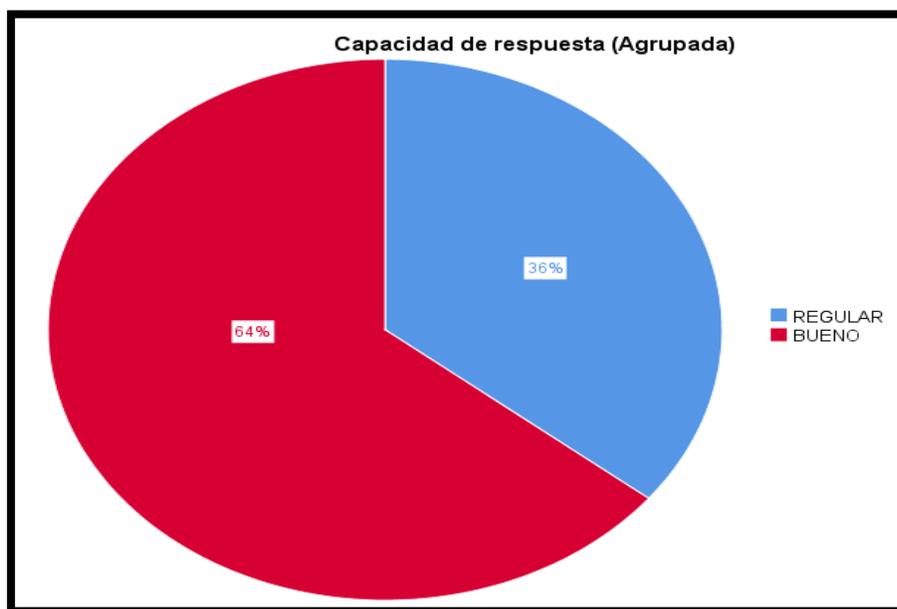
Interpretación:

Se puede observar en la tabla 14 y figura 8 que en la muestra total que representa el 100%, el 60% de la dimensión de calidad de la atención que representa a 25 colaboradores mencionó que la calidad de la atención es buena. Según el 38% anterior, estaba compuesta por 16 En la muestra de, la dimensión calidad de la atención es normal, y el 2% de 1 empleado mencionó que la calidad de la atención es mala, lo que se refiere a la dimensión de las variables de calidad del servicio.

*Tabla 15. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	15	35,7	35,7	35,7
	BUENO	27	64,3	64,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26



*Figura 9: Capacidad de respuesta.*

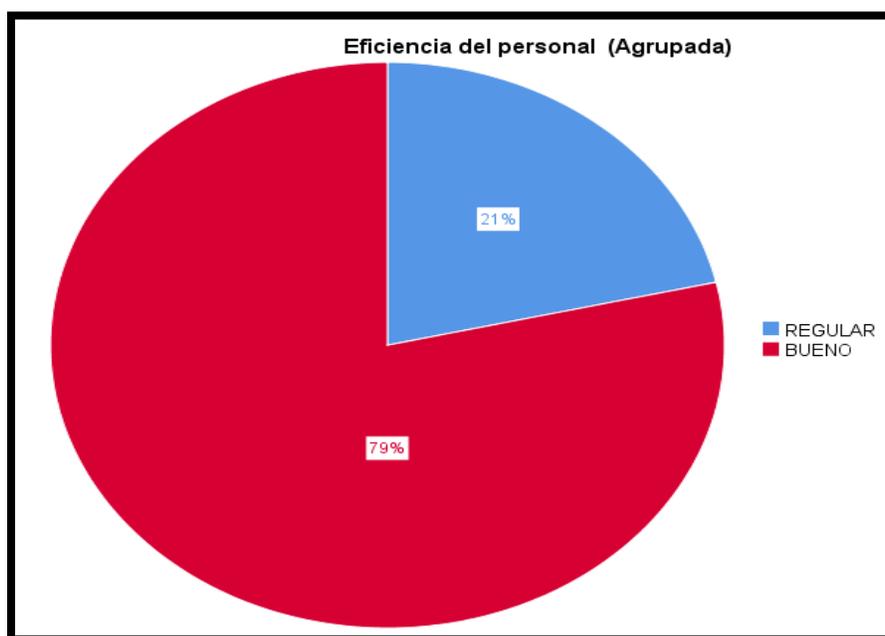
Interpretación:

Puede verse en la Tabla 15 y la Figura 9 que en la muestra total que representa el 100%, el 64% de la dimensión de capacidad de respuesta que representa a 27 empleados mencionó la dimensión de capacidad de respuesta a su vez, y el 38% de la muestra estaba compuesta por 15 empleados, lo que indica capacidad de respuesta. La dimensión es regular, que se refiere a la dimensión de las variables de calidad del servicio.

*Tabla 16. Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio para la dimensión eficiencia del personal*

Eficiencia del personal (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	9	21,4	21,4	21,4
	BUENO	33	78,6	78,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS V.26



*Figura 10: Eficiencia del personal.*

Interpretación:

Según la Tabla 16 y la Figura 10, en la muestra total que representa el 100% de la dimensión de eficiencia de los empleados, el 79% representa a 33 empleados. Se menciona que la dimensión de eficiencia de los empleados es buena. Según una muestra de 9 empleados, el 21% La dimensión de eficiencia de los empleados es regular, que se refiere a la dimensión de las variables de calidad del servicio.

## ANALISIS DE RESULTADOS ESTADISTICOS INFERENCIALES

Tabla 17. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE TALENTO HUMANO	,143	42	,031	,942	42	,034
CALIDAD DE SERVICIO	,159	42	,009	,923	42	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que los datos son menores a 50, se usa Shapiro Wilk para juzgar la normalidad de los datos. En este caso, los datos no son normales porque son menores a 0.05, por lo que se aplican pruebas estadísticas no paramétricas como la de Rho de Spearman.

Tabla 18. Baremo para determinar el grado de semejanza de las variables en estudio

Grado de correlación	Coefficiente correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada

0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya y Cánovas; 2009).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

- **Hipótesis general**

**H0=** No Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

**H1=** Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

*Tabla 19. Relación de la variable gestión de talento humano con la variable calidad de servicio*

		<b>Correlaciones</b>		
			GESTION DE TALENTO HUMANO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,385
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	42	42
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,385	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	42	42

Fuente: Software estadístico SPSS versión.26

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla 19, podemos ver que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.385, correspondiente a una relación positiva baja

entre las variables de estudio. Por otro lado, se puede observar que el nivel de significancia de la variable de investigación es 0.012, lo que indica que es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- **Hipótesis Especifica 1**

**H0=** No Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

**H1=** Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

*Tabla 20. Relación de la dimensión calidad de atención con la variable gestión de talento humano*

		<b>Correlaciones</b>		
			GESTION DE TALENTO HUMANO	Calidad de atención
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	42	42
Calidad de atención		Coeficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	42	42

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

Fuente: Software estadístico SPSS versión.26

Interpretación:

Respecto a los resultados de la tabla 20, podemos ver que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.412, correspondiente a una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Por otro lado, se puede observar que el nivel de significancia

de la variable de investigación es 0.007, lo que indica que es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- **Hipótesis Específica 2**

**H0=** No Existe una relación entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

**H1=** Existe una relación entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

*Tabla 21. Relación de la dimensión capacidad de respuesta con la variable gestión de talento humano*

<b>Correlaciones</b>				
			GESTION DE TALENTO HUMANO	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,220
		Sig. (bilateral)	.	,162
		N	42	42
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,220	1,000
		Sig. (bilateral)	,162	.
		N	42	42

Fuente: Software estadístico SPSS versión.26

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla 21, podemos ver que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.220, correspondiente a una relación positiva baja entre las variables de estudio. Por otro lado, se puede observar que el nivel de significancia de la variable de investigación es 0.162, lo que indica que es mayor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Evidenciando que no existe una relación entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

- **Hipótesis Específica 3**

**H0=** No Existe una relación entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

**H1=** Existe una relación entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

*Tabla 22. Relación de la dimensión eficiencia del personal con la variable gestión de talento humano*

		<b>Correlaciones</b>		
			GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficiencia del personal
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,150
		Sig. (bilateral)	.	,450
		N	42	42
Eficiencia del personal		Coeficiente de correlación	,150	1,000
		Sig. (bilateral)	,450	.
		N	42	42

Fuente: Software estadístico SPSS versión.26

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla 16, podemos ver que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.150, correspondiente a una relación positiva muy baja entre las variables de estudio. Por otro lado, se puede observar que el nivel de significancia de la variable de investigación es 0.450, lo que indica que es mayor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Evidenciando que no existe una relación entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Exponemos la discusión de resultados de acuerdo al problema planteado y así poder ofrecer una respuesta que permita confirmar o rechazar la hipótesis. Es así que, en la hipótesis general, se halló la existencia de una relación favorable entre las variables Gestión del Personal y Calidad de Servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021, esto se evidencia con la prueba de Spearman Rho lo demuestra, el coeficiente de correlación es 0.385 y la significancia bilateral es  $0.012 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Coincidiendo con Carrasco (2018) quien encontró como resultado es que una gestión adecuada de los talentos puede crear un mejor entorno de trabajo y, al mismo tiempo, mejorar el rendimiento de los empleados. Así mismo, Pinto (2014) indica que el talento humano tiene una importancia central dentro cualquier organización ya que “Sin ellos no se pueden realizar las actividades necesarias para mantenerse en el mercado, si los trabajadores reciben el trato que se merecen harán el mejor aporte a la organización porque podrán brindar la mejor calidad” (p. 16).

Por igual en la primera hipótesis específica se encontró que si existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021, donde, la prueba de Rho Spearman muestra que el coeficiente de correlación es 0.412, y la

significancia bilateral es  $0.007 < 0.05$ . Por lo tanto, rechace la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Coincidiendo con Morales (2015) quien en su investigación llegó a concluir que para verificar si existe una correlación positiva entre el servicio y la satisfacción del cliente. Los resultados apuntan a que es requerido para mejorar los índices satisfacción en la empresa implementar un sistema de medición de calidad que sea constante y que permita incluir la evaluación de aspectos en los que se ha visto deficiencias, como reclamos y la confiabilidad del cliente.

Así mismo, Duque (2005) señala que la determinación de la calidad del servicio no se basa en la percepción del cliente del servicio en sí, sino en la eficacia de la organización para satisfacer las necesidades del cliente. La evaluación está más orientada a los resultados que a los procesos, si se basa en pruebas y la satisfacción es un requisito previo para la calidad, el proceso es demasiado complejo para ser medido.

Además, en la segunda hipótesis específica, se halló que no existe relación entre gestión del talento humano y capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021, donde, la prueba de Rho Spearman muestra que el coeficiente de correlación es 0.220 y la significancia bilateral es  $0.162 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. En cuanto a la relación entre la gestión del personal y la capacidad de afrontamiento, este estudio no encontró correlación. Que tienen similitud con los resultados de Reinoso (2015) los resultados apuntan a que a pesar de realizar una reestructuración del área estudiada no se obtienen resultados positivos, por ello, se ha determinado que la falta de políticas de gestión del talento es la principal causa del mal servicio. Se rechazó la hipótesis alternativa ( $H1: 30.04 > 3.84$ ), por lo que el departamento de enfermería debe diseñar un modelo de gestión basado en la capacidad de los talentos para mejorar la calidad del servicio.

Que, Abad (2014) explica respecto a la capacidad de respuesta en el cual se estudia el tiempo de respuesta hacia el cliente luego de tomar un servicio. Otra de las principales razones para tomar esta dimensión es que es un aspecto que se evalúa en las funciones de atención al cliente dentro cualquier empresa.

Como también en la tercera hipótesis específica, se halló que no existe relación entre gestión del talento humano y eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021, donde, la prueba de Rho Spearman muestra que el coeficiente de correlación es 0.150 y la significancia bilateral  $0.450 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. En cambio, para Quintero (2008) la eficiencia de personal desde el lado organizacional indica que, para lograr una alta eficiencia, es necesario trabajar en un ambiente proactivo, participativo y con empleados motivados e identificados con la empresa. Al respecto Chiavenato (2009) también nos indica que “la eficiencia está relacionada con el uso de recursos para un propósito o propósito determinado, y es el resultado de la racionalidad u optimización de los recursos” (p. 133).

## **VI. CONCLUSIONES**

Contrastando los resultados de este estudio de los objetivos se presentan las siguientes conclusiones:

1. Al mismo tiempo, se alcanzó a cumplir el objetivo general donde se planteó una hipótesis general con base en los resultados, indicando que las variables de investigación alcanzaron un nivel de significancia bilateral de  $0.012 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Por tanto, se concluye que existe un nivel de correlación de 0.385 entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, lo que indica que es positivo y bajo.
2. Se cumplió con el primer objetivo específico y a la vez con la hipótesis específica 1, frente a los resultados y a la muestra de un nivel de significancia bilateral de  $0,007 < 0,05$ , es decir, menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye hay existencia de una relación entre la dimensión calidad de atención con la gestión del talento humano en 0.412 de grado de correlación, que señala que es positiva y moderada.

3. No se cumplió con el segundo objetivo específico y a la vez con la hipótesis específica 2, frente a los resultados y a la muestra de un nivel de significancia bilateral de  $0,162 > 0,05$ , es decir, mayor a  $0,05$  aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que no existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión del talento humano en  $0.220$  de nivel de correlación, que señala que es positiva y baja.
  
4. No se cumplió con el tercer objetivo específico y a la vez con la hipótesis específica 3, frente a los resultados y a la muestra de un grado de significancia bilateral de  $0,450 > 0,05$ , es decir, mayor a  $0,05$  aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que hay existencia de una relación entre la eficiencia del personal y la gestión del talento humano en  $0.150$  de grado de correlación, que señala que es positiva y muy baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La dinámica del trabajo en Oncosalud genera que cada día, algo pueda cambiar, incluidos los errores. Esto significa que el equipo de soporte al cliente requiera una reorganización que incluya valores que permitan a los ejecutivos ser más flexibles, receptivos y siempre estar en contacto, no solo con los clientes, sino también entre los mismos miembros del equipo.
2. Es necesario poder contar con una capacitación adecuada, por lo que se recomienda que estas capacitaciones se realicen de forma uniforme para todos los ejecutivos del área de soporte al cliente.
3. La empresa debe realizar reuniones para consolidar los lazos de comunicación entre las áreas y entre los ejecutivos con los de mayor y menor experiencia para generar una sinergia positiva dentro del área
4. Incentivar a los clientes y trabajadores sobre cuáles son los canales de atención, sus procedimientos y cómo acceder a ellos.

## REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Bachelor's thesis).
- Acosta, P. & Maquín, N. (2019). Análisis sectorial de seguros de salud oncológicos en el Perú (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú.
- Agudelo, C., & Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", 20(2), 1-20.
- Anguita, J., et al. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención primaria, 31(8), 527-538.
- Bertram, D. (2008). Likert Scales... are the meaning of life. Topic report: Recuperado de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Cadillo, E. (2017). Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016.
- Carrasco, J. (2018). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de Oncosalud SAC, 2016.
- Calero, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del talento humano (Tercera Edición). México, DF México, DF: McGraw Hill.

- Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (2018). Gestión de RRHH en América Latina. Deloitte, 1, 7.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25).
- El Comercio (2014). El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima Laboral. En Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones (276). España: Díaz de Santos.
- González, M. (2015). Selección de personal: buscando al mejor candidato. México: Alfaomega.
- Hernández, S. y Otros (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición Mc Graw-Hill editores. Ciudad de México – México.
- Hernández, S. y Otros (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición Mc Graw-Hill editores. Ciudad de México – México.
- Huamaní, D., & Esquivel, N. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015.
- Hueso, A. & Cascant, M. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Editorial Universitat Politècnica de València. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/17004>

- Herrera, N. (2001). El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional. Tesis para optar al título de Magíster en administración. Medellín: Universidad Eafit.
- Ibáñez, (2011). Gestión del talento humano en la empresa. Lima, Peru: San Marcos E.I.R.L.
- Pizarro, L. & Quispe, K. (2019). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de la Clínica Oncosalud, 2019.
- Pérez, A. y Caballero, C. (2012). El análisis de la calidad de servicio y satisfacción de cliente en la empresa Farmatodo Las Acacias, C.A. Tesis de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Porter, M. & Lee, T. (2015). Why strategy matters now. *N Engl J Med*, 372(18), pag.1681-1684.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Reinoso, M. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro (Master's thesis).
- Reyes, A. (2007). Administración de Personal. Editorial Limusa, S.A.
- Roman, K. (2011). Assessing talent management within the Western Cape Provincial Treasury (WCPT) (Master). University of Stellenbosch.
- Salinas, P. (2012). Metodología de la investigación científica. Mérida-Venezuela: Revista científica de la Universidad de Los Andes. Recuperado de: [http://www.academia.edu/download/53994108/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.academia.edu/download/53994108/metodologia_investigacion.pdf)

- Morales, L. & Medina, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35.
- Santos, A. & Rodríguez, M. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. EcoeEdiciones.
- Yanna, S. (2015). Tablas tamaño muestral. 2021, enero 17, de Estudios de Mercado Recuperado de <http://www.estudiosmercado.com/tablas-tamano-muestral/>
- Zárraga-Cano, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

## Anexos

### Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y TÉCNICA	ESCALA
Gestión del Talento Humano	Chiavenato, (2009) La gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamientos, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.	Consta de 3 dimensiones los cuales son: clima laboral, capacitación y planificación. de 3 indicadores y 12 ítems.	Clima Laboral	Motivación Personal	1	CUESTIONARIO Y ENCUESTA	ORDINAL Y LIKERT EN EL CUESTIONARIO
					2		
				3			
				4			
			Capacitación	Nivel de Conocimiento	5		
					6		
					7		
			Planificación	Asignación de Personal	8		
					7		
					9		
					10		
					11		

**Variable X:** Gestión del Talento Humano

**Variable Y:** Calidad de Servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y TÉCNICA	ESCALA	
Calidad de Servicio	Duque (2005). Se le considera al trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor. La calidad de servicio establece una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso de servicio.	Consta de 3 dimensiones las cuales son: Calidad de Atención, Capacidad de Respuesta, Eficiencia del Personal. Asimismo consta de 3 indicadores y 11 ítems.	Calidad de Atención	Canales Disponibles	13	CUESTIONARIO Y ENCUESTA	ORDINAL Y TIPO LIKERT EN EL CUESTIONARIO	
					14			
					15			
			16	Capacidad de Respuesta	Tiempo de Respuesta			16
			17					
			18					
			19					
			20	Eficiencia del Personal	Capacidad para Resolverlos			20
			22					
			22					
			23					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ONCOSALUD, DISTRITO DE SAN BORJA (SEDE), LIMA METROPOLITANA, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGÍA						
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?	Determinar qué tipo de relación existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Clima laboral		1	1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-Correlacional, porque se describirá cada una de las variables y se explicará la relación entre la variable 1 y la variable 2.						
					2							
					3							
					4							
					5							
					6							
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>  ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>  Existe una relación entre la gestión del talento humano con la calidad de la atención en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Gestión del Talento Humano	Planificación	7	2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental porque no manipularemos las variables y de corte transversal porque solo será de un periodo. 3. ENFOQUE Cuantitativo 4. POBLACIÓN Y MUESTRA La población a utilizar es 42 ejecutivos del área de soporte al cliente. TIPO DE MUESTRA La muestra es censal.						
					8							
					9							
					12							
					13							
					14							
					15							
					¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?		Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Existe una relación entre la gestión del talento humano con la capacidad de respuesta en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Calidad de la atención		12	5. MUESTREO El muestreo es no probabilístico porque no es al azar y se genera según el criterio del investigador. 6. Técnica e instrumentos La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.
											13	
14												
15												
16												
17												
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021?	Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Existe una relación entre la gestión del talento humano con la eficiencia del personal en la empresa Oncosalud, distrito de San Borja (sede), Lima Metropolitana, 2021.	Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	16							
					17							
					18							
						Eficiencia del personal						