



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD

**Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un
hospital del MINSA, Lima, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Rubio Atoche Ethel Esmilcinia (orcid.org/0000-0002-4061-4862)

ASESOR:

Guzmán Canchero Gladys (000-0003-4605-6221)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Rubio Atoche Ethel Esmilcinia cuyo título es: "Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14. Catorce.

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de agosto del 2019



.....
Dr. Delgado Arenas, Raúl.

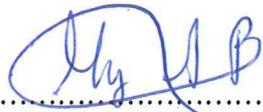
PRESIDENTE



.....
Mgtr. Valenzuela Moncada Carolina

SECRETARIO



PIP 
.....
Mgtr. Guzmán Canchero, Gladys
VOCAL JURADO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A mis hijos que son la razón para seguir adelante
a mi familia por su apoyo incondicional al amor de mi
vida en el cielo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de formarme como Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Al Hospital María Auxiliadora, por darme la oportunidad de realizar este trabajo de investigación dentro de sus instalaciones.

Al Dr., por sus valiosas enseñanzas

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lic. Rubio Atoche Ethel Esmilcinia, que cursa los estudios del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI N° 44204453, con la tesis titulada: “Talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA . Lima 2019”.

Declaro bajo fe de juramento que

- 1) Soy la autora de la tesis por completo.
- 2) En el trabajo de investigación se respetó todas las normas internacionales para citar y referenciar las fuentes en consulta. En tal sentido, la tesis no presenta plagio ni total ni parcialmente.
- 3) Todos los datos que se presentaron para el análisis de resultados son veraces, sin ser alterados, duplicados o copiados y por tanto constituirán un aporte a la realidad investigada.

De identificarse fraude por datos falsos, auto plagio, plagio por omisiones de citar a autores, piratería o falsificación, la investigadora asume las sanciones y las consecuencias que de sus acciones, sometiéndome a las disposiciones de la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de agosto del 2019



Lic. Rubio Atoche Ethel Esmilcinia
DNI N° 44204453

PRESENTACIÓN

Sres. Miembros del Jurado, con el debido respeto y después de cumplir con todos los requisitos necesarios para la presentación, ante ustedes expongo la Tesis titulada “*Talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA. Lima 2019*”, con la finalidad de Determinar la relación que existe entre Talento humano y calidad del servicio de los trabajadores del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, 2019; cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en la Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando se haya realizado todos los trámites y requisitos pertinentes para la aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. Introducción	14
II. Método.	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Operacionalización de variables.	26
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Procedimiento	33
2.6. Métodos de análisis de datos	35
2.7. Aspectos éticos.	35
III. Resultados.	36
IV. Discusión.	58
V. Conclusiones.	61
VI. Recomendaciones.	63
VII. Referencias	65

VIII. Anexos	72
Anexo 1: Cuestionario sobre Gestión del Talento Humano	72
Anexo 2: Cuestionario sobre Calidad en el Servicio	74
Anexo 3: Base estadística variable Gestión del Talento Humano	76
Anexo 4: Base estadística de la variable Calidad del Servicio	78
Anexo 5: Operacionalización de Variables Gestión de Recursos Humanos.	80
Anexo 6: Operacionalización de variables Calidad del Servicio	82
Anexo 7: Matriz de consistencia.	84
Anexo 8: Certificado de la validez del instrumento gestión de talento humano	86
Anexo 9: Certificado de la validez del instrumento calidad en el servicio.	89
VIII: Artículo Científico	92

Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable Gestión del Talento Humano	27
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Calidad en el Servicio	28
Tabla 3: Distribución del personal empelado en el área de emergencias hospital María Auxiliadora	29
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del instrumento Gestión del Talento Humano	34
Tabla 5: Alfa de Cronbach de fiabilidad Gestión del Talento Humano	34
Tabla 6: Estadístico de fiabilidad del instrumento Calidad en el Servicio	35
Tabla 7: Alfa de Cronbach de fiabilidad Calidad en el Servicio	35
Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Gestión del Talento Humano	36
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de Personal	37
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de Personal	38
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Recompensa de Personal	39
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Calidad de Servicio.	40
Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles.	41
Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Fiabilidad.	42
Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta.	43
Tabla 16: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta	44
6Tabla 17: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Empatía.	45

Tabla 18: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la Variable Calidad en el servicio	46
Tabla 19: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles	47
Tabla 20: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles	48
Tabla 21: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta.	59
Tabla 22: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Seguridad	50
Tabla 23: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión empatía.	51
Tabla 24: Contrastación de hipótesis general	52
Tabla 25: Contrastación de hipótesis especifica 1	53
Tabla 26: Contrastación de hipótesis especifica 2	54
Tabla 27: Contrastación de hipótesis especifica 3	55
Tabla 28: Contrastación de hipótesis especifica 4	56
Tabla 29: Contrastación de hipótesis especifica 5	57

Lista de Figuras

Figura 1: Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Gestión de Talento Humano	36
Figura 2: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de Personal	37
Figura 3: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de Personal	38
Figura 4: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Recompensa de Personal	39
Figura 5: Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Calidad de Servicio.	40
Figura 6: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles.	41
Figura 7: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Fiabilidad.	42
Figura 8: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta.	43
Figura 9: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta	44
Figura 10: Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Empatía.	45
Figura 11: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la Variable Calidad en el servicio	46
Figura 12: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles	47
Figura 13: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles	48
Figura 14: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta.	49
Figura 15: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Seguridad	50
Figura 16: Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Empatía.	51

RESUMEN

La investigación que ante Uds. Sres. Jurado presento, tuvo como propósito el identificar si existe relación que, entre Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019, según la hipótesis planteada; se halló una relación significativa entre las dos variables.

En esta investigación se realizó el método: hipotético deductivo. Naturaleza: Cuantitativa, de alcance: Transversal y de carácter correlacional el diseño de esta investigación es no experimental.

En la cual se determina que existe una relación significativa entre Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019. La población fue de 266 trabajadores de las cuales se ha tomado como muestra 157 trabajadores. Para la prueba de confiabilidad del instrumento se utilizó La prueba Alfa de Cronbach para la evaluación, la verificación de hipótesis se empleó la estadística de la significatividad con sus modelos no paramétricos de Rho de Spearman aplicando el estadístico SPSS versión 22.

El análisis obtenido de esta investigación nos lleva a la conclusión que existe relación significativa entre las variables Gestión del talento humano calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019.

Palabras clave: Seguridad laboral, calidad de vida, prevención, higiene, reclutamiento, recompense.

ABSTRACT

The investigation presented to you by Mr. Jury, was to identify if there is a relationship between Management of human talent and quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019, according to the hypothesis proposed; a significant relationship was found between the two variables.

In this investigation the method was carried out: hypothetical deductive. Nature: Quantitative, scope: Transversal and correlational in nature The design of this research is non-experimental.

In which it is determined that there is a significant relationship between Human talent management and quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019. The population was 266 workers of which 157 workers have been taken as a sample. For the reliability test of the instrument, the Cronbach Alpha test was used for the evaluation, the hypothesis verification was used the statistic of significance with its non-parametric models of Rho de Spearman applying the SPSS version 22 statistic.

The analysis obtained from this research leads us to the conclusion that there is a significant relationship between the variables Human talent management quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019.

Keyword: Occupational safety, quality of life, prevention, hygiene, recruitment, reward

I. INTRODUCCIÓN

Según OMS (2012), la cantidad de médicos, enfermeras y equipo de salud es de 23 profesionales por cada 10,000 habitantes para darle un adecuado servicio de salud a la población. Si bien es cierto la mayoría de los países de Latinoamérica cuenta con esta cantidad de profesionales en los centros de salud, estos encuentran desafíos en su distribución y formación.

El Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú ha empleado estrategias para mejorar el nivel de atención y cobertura en estas últimas 3 décadas en zonas de escasos desarrollo socioeconómico sin embargo a pesar que transcurrió todo este tiempo, existe el problema de capacidad y cobertura resolutive para la atención en salud básicamente a la escasez de recursos humanos y al tema de selección y contratación de estos.

El reto en la actual para la dirección de RR. HH. Es el crear herramientas nuevas que, mediante ellas, los servidores llegue a comprometerse con el proyecto de salud tanto en su misión y objetivos.

Para nuestra investigación se tomó como entorno el hospital María Auxiliadora área de emergencias en el distrito de san Juan de Miraflores – Lima.

Alguna investigación se condujo a la descripción el vínculo existente o no entre la gestión del talento Humano y la calidad en el servicio, así como sus diferentes factores que lo engloban como la seguridad, empatía, etc. Así este estudio ayudara a la mejora en la selección contratación, capacitación y retribución de personal idóneo que desempeñe su labor con eficacia y eficiencia. Según los estudios internacionales respecto a este tema, en este trabajo de investigación se evidencian trabajos diversos; así, Valera. (2016), evidencia en su estudio que la iniciativa de aporte para mejorar los RR. HH. De la empresa en mención, es a partir de un personal idóneo que tenga capacitaciones que este motivado y evaluado que sea considerado como parte fundamental para los objetivos de la empresa. De igual modo, Guerrero (2014), en su investigación identificó el

importante rol que tiene el especialista de RR. HH. Debe tener; permitiendo con estos factores administrar y gestionar. El estudio concluyó, que se necesita profesionales que sean observadores de los trabajadores y su desempeño, sindicando para ello relaciones funcionales entre el comportamiento y el entorno, sin exceptuar la evaluación parlatamente de estos trabajadores por parte de la administración.

Alarcón, D. (2015), intenta en su tesis: estudiar la relación entre las variables, por medio de un diseño de campo. Se concluye que: las instituciones públicas en esa localidad no ejercen GTH, esto afecta directamente al Desempeño Laboral de las personas discapacitadas. Las entidades no aplican técnicas para la selección adecuadas de personal por competencias, obviando la selección basadas en conocimientos, habilidades y actitudes. No se establecen planes de capacitación acordes a las necesidades de los colaboradores. Otra investigación es la de Vásquez, L. (2015), en su investigación que utilizó el cuestionario como instrumento en un centro de salud el Milagro en Guayas con el objetivo de analizar la GTH. Con respecto a los al personal de enfermería y los riesgos laborales. Se llega a concluir que los médicos profesionales que prestan servicio en la entidad corren diferentes peligros, y esto pone en riesgo del talento humano como también a en perjuicio de la rentabilidad de la empresa, fundamenta que esto es causado por el stress, enfermedades laborales o la exposición a patógenos de transmisión sanguínea, los médicos y enfermeros no realicen de manera eficiente la atención a los paciente, es por este motivo que la administración debe replantear sus técnicas de Gestión de Talento Humano para que la organización se desenvuelva con eficiencia y eficacia.

Del mismo modo, se resalta trabajos nacionales los cuales contribuyen a las bases de esta investigación, así como, Santos J. (2018), en su trabajo realizado con el fin de determinar si en la Oficina General de RR HH. Del MINSA - Lima existe relación entre la GTH y la Motivación

Laboral de los empleados, se utilizó el cuestionario como instrumento. Se concluyó en esta investigación que existe evidencia significativa que afirma la hipótesis. A su vez, Orihuela J. (2018), en su investigación la cual buscó determinar si existe o no relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Atención, en conclusión, se determinó que existe una correlación significativa, muy alta y directamente proporcional, las variables en estudio.

León R. (2017), realiza su trabajo de investigación la cual su objetivo fue determinar la relación existente entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio. En tal sentido, en su hipótesis plantea que existe una relación entre ambas variables. Se concluye: que si existe una relación directa y significativa entre las variables en estudio. En la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Otra investigación es la de Quecara A. (2017), quien busco determinar relación existente entre los usuarios en la municipalidad provincial de Huancané y determinar si existe relación directa con la Calidad de Servicio que proporcionan los trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios en la municipalidad de Huancané. Los resultados concluyen que el mayor porcentaje de usuarios no están de acuerdo con la calidad de servicio que se les brindan en la municipalidad provincial de Huancané 2017. La investigación de Villar E. (2018), realizada con el fin de establecer si existe relación entre la GTH y el desempeño laboral en empleados de la universidad nacional José maría Arguedas, 2017, utilizando el cuestionario como instrumento para recolectar datos. Se obtuvo que el 66.7% de trabajadores manifestaron que la GTH, es medio cuando el desempeño es regular, la correlación de Spearman obtuvo 0,407 lo cual determina una baja correlación.

El presente trabajo involucra a las variables Gestión del Talento Humano y la variable Calidad del Servicio. Para el análisis en esta investigación el autor recurre a la teoría que respalda este

trabajo realizado por Idalberto Chiavenato para la primera variable GTH y para la segunda variable calidad en el servicio utilizaremos la teoría Urriago M.

Para Chiavenato I. (2009), considera que el objetivo de la GTH es la integración estratégica apropiada, con el sistema de trabajo, la estructura y las personas con el fin de que estas desarrollen todas las capacidades, sus habilidades, así alcanzar el logro eficaz y competitivo de los objetivos en la organización buscando la máxima productividad. Sin embargo, la Gestión de Talento Humano tiene un proceso el cual se ven segmentadas en tres dimensiones las cuales se detallan como:

Primera dimensión: Admisión del personal,

Chiavenato I. (2009), el reclutamiento es La captación de candidatos mediante un proceso para su selección por parte de la institución del mercado de recursos humanos, funciona como un proceso de información y divulga oportunidades de empleo en esta institución atrayendo a los candidatos idóneos. Este personal debe de ser inducido para que tenga un panorama general de sus obligaciones, deberes, derechos del nuevo personal en la institución.

Segunda dimensión: Dimensión Desarrollo del personal.

Según Chiavenato I: (2009), es el comportamiento que individuo muestra como estrategias entre las que se pueden mencionar, las empresas proporcionan capacitaciones de acuerdo al perfil de habilidades para llegar a los objetivos de la institución, este desempeño no es homogéneo cambia de persona a personas.

Tercera dimensión: Recompensas y compensación del personal.

Según Chiavenato (2002) indicó que las empresas, así como las instituciones ofrecen recompensas y estímulos para reforzar el vínculo con el trabajador y en este motivar y crear una

conciencia participativa y esforzada para cumplir con la misión y los objetivos ampliando la interdependencia del individuo hacia el grupo. Para incentivar al trabajador la compensación es a la estrategia más utilizada y apropiada por las empresas con el fin de que estos satisfagan sus necesidades individuales y sociales, estas recompensas están formadas por incentivos y motivaciones.

Al tratar sobre calidad en el servicio debemos recurrir a Urriago M. (2012) y su teoría de calidad en el servicio que nos indica que es el servicio que se brinda en el establecimiento de salud e implica el cumplimiento de políticas y parámetros que cada nosocomio tiene para con el usuario. Esta calidad es evaluada para destacar la forma en que es atendido el usuario con el fin de garantizar el mejor de los servicios.

Existen diversos modelos que ayudan a comprender mejor la calidad en el servicio de atención. Estos modelos sirven de base para diseñar instrumentos de medición y formulación y permitir a los trabajadores del establecimiento de salud realizar el seguimiento periódico y generar acciones correctivas y de mejora.

Para el presente trabajo el autor hace uso de del método SERVCUAL pero aplicando el cambio que le realiza Urriago M. (2012) para el ámbito de salud. Segmentando las dimensiones de la siguiente manera:

La primera dimensión.

Elementos tangibles.

Urriago M (2012), refiere que las instalaciones de atención deben presentar buenas o excelentes condiciones para que el paciente se sienta confiado y seguro. Deben de presentar la limpieza y el

orden para mostrar el buen estado de las instalaciones. El personal asistencial debe de tener la indumentaria requerida y contar con los altos estándares de bioseguridad. Las camas, camillas, incubadoras, etc. Deben de dar el confort al cliente.

La siguiente dimensión es:

La Fiabilidad.

Es la actitud que demuestra el personal asistencial esta debe de ser confiable y precisa. El personal asistencial debe mostrar atención adecuada y mostrando curiosidad tomando en consideración según Urriago M. (2012):

Oportunidad de atención de urgencias. Es la real importancia que el personal asistencial toma en caso de urgencias, por ser las que urgen de mayor apoyo.

Orden lógico y continuidad en la atención. Es el adecuado respeto del orden en que se presentan los clientes o pacientes al centro de salud.

Resolución del problema de los usuarios. El personal asistencial muestra el interés en el paciente o cliente atenderlo y socorrer en todos los problemas que se presenten.

Registro de información de usuario. Es la organización pertinente de los datos y registros del paciente de manera tal que sea de muy rápida ubicación cuando se requiera.

Una tercera dimensión

La Capacidad en la respuesta.

Referido a la voluntad y disposición por parte del personal asistencial para atender al paciente y proporcionar un servicio adecuado. Deben de mostrar según Urriago un espíritu servicial, prontitud en la atención, ya que al paciente le incomoda le crea malestar el estar esperando.

Las características que enmarcan la capacidad de respuesta son:

Sencillez en los trámites de atención. El paciente muestra agrado y gratitud si los trámites se realizan con facilidad esto aminora tiempos en la atención.

Asignación de citas médicas oportunas. Es el oportuno otorgamiento de las citas pues los pacientes necesitan la atención pronta de sus casos.

Disposición para absorber preguntas. El responder una pregunta surgida por los pacientes es importante para la atención con mayor facilidad.

Trabajo ágil para atención pronta. Es el deseo de todo paciente el que se le atienda en forma rápida, es por ello de la importancia de esta característica.

Cooperación entre el personal. Engloba a todo el personal asistencial para ofrecer una rápida atención y brindar un mejor servicio.

Oportunidad en respuesta y quejas a reclamos. Toda inquietud debe ser atendida de forma adecuada.

La cuarta dimensión es

La Seguridad.

Es importante en salud y su atención pues, depende de ello la general credibilidad, confianza y garantía en el paciente que se sienten seguros con lo que se le diagnostique.

Las características que el paciente identifica según Urriago M. (2012) son:

Confianza transmitida por el personal asistencial y otros. I portante para generar la seguridad en el paciente por tolo lo que se le diga o recomienda.

Medicamentos adecuados. Crea la confianza, credibilidad y seguridad de lo que se receta es adecuado para el paciente.

Ubicación apropiada del cliente. Tiene como finalidad el reducir complicaciones y/o riesgos en la estancia del paciente en el centro de salud.

Idoneidad del personal de salud. El personal asistencial es el idóneo para ocupar el puesto de trabajo.

Medidas de seguridad. Percibido por el paciente, el centro de salud debe cumplir con estos requisitos el paciente se sentirá más seguro de estar en estas instalaciones.

Y por última dimensión es.

La Empatía.

Urriago M. (2012) refiere que comprender y conocer lo que el cliente necesita, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, en tal sentido la atención debe adecuarse estas necesidades de tal manera que el personal de enfermería genere un ambiente agradable de confort en el paciente.

Las características que el paciente identifica son

Amabilidad en el trato. Esta calidad es percibida por el cliente desde que ingresa al centro de salud hasta que sale de él.

Atención individualizada al cliente. Hace referencia a la personalización en la atención del personal asistencial a cada cliente.

Conveniencia de horarios de atención. Referente a horarios de atención ya que depende mucho para que el paciente se presenta a la atención en cualquier momento.

Orientaciones claras brindadas al cliente. El personal asistencial debe instruir de forma clara, precisa y oportuna al paciente y sus familiares tanto del tratamiento como el uso de los medicamentos.

Comprensión de necesidades. Es identificada las necesidades de los clientes.

Por todo lo anterior escrito se presenta el siguiente **problema de investigación** ocurrido en el hospital Mará Auxiliadora del distrito de san Juna de Miraflores en Lima Perú.

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

Y a la vez presentamos los diferentes problemas específicos para su análisis:

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y los Elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

e) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019?

Objetivo de la investigación.

Objetivo general:

Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Objetivos específicos

a) Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y los Elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

b) Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

c) Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

d) Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

e) Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Hipótesis.

Hipótesis general:

HG: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Hipótesis específicos

a) Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y los Elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

b) Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

c) Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

d) Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

e) Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

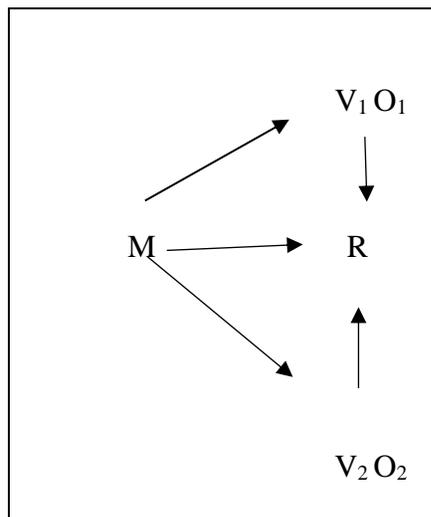
II. MÉTODO.

2.1. Diseño de la investigación.

Tipo de investigación.

Según, Behar D. (2008). El método hipotético deductivo o también conocido como el de contrastación de hipótesis trata de establecer si una hipótesis es verdadera o falsa ya que no se puede comprobar directamente debido a sus enunciados generales, o leyes puesto que incluyen términos teóricos. El método de este estudio es hipotético deductivo ya que inicia de diferentes lógicas para llegar a una(s) conclusión(es) particular(es) a partir de las hipótesis.

En el presente estudio se abordará el y el nivel de la investigación correlacional y de diseño no experimental que tiene el propósito de mostrar o examinar relaciones entre variables o el resultado de estas, de corte trasversal.



Donde:

M: Muestra

O₁: Evaluación de la variable.

V₁: Variable

O₂: Evaluación de la variable.

V₂: Variable

R: Correlación.

2.2. Variables.

Definición conceptual de las variables.

V₁ = Gestión del Talento Humano.

La GTH. Se refiere al proceso de incorporación de nuevos integrantes a la institución, y al desarrollo y retención de un recurso humano ya existente. La GTH busca destacar a aquellos trabajadores que presentan alto potencial, en su puesto de trabajo. Por otro lado, una de las prioridades es retener y/o atraer a aquellos potenciales humanos con talento.

V₂ = Calidad del servicio.

Se implementan para garantizar la satisfacción plena de los clientes, tanto internos como externos. Para que los clientes sigan consumiendo productos y/o servicios es importante que la empresa o institución siga como objetivo la satisfacción de las necesidades y no solo eso, lograr que recomienden a otros clientes.

Operacionalización de las variables.

V₁ = Gestión de Talento Humano

Con el fin de medir la variable seguridad laboral se emplea estrategias tomando en cuenta sus dimensiones y con el instrumento tipo Likert.

V₂ = Calidad de servicio.

Con el fin de medir la variable calidad de vida se emplea estrategias tomando en cuenta sus dimensiones y con el instrumento tipo Likert.

Tabla 1.

Operacionalización: variable Gestión del Talento Humano.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas y valores	niveles y rango
Admisión del personal	Reclutamiento de personal	1, 2, 3		
	Proceso de evaluación	4		bajo (-)
	Selección de personal	5, 6		
	Inducción del personal	7, 8		Medio (-)
Desarrollo del personal	Capacitación del personal	9, 10, 11	Nominal Si	
	Perfil de habilidades	12, 13, 14	No	Alto (-)
	Relaciones sociales	15, 16		
Recompensa y compensación del personal	Remuneración del personal	17, 18		
	Motivación.	19, 20		
	Planes	21, 22		
	Indicadores	23, 24		

Tabla 2.

Operacionalización: variable: Calidad del Servicio.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escalas y valores	y niveles y rango				
Elemento tangible.	Estado físico de las instalaciones	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos						
					Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	Muy malo	bajo (-)
						Continuidad y orden lógico en la atención	Malo	Medio (-)
					Capacidad de respuesta	Sencillez en los trámites para la atención	Regular	Alto (-)
Oportunidad en la asignación de las citas médicas.	Muy bueno							
Seguridad	Confianza transmitida por el trabajador			Escala ordinal				
Empatía	Amabilidad en el trato.							

2.3. Población y muestra.

Población

Según Sánchez H, Reyes C. (2018). Población: conjunto formado por elementos que posee una serie de características comunes. Es decir, el total de un conjunto de casos o elementos que comparten determinadas características o un criterio.

La población estuvo conformada por todos los trabajadores del área de emergencia del hospital María Auxiliadora. Según datos censal brindados de la dirección de María Auxiliadora de la población está constituida por 266 De los cuales están distribuidos aproximadamente de la siguiente manera:

Tabla 3.

Distribución del personal empelado en el área de emergencias Hospital maría Auxiliadora.

TRABAJADOR	Nº
Médicos	52
Enfermeras	88
Técnicos	98
Administrativo	28
Total	266

Muestra

Según Behar D. (2008). Es un subgrupo de la población o también podemos definirlo como subconjunto integrado por elementos que pertenecen a una población determinado por ciertas

características y necesidades. La muestra obtenida por la técnica de muestreo probabilístico estratificado, consignando trabajadores del Hospital María Auxiliadora, para la presente investigación.

Se utilizó la siguiente fórmula para determinar la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 N - 1 + Z \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño muestral con población finita

N = Tamaño poblacional

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

e = error de estimación máximo esperado

p = Ocurrencia probable del evento estadístico.

q = (p – 1) Ocurrencia no probable del evento estudiado.

Entonces:

N = 266

Z = 1,96 al 95%

e = 5% = 0,05

p = 0,5

q = 0,5

$$n = \frac{266(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 \cdot (265) + (1,96)^2 \cdot (0,05) \cdot (0,95)}$$

$$n = \frac{255,4664}{1,6229}$$

$$n = 157.35$$

$$n = 157$$

Después de aplicar la fórmula para determinar la muestra de investigación se determina que la muestra es de 157 trabajadores del hospital maría auxiliadora.

2.4 Técnicas de recolección de datos e instrumentos, validez y confiabilidad.

Técnica.

Para el presente estudio las técnicas que se han empleado de acuerdo con las necesidades de investigación, así tenemos que para las teorías relacionadas con el tema se ha empleado las técnicas de fichaje, con las fichas de registro y de investigación.

Para la práctica de campo se ha empleado las técnicas de la encuesta a través del cuestionario. Que se detalla a continuación:

Ficha técnica.

Variable 1: Gestión del talento humano.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Adaptado por: Lic. Rubio Atoche Ethel Esmilcinia

Objetivo: Medir la gestión del talento humano de un hospital del Minsa 2019.

Número de ítems:

Duración: aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Administración: Individual.

Ámbito de aplicación: Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores.

Puntuación: Calificación manual o computarizada.

Administración: individual.

Ficha técnica.

Variable 2: Calidad del servicio.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Autor: Lic. Rubio Atoche Ethel Esmilcinia

Objetivo: Medir la calidad de un hospital del Minsa 2019.

Número de ítems:

Duración: aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Ámbito de aplicación: Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores.

Puntuación: Calificación manual o computarizada.

Forma de administración: individual.

Instrumento.

Para Gallo R. (2000) el instrumento es la ayuda o son elementos que el investigador construye para la recolección de datos con el fin de que con este medio recolectar los mismos, ejemplo las encuestas, entrevistas, escalas, cuestionarios, etc.

El instrumento con el cual el investigador trabaja dos cuestionarios uno por cada variable compuesto el primero de 20 preguntas con 4 dimensiones de 5 ítems cada uno con una escala dicotómica (sí, no) y el segundo por 24 preguntas, con 4 dimensiones las cuales tienen 5, 3, 6, 5, 5 Ítems respectivamente aplicando los reactivos tipo Likert conformado por una escala de cinco valores los cuales son: 1 Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Muy bueno. A los cuales se les da un peso del 1 al 5 siendo el 1 el peso más bajo y 5 el peso más alto.

Validez.

Según Ortiz es el grado que el instrumento muestra la medida real de la variable que está en estudio. El instrumento utilizado en la presente investigación fue validado a través del contenido y por juicios de expertos.

Confiabilidad.

Según Bernal C. (1997), la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia que refleja los resultados, ponderaciones, puntuaciones obtenidas por las mismas personas, al ser sometida una vez más a un mismo cuestionario en momentos distintos; o como afirma McDaniel y Gates (2002), que la confiabilidad es la capacidad que tiene un instrumento para demostrar un resultado igual ya sea este aplicado por segunda vez a un determinado grupo y con condiciones similares a la primera. De acuerdo a lo mencionado por los autores la pregunta clave para

determinar el instrumento de medición: ¿Se obtiene los mismos resultados? Si la respuesta es positiva entonces se afirma la confiabilidad de este instrumento.

Para esta medición se utiliza el estadístico alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Numero de reactivos

Vt = Varianza de la suma de los reactivos.

Vi = Varianza de cada reactivo.

1 = valor constante

Variable 1: Gestión del Talento Humano.

Tabla 4:

Procesamiento de datos (Resumen)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

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

Tabla 5.

Estadístico de confiabilidad variable 1: Gestión de Talento Humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	24

Variable 2: Calidad en el Servicio.

Tabla 6.

Procesamiento de datos (Resumen)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	157	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	157	100,0

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

Tabla 7.

Estadístico de confiabilidad variable 2: Calidad en el Servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	24

2.6. Método de análisis de datos.

Para la presentación de datos analizados, el investigador utilizó la estadística descriptiva y para la verificación de hipótesis se empleó la estadística de significatividad con sus modelos no paramétricos de Rho Spearman aplicando el paquete estadístico SPSS versión 22.

2.7. Aspectos éticos.

Esta investigación ha sido realizada por la suscrita respetando derecho de autor correspondiente, realizo citas previas y en cuanto a la encuesta ha sido realizado en forma anónima, garantizando resultados confiables.

III. RESULTADOS.

a. Resultado descriptivo de variables

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable 1: Gestión del Talento Humano.

		Gestión del talento Humano (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	3,2	3,2	3,2
	Medio	79	50,3	50,3	53,5
	Alto	73	46,5	46,5	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Elaborado por el autor.

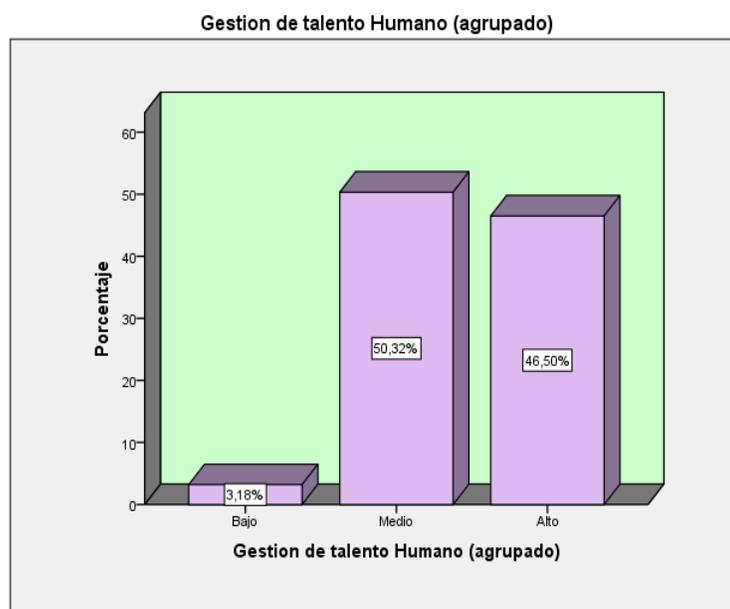


Figura 1. Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Gestión del Talento

Humano

Interpretación. - La tabla 8, figura 1 se aprecia el nivel medio de los encuestados con un 50.3% (79) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel alto con 46.5% (73 encuestados) y el nivel bajo con el 3,2% (5 encuestados) respecto la variable Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de personal

		Admisión de personal (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid				
	o	Bajo	32	20,4	20,4
		Medi	75	47,8	68,2
		Alto	50	31,8	100,0
		Total	157	100,0	100,0

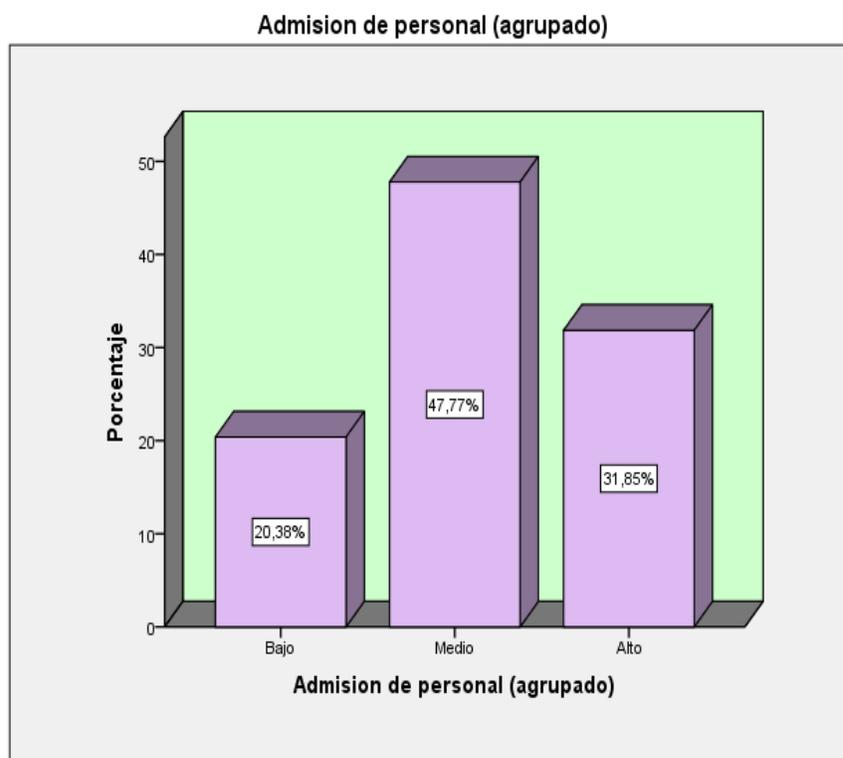


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión de Personal.

La tabla 9, figura 2 se aprecia el nivel medio de los encuestados con un 47,9% (75 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel alto con 31.8 % (50 encuestados) y el nivel bajo con el 20.4% (32 encuestados) respecto la dimensión Admisión de Personal.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Desarrollo de Personal

Desarrollo del personal (agrupado)				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válid	Medi	44	28,0	28,0	28,0
o	Alto	113	72,0	72,0	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

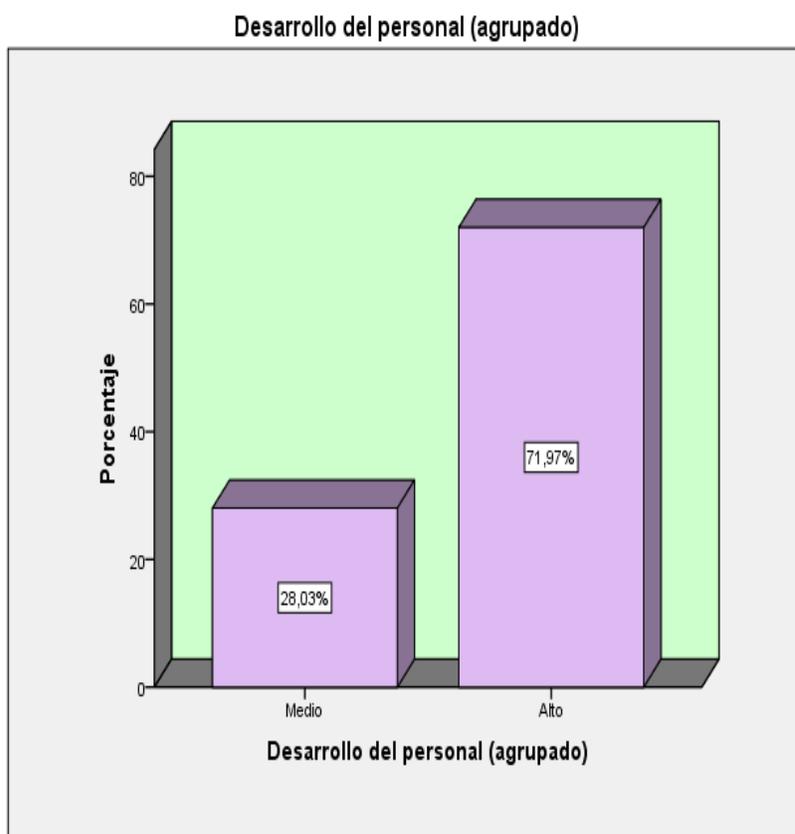


Figura 3. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Admisión del Personal.

La tabla 10, figura 3 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 72% de los encuestados (113) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 28% (44 encuestados) respecto dimensión Desarrollo del Personal.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Recompensa de Personal

Recompensa y compensación del personal (agrupado)						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
o	Válid					
	o	Bajo	4	2,5	2,5	
		Medi	8	5,1	5,1	7,6
		Alto	145	92,4	92,4	100,0
	Total	157	100,0	100,0		

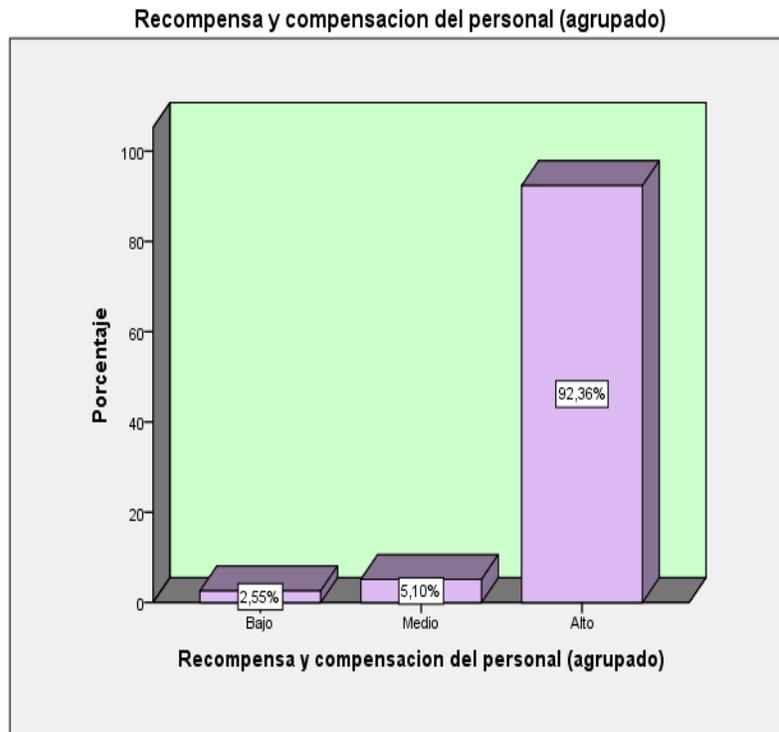


Figura 4. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Recompensa de Personal

La tabla 11, figura 4 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 92,4% (145 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 5,1% (8 encuestados) y el nivel bajo con el 2,5% (4 encuestado) respecto dimensión Recompensa Personal.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable2: Calidad de Servicio.

Calidad del servicio (agrupado)				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
o	Válid				
	medio	34	21,7	21,7	21,7
	Alto	123	78,3	78,3	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

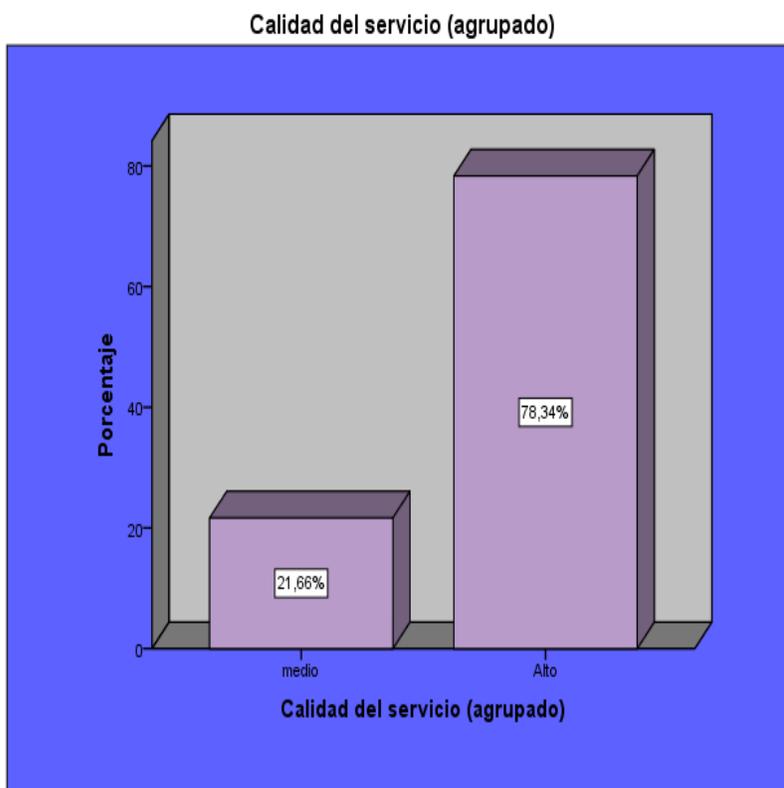


Figura 5. Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable Calidad de Servicio.

La tabla 12, figura 5 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 78.3% (123 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 21,7% (34 encuestados) respecto a la variable Calidad del Servicio.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles

Elemento tangible (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	17	10,8	10,8	10,8
	Alto	140	89,2	89,2	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

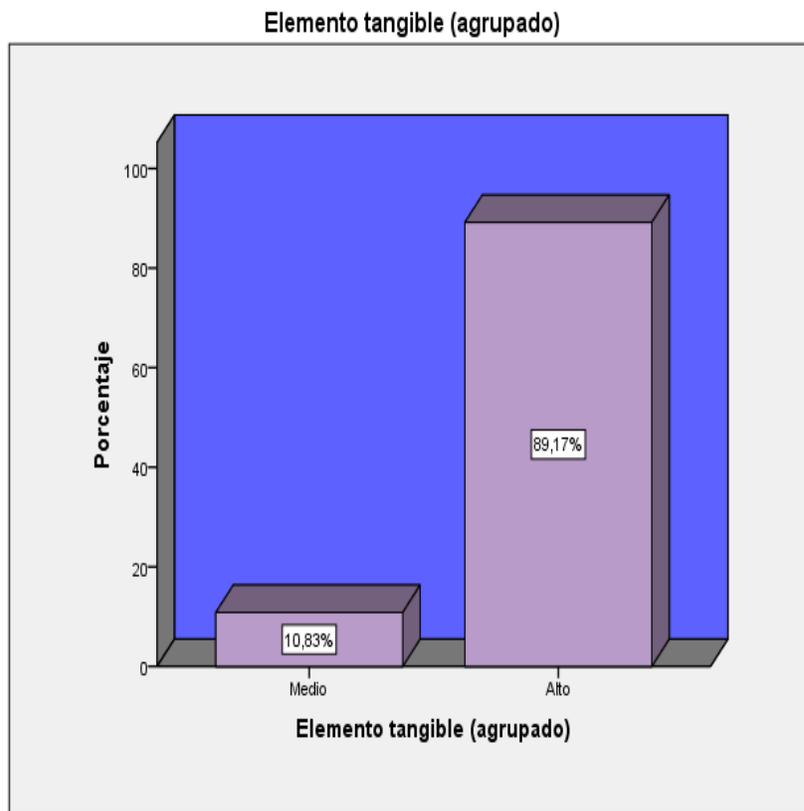


Figura 6. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Elementos Tangibles.

La tabla 13, figura 6 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 89,2% (140 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 10,8% (17 encuestado) respecto a la dimensión Elementos tangibles

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Fiabilidad.

Fiabilidad (agrupado)				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
o	Válid				
	o	Medi	32	20,4	20,4
		Alto	125	79,6	79,6
	Total	157	100,0	100,0	

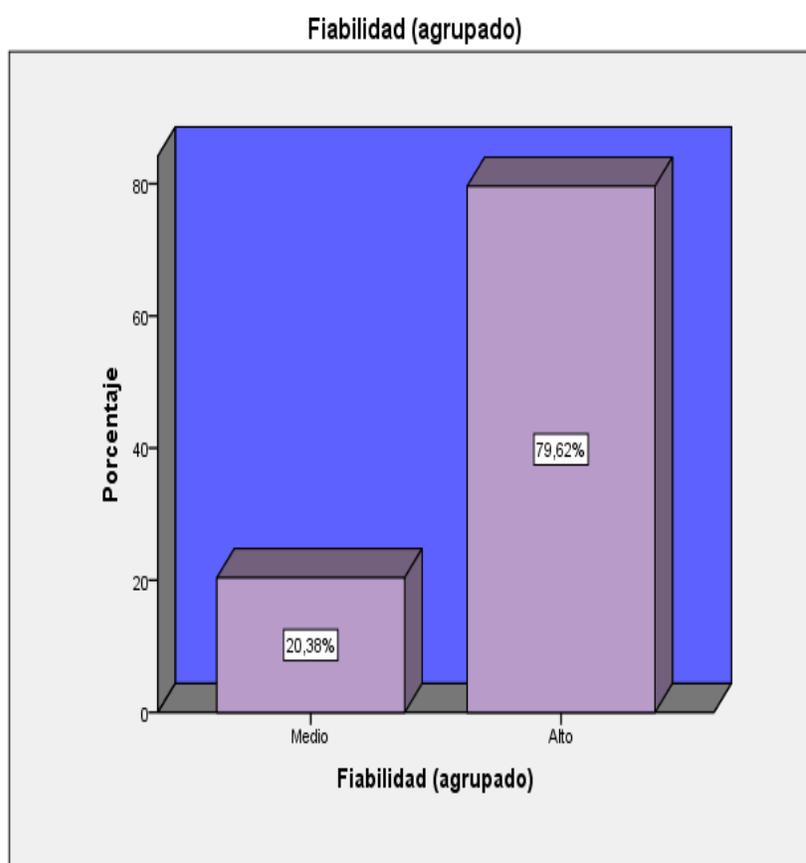


Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Fiabilidad.

La tabla 14, figura 7 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 79,6% (125 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 20,4% (32 encuestados) respecto a la variable fiabilidad.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta.

Capacidad de respuesta (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
o	Válid				
	o	Medio	59	37,6	37,6
		Alto	98	62,4	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

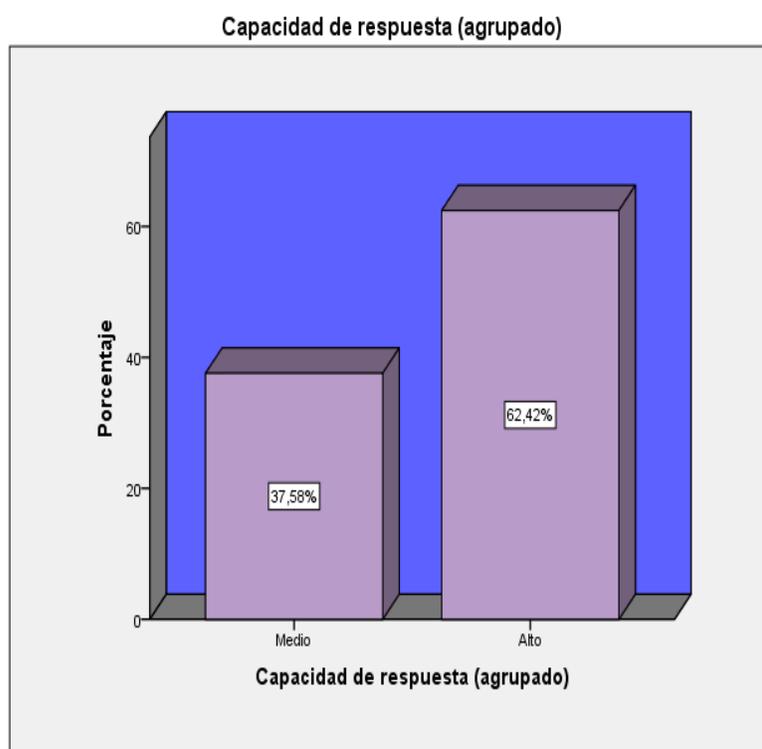


Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta.

La tabla 15, figura 8 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 62,4% (98 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 37,6% (59 encuestados) respecto a la variable Capacidad de Respuesta.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Seguridad.

seguridad (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	97	61,8	61,8	61,8
	Alto	60	38,2	38,2	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

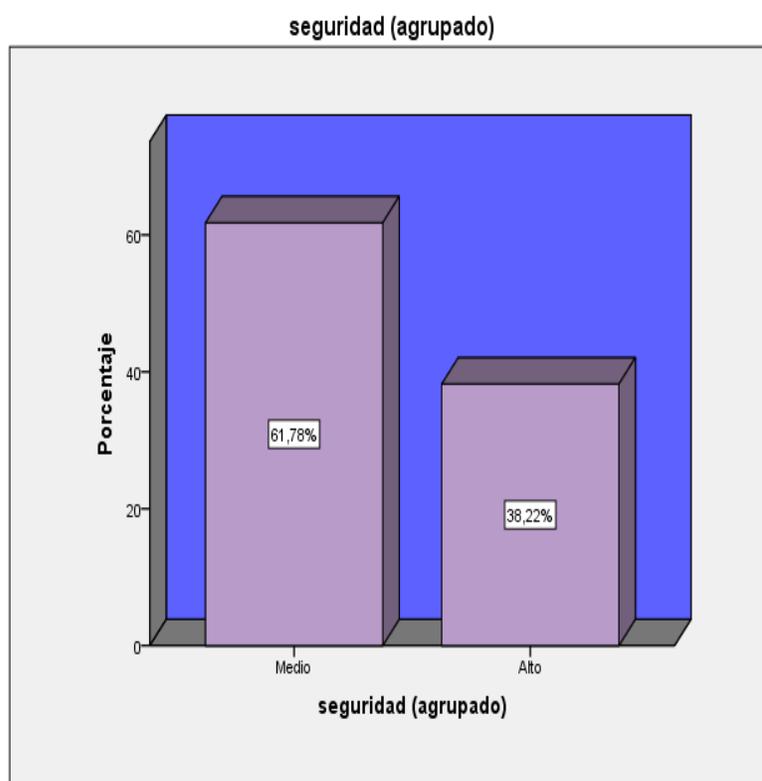


Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Capacidad de Respuesta

La tabla 16, figura 9 se aprecia el nivel medio de los encuestados con un 61,8% (97 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel alto con 38,2% (60 encuestados) respecto a la variable Calidad de Servicio.

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Empatía.

Empatía (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	26	16,6	16,6	16,6
	Alto	131	83,4	83,4	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

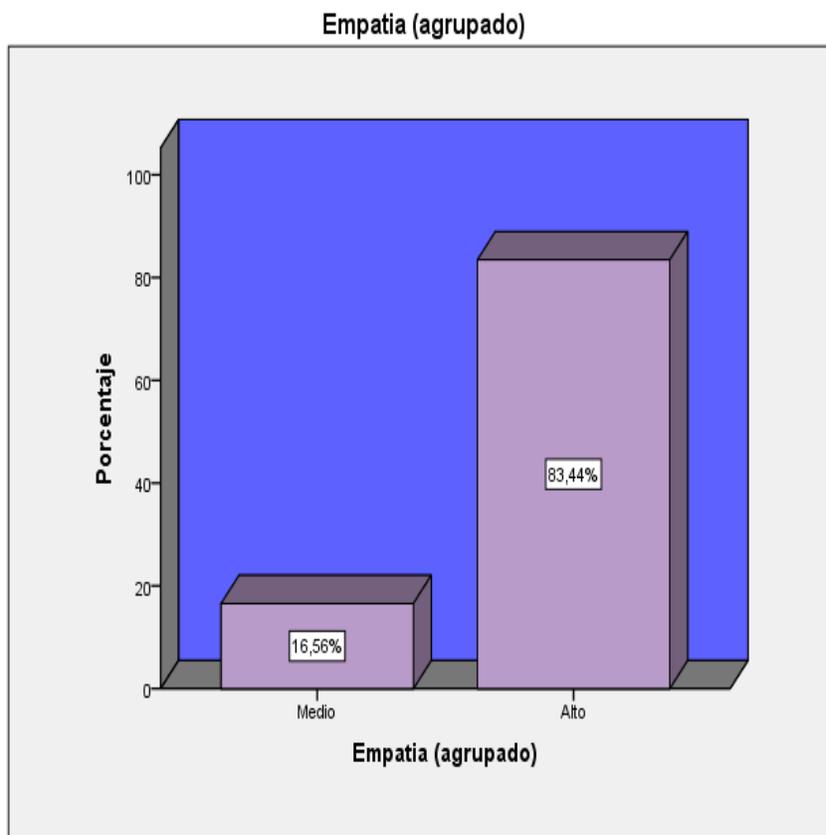


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión Empatía.

La tabla 17, figura 10 se aprecia el nivel alto de los encuestados con un 83,4% (131 encuestados) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel medio con 16,6% (26 encuestados) respecto a la variable Calidad de Servicio.

b. Resultados descriptivos tabla cruzadas.

Tabla 18.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la Variable Calidad del servicio.

Gestión del talento Humano (agrupado)*Calidad del servicio (agrupado) tabulación cruzada			Calidad del servicio (agrupado)		Total
			medio	Alto	
Gestión de talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	3,2%	3,2%
	Medio	Recuento	16	63	79
		% del total	10,2%	40,1%	50,3%
	Alto	Recuento	18	55	73
		% del total	11,5%	35,0%	46,5%
Total		Recuento	34	123	157
		% del total	21,7%	78,3%	100,0%

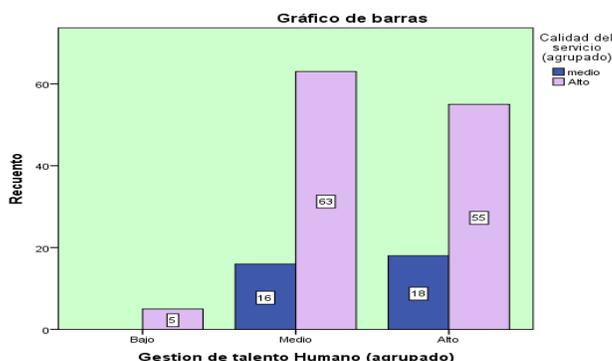


Figura 11. Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la Variable Calidad en el servicio

La tabla 18 figura 11 muestra relación de: las variables Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio, se constata que el cruce de nivel medio de Gestión de talento y alto de Calidad en el Servicio es el que predomina con un 40,1% de los encuestados, el cruce de los niveles alto de ambas variables ocupa el segundo lugar con un 35,0% de los encuestados mientras que el cruce del nivel bajo de gestión del talento humano y alto de calidad del servicio de ambas variables está en 5,0% siendo el valor más bajo.

Tabla 19.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles

			Elemento tangible (agrupado)		
			Medio	Alto	Total
Gestión de talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	3,2%	3,2%
	Medio	Recuento	9	70	79
		% del total	5,7%	44,6%	50,3%
	Alto	Recuento	8	65	73
		% del total	5,1%	41,4%	46,5%
Total	Recuento	17	140	157	
	% del total	10,8%	89,2%	100,0%	

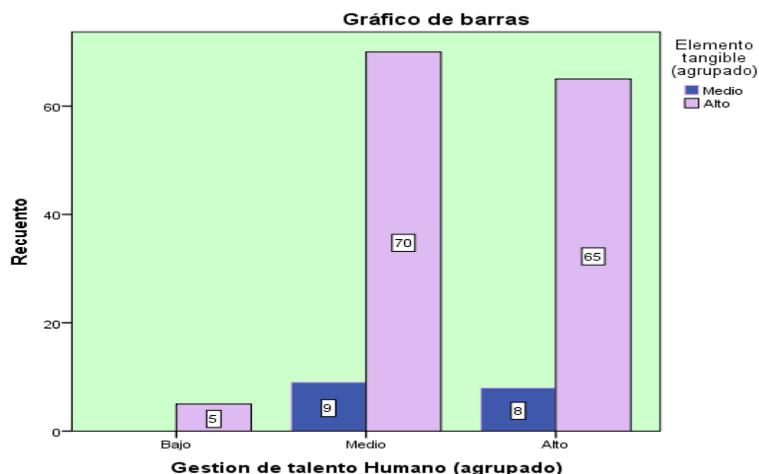


Figura 12. Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Elementos Tangibles.

La tabla 19 figura 12, muestra relación de: la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Elementos tangibles, se constata que el cruce de nivel medio de Gestión de talento y alto de Elementos Tangibles es el que predomina con un 44,6% de los encuestados, el cruce de los niveles alto de ambas variables ocupa el segundo lugar con un 41,4% de los encuestados mientras que el cruce de nivel bajo de gestión del talento humano y alto de elementos tangibles está en 3,2% siendo el valor más bajo.

Tabla 20.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Fiabilidad.

Gestión del Talento Humano (agrupado)*Fiabilidad (agrupado) tabulación cruzada

		Fiabilidad (agrupado)		Total	
		Medio	Alto		
Gestión del Talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%
	Medio	Recuento	12	55	67
		% del total	7,6%	35,0%	42,7%
	Alto	Recuento	20	64	84
		% del total	12,7%	40,8%	53,5%
Total		Recuento	32	125	157
		% del total	20,4%	79,6%	100,0%

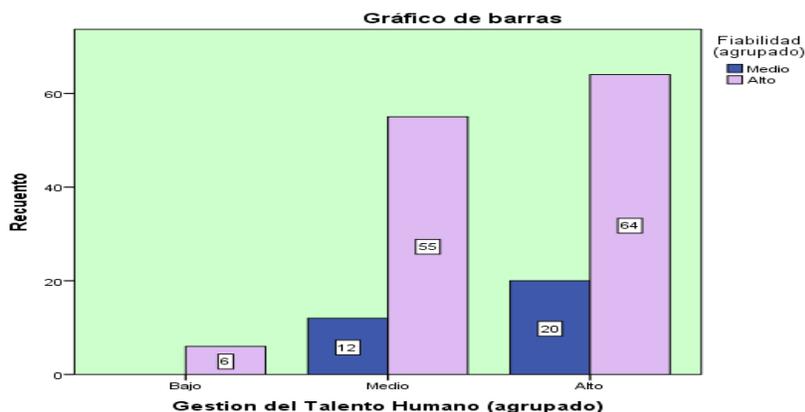


Figura 13 Descriptivos tabla cruzadas de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Fiabilidad.

La tabla 20 figura 13, muestra relación de: la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Fiabilidad, se constata que el cruce de nivel alto de Gestión de talento y alto de Fiabilidad es el que predomina con un 40.8% de los encuestados, el cruce de los niveles medio de Gestión de Talento Humano y alto de la dimensión elementos tangibles ocupa el segundo lugar con un 35,08% de los encuestados mientras que el cruce del nivel bajo de gestión del talento humano y alto de fiabilidad respectivamente están en 3,8% siendo le valor más bajo.

Tabla 21.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta.

Gestión del Talento Humano (agrupado)*Capacidad de Respuesta (agrupado) tabulación cruzada

		Capacidad de Respuesta (agrupado)			Total
		Medio	Alto		
Gestión del Talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	2	4	6
		% del total	1,3%	2,5%	3,8%
	Medio	Recuento	24	43	67
		% del total	15,3%	27,4%	42,7%
	Alto	Recuento	33	51	84
		% del total	21,0%	32,5%	53,5%
Total	Recuento	59	98	157	
	% del total	37,6%	62,4%	100,0%	

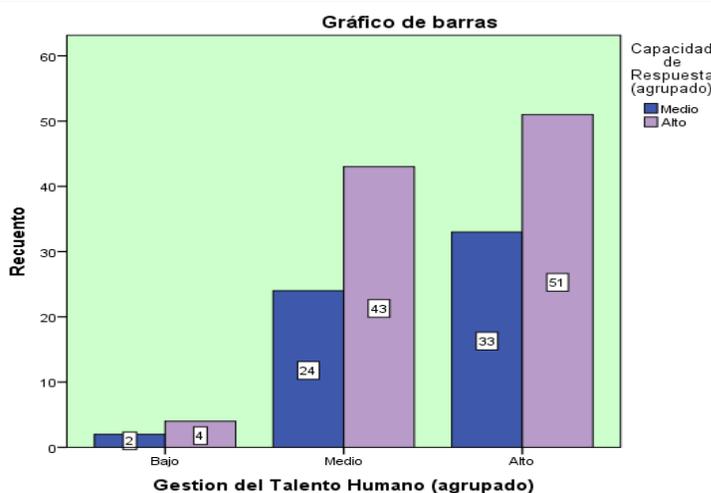


Figura 14. Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta.

La tabla 21 figura 14, muestra relación de: la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Capacidad de Respuesta, se constata que el cruce de nivel alto de Gestión de talento y alto de Capacidad de respuesta es el que predomina con un 32,5% de los encuestados, el cruce del nivel medio de gestión del talento humano y alto de la dimensión capacidad de respuesta ocupa el segundo lugar con un 27,4% de los encuestados mientras que el cruce de niveles medio respectivamente están en 15,3% siendo le valor más bajo.

Tabla 22.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión de Talento Humano y la dimensión Seguridad

Gestión del Talento Humano (agrupado)*Seguridad (agrupado) tabulación cruzada

		Seguridad (agrupado)			Total
		Medio	Alto		
Gestion del Talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%
	Medio	Recuento	6	61	67
		% del total	3,8%	38,9%	42,7%
	Alto	Recuento	12	72	84
		% del total	7,6%	45,9%	53,5%
Total		Recuento	18	139	157
		% del total	11,5%	88,5%	100,0%

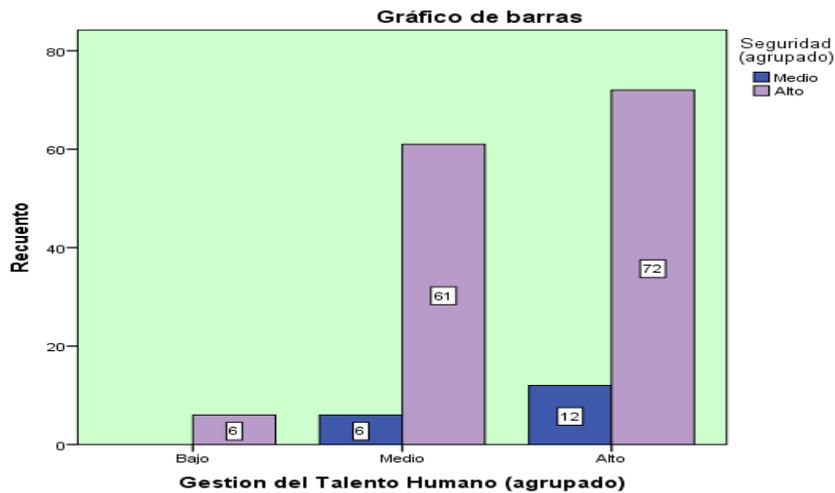


Figura 15. Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Seguridad.

La tabla 22 figura 15, muestra relación de: la variable gestión del talento humano y la dimensión seguridad, se constata que el cruce de niveles altos de Gestión de talento y de Seguridad es el que predomina con un 45,9% de los encuestados, el cruce de los niveles medio y alto consecutivamente ocupa el segundo lugar con un 38,9% de los encuestados mientras que el cruce de niveles bajo y alto respectivamente están en 3,8% siendo le valor más bajo.

Tabla 23.

Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Empatía

Gestión del Talento Humano (agrupado)*Empatía (agrupado) tabulación cruzada

			Empatía (agrupado)		Total
			Medio	Alto	
Gestión del Talento Humano (agrupado)	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	3,8%	0,0%	3,8%
	Medio	Recuento	66	1	67
		% del total	42,0%	0,6%	42,7%
	Alto	Recuento	79	5	84
		% del total	50,3%	3,2%	53,5%
Total		Recuento	151	6	157
		% del total	96,2%	3,8%	100,0%

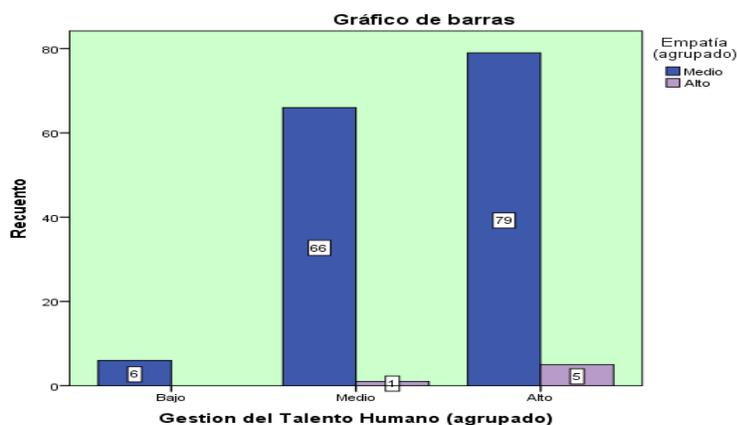


Figura 16. Descriptivos tabla cruzada de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión empatía.

La tabla 23 figura 16, muestra relación de: la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Seguridad, se constata que el cruce del nivel alto de gestión del Talento Humano y medio de la dimensión Empatía es el que predomina con un 50,3% de los encuestados, el cruce de los niveles medio de ambas variables ocupa el segundo lugar con un 42,0% de los encuestados mientras que el cruce de niveles bajo y alto respectivamente están en 3,8% siendo el valor más bajo.

c. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019

Tabla 24.

Hipótesis general

					Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	de Gestión del Talento Humano	del	Coeficiente de correlación	de	1,000	,643
			Sig. (bilateral)		.	,002
			N		157	157
	Calidad del Servicio	del	Coeficiente de correlación	de	,643	1,000
			Sig. (bilateral)		,002	.
			N		157	157

La tabla 23 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor RHO = 0,643 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un p valor es = 0,002 < 0,005 por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y los Elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y los Elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Tabla 25.

Hipótesis específica 1

				Gestión del Talento humano	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	de	1,000	,561
		Sig. (bilateral)		.	,004
		N		157	157
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	de	,561	1,000
		Sig. (bilateral)		,004	.
		N		157	157

La tabla 24 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0.561$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva buena y un p valor es $= 0,004 < 0,005$ por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Tabla 26.

Hipótesis específica 2

		Gestión del talento humano		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coficiente de correlación	de	1,000	,447
		Sig. (bilateral)		.	,003
		N		157	157
	Fiabilidad	Coficiente de correlación	de	,447	1,000
		Sig. (bilateral)		,003	.
		N		157	157

La tabla 25 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0.447$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es $= 0,003 < 0,005$ por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Tabla 27.

Hipótesis específica 3.

					Gestión de talento humano	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de Talento Humano	de	Coefficiente de correlación	de	1,000	,349
			Sig. (bilateral)		.	,003
			N		157	157
	Capacidad de Respuesta	de	Coefficiente de correlación	de	,349	1,000
			Sig. (bilateral)		,003	.
			N		157	157

La tabla 25 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor RHO = 0.349 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005, por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Tabla 28.

Hipótesis específica 4.

		Var1: Gestión de Talento Humano	Dime4: Seguridad
Rho de Spearman	Var1: Gestión de Talento Humano	1,000	,224
	Coeficiente de correlación	.	,001
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	157	156
	Dime4: Seguridad	,224	1,000
	Coeficiente de correlación	,001	.
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	156	156

La tabla 27 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor RHO = 0,224 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva débil y un p valor es = 0,001 > 0,005 por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Hipótesis específico 5:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

Tabla 29.

Hipótesis específica 5.

		Var1: Gestión de Talento Humano	Dime5: Empatía
Rho de Spearman	Var1: Gestión de Talento Humano	de 1,000	,039
		Sig. (bilateral)	,003
		N	56
Dime5: Empatía		de ,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,003
		N	156

La tabla 28 donde se estudia la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor RHO = 0.039 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

IV DISCUSIÓN.

El objetivo principal de la presente investigación estuvo enfocada en Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019. O mejor dicho, determinar si existe relación o no entre las variables en mención.

Para alcanzar este objetivo, se utilizó dos cuestionario el primero con el objetivo de describir como la gestión del talento humano influye en los trabajadores de los hospitales del MINSA y el segundo con el objetivo intenta describir como la calidad de servicio influye en la en los trabajadores de en hospital del MINSA.

En el presente trabajo de tipo descriptivo se determina la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, con un el valor $RHO = 0,643$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un p valor es $= 0,002 < 0,005$ por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Identificando la primera hipótesis específica. Se observa que el valor $RHO = 0.561$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva buena y un p valor es $= 0,004 < 0,005$ por lo expuesto se acepta la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

De igual modo, se acepta la hipótesis específica alternativa 2, que establece una relación significativa negativa o inversa al determinar $(r = -0,47, p 0,003)$ que menciona: “existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de

un hospital del MINSA 2019”. Esta relación directa nos indica que a medida que mejora la gestión del talento humano igual mejora la fiabilidad.

Al igual, al examinar la hipótesis alternativa 3, se resuelve que se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alternativa con los siguientes indicadores ($r = -0.47$, $p = 0,715$) cuyo tenor nos dice: “no existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Otra hipótesis analizada es la hipótesis alternativa 4, la cual nos presenta los resultados siguientes ($r = 0,224$, $p = 0,98$), “No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Por último, analizamos la última hipótesis alternativa la cual nos deja los siguientes resultados ($r = 0,039$, $p = 0,003$) determinando una correlación positiva débil y al presentar p menor nos indica que se acepta la hipótesis alternativa que nos dice: “Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

En la presente investigación se aprecia el nivel medio de los encuestados con un 50.3% (79) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel alto con 46.5% (73 encuestados) y el nivel bajo con el 3,2% (5 encuestados) respecto la variable Gestión de Recursos Humanos.

Este estudio corrobora lo planteado por Valera J. (2016), que evidencia en su estudio la iniciativa de aporte para mejorar los RR. HH. De la empresa en mención, a partir de un personal idóneo que tenga capacitaciones que este motivado y evaluado que sea considerado como parte fundamental para los objetivos de la empresa. Puesto que el objetivo es de estas capacitación potencializan al personal.

Así mismo, se coincide por lo expuesto por Santos J. (2018), en su trabajo realizado con el fin de determinar si en la Oficina General de RR HH. Del MINSA - Lima existe relación entre la GTH

y la Motivación Laboral de los empleados, concluyendo que existe evidencia significativa que afirma la hipótesis, en definitiva la motivación del personal mediante capacitaciones, incentivos, premios afianza el compromiso laboral del trabajador con la institución y se está de acuerdo con los resultados de la investigación realizada por Villar E. (2018), que tenía la finalidad de establecer si existe relación entre la GTH y el desempeño laboral en empleados de la universidad nacional José maría Arguedas, 2017, donde el 66.7% de trabajadores manifestaron que la GTH, es medio cuando el desempeño es regular, la correlación de Spearman obtuvo 0,407 lo cual determina una baja correlación.

IV. CONCLUSIONES.

Primera. – Se presenta la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0,643$ por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un p valor es $= 0,002 < 0,005$ aceptándose la hipótesis alternativa “Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Segundo. – Se presenta la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0.561$ por lo que se determina que existe una correlación positiva buena y un p valor es $= 0,004 < 0,005$ y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Tercero.- Se presenta la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0.447$ por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es $= 0,003 < 0$ y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Cuarto. - Se presenta la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio se observa que el valor $RHO = 0.349$ por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es $= 0,003 < 0,005$ y aceptamos la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa

entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Quinto. - Si existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0,224 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva débil y un p valor es = 0,001 > 0,005)

Sexto. - Si existe relación significativa entre las variables Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0.039 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005)

V. RECOMENDACIONES

Primera: Mejorar el área de Gestión del Talento Humano en el Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores, para una mejor selección del personal, diseñando un sistema de reclutamiento, selección, contratación del personal idóneo que demuestre eficacia y eficiencia en su labor, así como este a gusto y motivado con el hecho de trabajar en esta institución de salud.

Segunda: Realizar capacitaciones que estén dirigidas a potenciar el conocimiento del empleado constantemente con el fin de fomentar mejoras en las relaciones entre trabajadores, también, organizar reuniones y tratar temas de interés tanto para el gerente como para el trabajador. Realizar supervisiones planeadas, con el fin de verificar si se brinda una atención con calidad a los usuarios, junto a una política de recompensas y reconociendo, así como reconocer los méritos del trabajador y motivándolos a un mejor desempeño en el trabajo.

Tercera: Implantar un sistema de incentivos y reconocimiento de mérito que incentiven al trabajador a seguir esforzándose por el logro de los objetivos de la institución de salud, estos beneficios, incentivos, recompensas, etc. Ayudaran al empleado a satisfacer sus necesidades primordiales y esenciales traduciéndose en una mayor y mejor disponibilidad del empleado a esforzarse.

Cuarto: A nivel MINSA, mejorar los ambientes de trabajo donde haya comodidad y se preste las condiciones mínimas, además de dar incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se pueda apreciar el mejor desempeño laboral del trabajador-

Quinto: la parte administrativa del hospital María Auxiliadora debe de garantizar y mejorar ellos protocolos de seguridad del trabajador de la institución para generar la confianza y el bienestar del trabajador.

Sexto: Generar programas de concientización sobre la misión y visión de la institución con el fin de fidelizar al nuevo personal.

VI. REFERENCIAS

- Alarcón, D. (2015). *La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*. Carchi, Ecuador, universidad Politécnica Estatal de Carchi.
- Albuquerque R. (1992) *Estudios de Derecho del Trabajo*. Santo Domingo: Rep. Dominicana.
- Arratia A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente enchile: influencias y percepciones desde los evaluados*. (Tesis de maestría en ciencias sociales). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Asencios, C. (2017) *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue*. Lima, 2016. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bedoya, E. (2005) *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. (Tesis de maestría en gestión empresarial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Beltrán, C; Sánchez, Y; Gaitán, A. (2013). *Análisis para el mejoramiento en la gestión del Talento Humano a partir de la aplicación de una estrategia de capacitación caso real: Distribuidora Huberal*. Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas. Recuperado de:
<http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/311/305>

- Benavides, T. (2016). *Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa ICAPAR de la ciudad de Machala*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Castellanos, J, Castellano, C. (2010) *La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas. In-Novar 2.0*. Recuperado de:
<https://nelsonguti.wordpress.com/2010/08/17/la-gestion-del-desempeno-en-las-organizaciones-concepciones-teoricas/>.
- Cevallos, Y. (2013), *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, La libertad, Ecuador
- Chávez, A. (2014) *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*. Chile: Editorial Mythica Ediciones.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.) México: McGraw – Hill.
- Chiavenato I. (2009) *Gestión de talento humano*. (3º ed.) México: McGraw-Hill.
- Cruz, F. (2013) *Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones*. México: Editorial Gestopolis.
- De la Cruz H. (2009) *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de huamanga*. Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.

- Delgado, C. (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa “Florícola Agrogana Espinosa Chiriboga”, de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Espinoza, J. (2011). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad en la empresa Mobatex de la ciudad de Pelileo* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Fermín, A (2011). *La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico.* (4° ed) España, Madrid: Universidad Computence.
- Flores, M. Velasquez, N. Gómez, M. (2016) *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre.* Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4298/>
- Gallo R. (2000), *Diccionario de la Ciencia y la Tecnología.* México: Universidad de Guadalajara.
- García, A. (2013) *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel.* (Tesis en internet) Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán, Ecuador. .
- Guerrero (2014), *Gestión del talento humano basado en competencias en Querétaro.* Recuperado de <https://docplayer.es/2328172-Tesis-gestion-del-talento-humano-basado-en-competencias.html>.

- Gómez, M. (2010) *Remuneraciones - Marco teórico*. Recuperado de <http://rrhhlarioja.blogspot.com/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>
- Hernández, A. (2015) *Administración de sueldos y salarios*. México: Gestipolis.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6^a. ed.) México, D.F: McGraw-Hill.
- Inca, K. (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú.
- La Torre, M. (2012) *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral* España: Universidad de Valencia.
- León R. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Mora, C. (2010) Gestión de talento humano. *Revista Capital Humano*. Recuperado de https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent
- Obregón, M. Alonso, B. Díaz, V. (2008) et al. *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos Tomo I. Cuba*: Ministerio de Salud Pública.
- Oscoco, H. (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Osorio y Espinosa. (2015) Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. *Revista Capital Humano*. VIII (81), 36-42
- Parella Stracuzzi, S. Martins Pestana, F. (2012) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Pasquel, F & Urdanigue, R. (2015). *Gestión del talento humano, clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de sistemas del ministerio público sede Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Pedraza, E; Amaya, G; Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), pp. 493-505. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Ponce, P. (2014) *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Quecara A. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané, año 2017*. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Robbins, S. De cenzo, D. (2002) *Fundamentos de la Administración*, (3ª ed.). México: Limusa, Colombia.

- Rodríguez, D. (2016). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS SRL del distrito de Trujillo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima, Perú.
- Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) *Administration*, (6ª ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Santos J. (2018), *La Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23862/Santos_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanches H, Reyes C (2018), *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo palma.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Urriago, M. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca*, Colombia.
- Valera J. (2016), *Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresa medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A.* Universidad de Quito, Ecuador.
- Vásquez, A. Lara, J. (2009) *Gestión de Talento Humano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

Vásquez, L. (2015). *La gestión del talento humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios de los Hospitales de la Ciudad de Milagro, Provincia Del Guayas*. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

Villar E. (2018), *Gestión del talento humano y su relevancia con el desempeño laboral en la universidad nacional José maría Arguedas, 2017*. Universidad Cesar vallejo, Perú.

ANEXOS.

Anexo 1:

Cuestionario sobre Gestión del Talento Humano

Estimado Colegas: El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: gestión del talento humano y calidad en el servicio de los trabajadores en un hospital del MINSA 2019.

Objetivo: Este cuestionario intenta describir como la gestión del talento humano influye en los trabajadores de los hospitales del MINSA 2019.

Instrucciones: Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre la gestión del talento Humano influye en los trabajadores de un hospital del MINSA. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una “X”.

Nº	Variable 1: Gestión del Talento Humano	Escala de calificaciones	
		SI	NO
Dimensión 1: Admisión del personas			
1	¿Los servidores administrativos del hospital conocen la importancia de reclutar personal calificado?		
2	¿Existe documentación de las fuentes internas o externas de donde se obtiene el personal necesario?		
3	¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?		
4	¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?		
5	¿Existen políticas de contratación?		
6	¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?		
7	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?		

8	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las		
Dimensión 2: Desarrollo de Personas		SI	NO
9	¿Existen mecanismos para promover y medir la adaptación de un(a) Trabajador(a) nuevo(a)?		
10	¿Considera usted que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?		
11	¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo a sus necesidades y brinda buenas condiciones laborales de espacio físico?		
12	¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del trabajador?		
13	¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?		
14	¿Se realiza capacitaciones por especialidad constantemente en su institución?		
15	¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de capacitación de los funcionarios?		
16	¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor asistencial diaria?		
Dimensión 3: Compensación de personas		SI	NO
17	¿Existe en el hospital una política remunerativa adecuada?		
18	¿Considera Ud. que a los trabajadores se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?		
19	¿Considera Ud. Que existe un plus económico por resultados óptimos en logros de objetivos?		
20	¿Considera Ud. que en el hospital hay reconocimiento laboral, por su trabajo?		
21	¿Considera Ud. Que cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada?		
22	¿Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico?		
23	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?		
24	¿Se le brinda oportunidades de superación en su institución?		

Anexo 2:

Cuestionario sobre Calidad en el Servicio

Estimado Colegas: El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: gestión del talento humano y calidad en el servicio de los trabajadores en un hospital del MINSA 2019.

Objetivo: Este cuestionario intenta describir como la calidad de servicio influye en la en los trabajadores de en hospital del MINSA 2019.

Instrucciones: Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre el Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una “X”.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
01	¿El ambiente donde es atendido cómo es?					
02	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?					
03	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?					
04	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?					
05	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?					
Dimensión 2: Fiabilidad.		1	2	3	4	5
06	¿Cómo es la atención en el hospital?					
07	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?					

08	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?					
09	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?					
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?					
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?					
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?					
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?					
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?					
	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?					
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?					
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?					
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?					
	Dimensión 5: Empatía.	1	2	3	4	5
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital II de la ciudad de Tarapoto?					
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?					
22	¿Los horarios de atención son?					
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?					
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?					

VARIABLE1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																							
Admisión del personal						Desarrollo del personal						Evaluación y compensación del personal											
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0
1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1
1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0

Anexo 5:

Operacionalización de Variables Gestión de Recursos Humanos.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
Admisión de personal	Reclutamiento de personal	¿Los servidores administrativos del hospital conocen la importancia de reclutar personal calificado?	De tipo dicotómica. SI ó NO	Bajo (24 - 55)
		¿Existe documentación de las fuentes internas o externas de donde se obtiene el personal necesario?		
		¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?		
	Proceso de evaluación	¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?		
	Selección de personal	¿Existen políticas de contratación?		
		¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?		
	Inducción del personal	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?		
¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las				
Capacitación del personal	¿Existen mecanismos para promover y medir la adaptación de un(a) Trabajador(a) nuevo(a)?	Alto (89 -120)		
	¿Considera usted que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?			

Desarrollo personal del	Perfil de habilidades	¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo a sus necesidades y brinda buenas condiciones laborales de espacio físico?		
		¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del trabajador?		
		¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?		
		¿Se realiza capacitaciones por especialidad constantemente en su institución?		
	Relaciones sociales	¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de capacitación de los funcionarios?		
		¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor asistencial diaria?		
Recompensa y compensación personal del	Remuneración del personal	¿Existe en el hospital una política remunerativa adecuada?		
		¿Considera Ud. que a los trabajadores se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?		
	Motivación	¿Considera Ud. Que existe un plus económico por resultados óptimos en logros de objetivos?		
		¿Considera Ud. que en el hospital hay reconocimiento laboral, por su trabajo?		
	Planes	¿Considera Ud. Que cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada?		
		¿Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico?		
	Indicadores	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?		
		¿Se le brinda oportunidades de superación en su institución?		

Anexo 6:

Operacionalización de variables Calidad del Servicio.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
Elementos tangibles	Instalaciones	¿El ambiente donde es atendido cómo es?	(1) Muy malo	Bajo (24 - 58)
	Instalaciones	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?		
	vestimenta	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?		
	Mobiliario	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?	(2) Malo	
	Atención	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?		
Fiabilidad	Atención	¿Cómo es la atención en el hospital?	(2) Malo	Medio (59 - 92)
	Atención	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?		
	Atención administrativa	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?	(3) Regular	
	Atención administrativa	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?		
	Atención administrativa	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?		
Capacidad de respuesta	disposición	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	(4) Buena	Alto (93 - 125)
	disposición	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?		

	Disposición	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?	(5) Muy Buena	
	eficiencia	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?		
	Eficiencia	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?		
Seguridad	Asistencia	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?		
	Asistencia	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?		
	Desempeño	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?		
	Desempeño	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?		
	desempeño	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital II de la ciudad de Tarapoto?		
Empatía	Orientación	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?		
	orientación	¿Los horarios de atención son?		
	Orientación	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?		
	Orientación	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?		

Anexo 7:

Matriz de consistencia.

I PROBLEMAS	II. OBJETIVOS	III. HIPOTESIS	DIEMNSIONES E INDICADORES				
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el Reclutamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la selección y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019</p> <p>Problemas específicos: Determinar la relación que existe entre el Reclutamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la selección del personal y Calidad del servicio del personal asistencial en</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019</p> <p>Problemas específicos: Existe una relación significativa entre el Reclutamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019</p> <p>Existe una relación significativa entre la selección del personal y Calidad del servicio del</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</p>				
			<p>DIMENSIONES</p>	<p>INDICADORES</p>	<p>NUMERO DE ITEMS</p>	<p>ESCALA DE MEDSISION</p>	<p>NIVELES Y RANGO</p>
			<p>Admisión del personal</p>	<p>Reclutamiento de personal</p>	<p>1, 2, 3</p>	<p>Dicotómica SI , NO</p>	<p>Alto (24 - 55)</p>
				<p>Proceso de evaluación</p>	<p>4</p>		
				<p>Selección de personal</p>	<p>5, 6</p>		
				<p>Inducción del personal</p>	<p>7, 8</p>		
			<p>Desarrollo del personal</p>	<p>Capacitación del personal</p>	<p>9, 10, 11</p>	<p>Medio (56 - 87)</p>	
				<p>Perfil de habilidades</p>	<p>12, 13, 14</p>		
				<p>Relaciones sociales</p>	<p>15, 16</p>		
			<p>Recompensa y</p>	<p>Remuneración del personal</p>	<p>17, 18</p>	<p>Bajo</p>	

¿Cuál es la relación que existe entre la Contratación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019?	un hospital del MINSA 2019. Determinar la relación que existe entre la Contratación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019.	personal asistencial en un hospital del MINSA 2019. Existe una relación significativa entre la Contratación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019.	compensación del personal	Motivación	19, 20		(88 -120)
				Planes	21, 22		
				Indicadores	23, 24		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO							
¿Cuál es la relación que existe entre las Inducción y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre el entrenamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019?	Determinar la relación que existe entre la Inducción y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019. Determinar la relación que existe entre la capacitación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019. Determinar la relación que existe entre el entrenamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019.	Existe una relación significativa entre la Inducción y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019. Existe una relación significativa entre la capacitación y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019. ¿Cuál es la relación que existe entre el entrenamiento y Calidad del servicio del personal asistencial en un hospital del MINSA 2019.	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDSISION	NIVELES Y RANGO
			Elementos tangibles	Instalaciones	1, 2, 3	Escala de Likert.	Alto (93 – 125)
				vestimenta	4,		
				movilidad	5		
			Fiabilidad	atención	6, 7, 8	Índices: Muy malo. Malo. Regular. Bueno Muy bueno.	Medio (59 - 92)
				Atención administrativa	9, 10		
			Capacidad de respuesta	Disposición	11, 12	Regular. Bueno Muy bueno.	Bajo (24 - 58)
				Eficiencia	13, 14, 15		
			Seguridad	Asistencia	16, 17	Bueno Muy bueno.	Bajo (24 - 58)
				Desempeño	18, 19 20		
			Empatía	Orientación	21, 22	Muy bueno.	(24 - 58)
					23, 24		

Anexo 8:

Certificado de la validez del instrumento gestión de talento humano

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Admisión del personal.							
1	¿Los servidores administrativos del hospital conocen la importancia de reclutar personal calificado?							
2	¿Existe documentación de las fuentes internas o externas de donde se obtiene el personal necesario?							
3	¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?							
4	¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?							
5	¿Existen políticas de contratación?							
6	¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?							
7	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?							
8	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las							
	Dimensión 2: Desarrollo del Personal.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Existen mecanismos para promover y medir la adaptación de un(a) Trabajador(a) nuevo(a)?							
10	¿Considera usted que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?							
11	¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo a sus necesidades y brinda buenas condiciones laborales de espacio físico?							

12	¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del trabajador?							
13	¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?							
14	¿Se realiza capacitaciones por especialidad constantemente en su institución?							
15	¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de capacitación de los funcionarios?							
16	¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor asistencial diaria?							
	Dimensión 3: Compensación del personal.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Existe en el hospital una política remunerativa adecuada?							
18	¿Considera Ud. que a los trabajadores se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?							
19	¿Considera Ud. Que existe un plus económico por resultados óptimos en logros de objetivos?							
20	¿Considera Ud. que en el hospital hay reconocimiento laboral, por su trabajo?							
21	¿Considera Ud. Que cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada?							
22	¿Por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico?							
23	¿Se ejecuta los planes o niveles de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales?							
24	¿Se le brinda oportunidades de superación en su institución?							

21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?							
22	¿Los horarios de atención son?							
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?							
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 25624732.....

Grado y Especialidad del validador:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho.....de 25 de mayo del 2019



Anexo 9:

Certificado de la validez del instrumento calidad en el servicio.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles.							
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?							
2	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?							
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?							
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital							
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?							
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cómo es la atención en el hospital?							
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?							
8	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?							
9	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?							
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?							
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							

11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?							
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?							
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?							
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?							
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?							
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?							
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?							
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?							
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?							
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital II de la ciudad de Tarapoto?							
	. DIMENSIÓN 5: Empatía.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 11 de julio de 2019

Carta P.1052 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Lic DANTE QUISPE VEGA Hospital María Auxiliadora

ATENCIÓN:

Jefe de servicio de emergencia

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ETHEL ESMILCINIA RUBIO ATOCHE

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ETHEL ESMILCINIA RUBIO ATOCHE** identificado(a) con DNI N.º **44204453** y código de matrícula N.º **7001235006**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTION DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL DE MINSA 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

MINSA
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA
Dr. Enf. Dante Quispe Veyri
INGENIERO JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS Y A.C.
CE 10000 RNE N° 2172

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019

Rubio Atoche Ethel Esmilcinia.

ethelpiscis@hotmail.com

RESUMEN

La investigación que ante Uds. Sres. Jurado presento, tuvo como propósito el identificar si existe relación que, entre Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019, según la hipótesis planteada; se halló una relación significativa entre las dos variables.

En esta investigación se realizó el método: hipotético deductivo. Naturaleza: Cuantitativa, de alcance: Transversal y de carácter correlacional el diseño de esta investigación es no experimental.

En la cual se determina que existe una relación significativa entre Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019. La población fue de 266 trabajadores de las cuales se ha tomado como muestra 157 trabajadores. Para la prueba de confiabilidad del instrumento se utilizó La prueba Alfa de Cronbach para la evaluación, la verificación de hipótesis se empleó la estadística de la significatividad con sus modelos no paramétricos de Rho de Spearman aplicando el estadístico SPSS versión 22.

El análisis obtenido de esta investigación nos lleva a la conclusión que existe relación significativa entre las variables Gestión del talento humano calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019.

Palabra clave: Seguridad laboral, calidad de vida, prevención, higiene. Reclutamiento, recompense

Abstract

The investigation presented to you by Mr. Jury, was to identify if there is a relationship between Management of human talent and quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019, according to the hypothesis proposed; a significant relationship was found between the two variables.

In this investigation the method was carried out: hypothetical deductive. Nature: Quantitative, scope: Transversal and correlational in nature The design of this research is non-experimental.

In which it is determined that there is a significant relationship between Human talent management and quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019. The population was 266 workers of which 157 workers have been taken as a sample. For the reliability test of the instrument, the Cronbach Alpha test was used for the evaluation, the hypothesis verification was used the statistic of significance with its non-parametric models of Rho de Spearman applying the SPSS version 22 statistic.

The analysis obtained from this research leads us to the conclusion that there is a significant relationship between the variables Human talent management quality of service of the care staff of a MINSA hospital, Lima, 2019.

Keyword: Occupational safety, quality of life, prevention, hygiene. Recruitment, reward

Introducción.

Según OMS (2012), la cantidad de médicos, enfermeras y equipo de salud es de 23 profesionales por cada 10,000 habitantes para darle un adecuado servicio de salud a la población. Si bien es cierto la mayoría de los países de Latinoamérica cuenta con esta cantidad de profesionales en los centros de salud, estos encuentran desafíos en su distribución y formación. El reto en la actual para la dirección de RR. HH. Es el crear herramientas nuevas que, mediante ellas, los servidores llegue a comprometerse con el proyecto de salud tanto en su misión y objetivos. Alguna investigación se condujo a la descripción el vínculo existente o no entre la gestión del talento Humano y la calidad en el servicio, así como sus diferentes factores que lo engloban como la seguridad, empatía, etc. Así este estudio ayudara a la mejora en la selección contratación, capacitación y retribución de personal idóneo que desempeñe su labor con eficacia y eficiencia. Según los estudios internacionales respecto a este tema, en este trabajo de investigación se evidencian trabajos diversos.

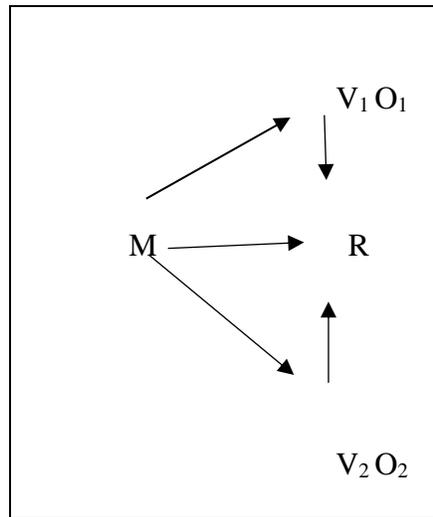
Así tenemos por mencionar algunas, Valera. (2016), evidencia en su estudio que la iniciativa de aporte para mejorar los RR. HH. De la empresa en mención, es a partir de un personal idóneo que tenga capacitaciones que este motivado y evaluado que sea considerado como parte fundamental para los objetivos de la empresa. De igual modo, Guerrero (2014), en su investigación identificó el importante rol que tiene el especialista de RR. HH. Debe tener; permitiendo con estos factores administrar y gestionar. El estudio concluyó, que se necesita profesionales que sean observadores de los trabajadores y su desempeño, sindicando para ello relaciones funcionales entre el comportamiento y el entorno, sin exceptuar la evaluación parlatemente de estos trabajadores por parte de la administración.

Alarcón, D. (2015), intenta en su tesis: estudiar la relación entre las variables, por medio de un diseño de campo. Se concluye que: las instituciones públicas en esa localidad no ejercen GTH, esto afecta directamente al Desempeño Laboral de las personas discapacitadas. Las entidades no aplican técnicas para la selección adecuadas de personal por competencias, obviando la selección basadas en conocimientos, habilidades y actitudes. No se establecen planes de capacitación acordes a las necesidades de los colaboradores. Otra investigación es la de Vásquez, L. (2015), en su investigación que utilizó el cuestionario como instrumento en un centro de salud el Milagro en Guayas con el objetivo de analizar la GTH. Con respecto a los al personal de enfermería y los riesgos laborales. Se llega a concluir que los médicos profesionales que prestan servicio en la entidad corren diferentes peligros, y esto pone en riesgo del talento humano como también a en perjuicio de la rentabilidad de la empresa, fundamenta que esto es causado por el stress, enfermedades laborales o la exposición a patógenos de transmisión sanguínea, los médicos y enfermeros no realicen de manera eficiente la atención a los paciente, es por este motivo que la administración debe replantear sus técnicas de Gestión de Talento Humano para que la organización se desenvuelva con eficiencia y eficacia.

Metodología.

Según, Behar D. (2008). El método hipotético deductivo o también conocido como el de contrastación de hipótesis trata de establecer si una hipótesis es verdadera o falsa ya que no se puede comprobar directamente debido a sus enunciados generales, o leyes puesto que incluyen términos teóricos. El método de este estudio es hipotético deductivo ya que inicia de diferentes lógicas para llegar a una(s) conclusión(es) particular(es) a partir de las hipótesis.

En el presente estudio se abordará el y el nivel de la investigación es descriptivo correlacional y de diseño no experimental que tiene el propósito de mostrar o examinar relaciones entre variables o el resultado de estas, de corte trasversal.



Discusión.

El objetivo principal de la presente investigación estuvo enfocada en Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019. O mejor dicho, determinar si existe relación o no entre las variables en mención.

Para alcanzar este objetivo, se utilizó dos cuestionario el primero con el objetivo de describir como la gestión del talento humano influye en los trabajadores de los hospitales del MINSA y el segundo con el objetivo intenta describir como la calidad de servicio influye en la en los trabajadores de en hospital del MINSA.

En el presente trabajo de tipo descriptivo se determina la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, con un el valor $RHO = 0,643$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un p valor es $= 0,002 < 0,005$ por lo expuesto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Identificando la primera hipótesis específica. Se observa que el valor $RHO = 0.561$ y de acuerdo con la tabla de -1.00 a $+1.00$, por lo que se determina que existe una correlación positiva buena y un p valor es $= 0,004 < 0,005$ por lo expuesto se acepta la hipótesis alternativa “Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019.

De igual modo, se acepta la hipótesis específica alternativa 2, que establece una relación significativa negativa o inversa al determinar ($r = -0,47$, $p 0,003$) que menciona: “existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”. Esta relación directa nos indica que a medida que mejora la gestión del talento humano igual mejora la fiabilidad.

Al igual, al examinar la hipótesis alternativa 3, se resuelve que se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alternativa con los siguientes indicadores ($r = -0.47$, $p = 0,715$) cuyo tenor nos dice: “no existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Otra hipótesis analizada es la hipótesis alternativa 4, la cual nos presenta los resultados siguientes ($r = 0,224$, $p = 0,98$), “No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

Por último, analizamos la última hipótesis alternativa la cual nos deja los siguientes resultados ($r = 0,039$, $p = 0,003$) determinando una correlación positiva débil y al presentar p menor nos indica que se acepta la hipótesis alternativa que nos dice: “Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019”.

En la presente investigación se aprecia el nivel medio de los encuestados con un 50.3% (79) es el grupo que predomina mientras lo sigue el nivel alto con 46.5% (73 encuestados) y el nivel bajo con el 3,2% (5 encuestados) respecto la variable Gestión de Recursos Humanos.

Este estudio corrobora lo planteado por Valera J. (2016), que evidencia en su estudio la iniciativa de aporte para mejorar los RR. HH. De la empresa en mención, a partir de un personal idóneo que tenga capacitaciones que este motivado y evaluado que sea considerado como parte fundamental para los objetivos de la empresa. Puesto que el objetivo es de estas capacitación potencializan al personal.

Así mismo, se coincide por lo expuesto por Santos J. (2018), en su trabajo realizado con el fin de determinar si en la Oficina General de RR HH. Del MINSA - Lima existe relación entre la GTH y la Motivación Laboral de los empleados, concluyendo que existe evidencia significativa que afirma la hipótesis, en definitiva la motivación del personal mediante capacitaciones, incentivos, premios afianza el compromiso laboral del trabajador con la institución y se está de acuerdo con los resultados de la investigación realizada por Villar E. (2018), que tenía la finalidad de establecer si existe relación entre la GTH y el desempeño laboral en empleados de la universidad nacional José maría Arguedas, 2017, donde el 66.7% de trabajadores manifestaron que la GTH, es medio cuando el desempeño es regular, la correlación de Spearman obtuvo 0,407 lo cual determina una baja correlación.

Conclusiones.

Primera. - Si existe relación significativa entre las variables Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019 (valor RHO = 0,643 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un p valor es = 0,002 < 0,005)

Segundo. -Si existe relación significativa positiva o directa entre las variables Gestión de Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0.561 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva buena y un p valor es = 0,004 < 0,005)

Tercero. - Si existe relación significativa indirecta o negativa entre las variables: Gestión de Talento Humano y la Fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0.447 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005)

Cuarto. - Si existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0.349 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005)

Quinto. - Si existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la seguridad del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0,224 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva débil y un p valor es = 0,001 > 0,005)

Sexto. - Si existe relación significativa entre las variables Gestión de Talento Humano y la empatía del personal asistencial de un hospital del MINSA 2019, (valor RHO = 0.039 y de acuerdo con la tabla de -1.00 a +1.00, por lo que se determina que existe una correlación positiva regular y un p valor es = 0,003 < 0,005)

Recomendaciones.

Primera: Mejorar el área de Gestión del Talento Humano en el Hospital María Auxiliadora del distrito de San Juan de Miraflores, para una mejor selección del personal, diseñando un sistema de reclutamiento, selección, contratación del personal idóneo que demuestre eficacia y eficiencia en su labor, así como este a gusto y motivado con el hecho de trabajar en esta institución de salud.

Segunda: Realizar capacitaciones que estén dirigidas a potenciar el conocimiento del empleado constantemente con el fin de fomentar mejoras en las relaciones entre trabajadores, también, organizar reuniones y tratar temas de interés tanto para el gerente como para el trabajador. Realizar supervisiones planeadas, con el fin de verificar si se brinda una atención con calidad a los usuarios, junto a una política de recompensas y reconociendo, así como reconocer los méritos del trabajador y motivándolos a un mejor desempeño en el trabajo.

Tercera: Implantar un sistema de incentivos y reconocimiento de mérito que incentiven al trabajador a seguir esforzándose por el logro de los objetivos de la institución de salud, estos beneficios, incentivos, recompensas, etc. Ayudaran al empleado a satisfacer sus necesidades primordiales y esenciales traduciéndose en una mayor y mejor disponibilidad del empleado a esforzarse.

Cuarto: A nivel MINSA, mejorar los ambientes de trabajo donde haya comodidad y se preste las condiciones mínimas, además de dar incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se pueda apreciar el mejor desempeño laboral del trabajador-

Quinto: la parte administrativa del hospital María Auxiliadora debe de garantizar y mejorar ellos protocolos de seguridad del trabajador de la institución para generar la confianza y el bienestar del trabajador.

Sexto: Generar programas de concientización sobre la misión y visión de la institución con el fin de fidelizar al nuevo personal.

Referencias.

Alarcón, D. (2015) La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi. Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador.

Alburquerque R.(1992) Estudios de Derecho del Trabajo. Santo Domingo: Rep. Dominicana, A. Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente enchile: influencias y percepciones desde los evaluados. Chile.

Asencios, C. Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue. Lima, 2016 Perú: Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. 2017.

Bedoya, E. (2005) La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.

Bertnal C. (2010), Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3° Edi.). Universidad de La Sabana, Colombia. Colombia.

Castellanos, J. Castellano, C. (2010) La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas. In-Novar 2.0.

Cevallos, Y. (2013), Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, La libertad- Ecuador

Chávez, A. (2014) Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. Revista Horizonte de la Ciencia

Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. (9ª ed.) México, McGraw – Hill; México

Chiavenato I. (2009) Gestión de talento humano. (3º ed.) México: McGraw-Hill. Mexico.

Cruz, F. (2013) Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones. Gestipolis. México.

De la Cruz H. (2009) La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de huamanga. Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 83Ayacucho – Perú.

Fermín, A (2011). La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico. (4º ed) Universidad Computence Madrid – España.

Flores, M. Velasquez, N. Gómez, M.(2016) Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre. Nicaragua,

Gallo R. (2000), Diccionario de la Ciencia y la Tecnología. Universidad de Guadalajara. México

García, A. (2013) Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. [Tesis en internet] Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador.

Guerrero (2014), Gestión del talento humano basado en competencias en Querétaro. México

Gómez, M. (2010) Remuneraciones - Marco teórico. México.

Hernández, A. (2015) Administración de sueldos y salarios. Gestipolis. Mexico.

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2014) Metodología de la Investigación. (6ª. ed.) México, D.F: McGraw-Hill México.

Hose, C. (2010). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? , España.

Inca, K. (2015) Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Perú.

La Torre, M. (2012) La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral España: Universidad de Valencia, Valencia -España.

León R. (2017), Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Ministerio de Salud. (2017) Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud PARSALUD II [Internet]. Lima, Perú.

Mora, C. (2010) Gestión de talento humano. Revista Capital Humano. Ecuador.

Obregón, M. Alonso, B. Díaz, V.(2008) et al. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos Tomo I. Cuba: Ministerio de Salud Pública. Cuba.

Oscoco, H. (2015) Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas- Perú.

Osorio y Espinosa. (2015) Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. Revista Capital Humano. Colombia.

Parella Stracuzzi, S. Martins Pestana, F. (2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL; Venezuela.

Perdomo, R. (2013) La Importancia de los Recursos Humanos. Colombia.

Ponce, P. (2014) La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central- Quito. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito- Ecuador.

Quecara A. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancané, año 2017. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.

Robbins, S. De cenzo, D. (2002) Fundamentos de la Administración, 3ª Ed. México: Limusa, Colombia.

Rodríguez, J. (2007) Administración moderna del personal. 7a Ed. México: Cengage Learning.

Ruiz, K. (2009) La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones.

Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administration, (6ª ed.) México, Pearson Prentice Hall.

Santos J. (2018), La Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017. Perú.

Sanches H, Reyes C (2018), Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo palma. Lima, Perú.

Urriago, M. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia.

Valera J. (2016), Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresa medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. Universidad de quito. Ecuador.

Vásquez, A. Lara, J. (2009) Gestión de Talento Humano. Lima, Perú.

Vásquez, L. (2015). La gestión del talento humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios de los Hospitales de la Ciudad de Milagro, Provincia Del Guayas. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

Villar E. (2018), Gestión del talento humano y su relevancia con el desempeño laboral en la universidad nacional José maría Arguedas, 2017. Universidad Cesar vallejo. Perú.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Guzmán Canchero Gladys, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión de talento humano y calidad de servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, lima 2019", de la estudiante Rubio Atoche Ethel Esmilcinia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 03 de agosto del 2019



RIP My A P

Firma

Guzmán Canchero Gladys

DNI: 25624332

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

feedback studio

Ethel 4

Resumen de coincidencias

25%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.uov.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	6%
4	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	www.opnradio.com.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.observatorioexclu...	<1%

1 **Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019.**

2 **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en gestión de los Servicios de la Salud.**

AUTOR:

Rubio Atoche Ethel Esmlcinea (orcid.org/0000-0002-4061-4862)

ASESOR:

Guzmán Canchero Gladys (000-0003-4605-6221)





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rubio Atoche Ethel Esmilcinia

INFORME TÍTULADO:

Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del
MINSA, Lima, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 09 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: (14) catorce



Miguel A. Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN