



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión por competencias del talento humano y la
calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la
red de salud Lima ciudad, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Bernuy Medina Fanny del Rosario

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osore

SECCIÓN:

Gestión de Calidad de servicios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de salud

PERÚ - 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Dr. Danilo Sánchez Coronel

Secretario

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Vocal

Dedicatoria

A mis amados padres Luis Bernuy Alférez y Olivia Medina Diaz , por todo su amor incondicional , por ser mi ejemplo constante y por la confianza depositada en mi persona. y a mi hermanito Luis Alberto Bernuy Medina , por estar siempre conmigo

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo y al Dr. Danilo Sanchez Coronel por sus enseñanzas y paciencia; así como a los compañeros de la maestría con quienes compartimos jornadas de estudio

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Bernuy Medina Fanny del Rosario estudiante del Programa Gestión de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 00497539 con la tesis titulada “Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud El Pino de la red de salud de Lima ciudad, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 3 de Diciembre del 2016

Br. Bernuy Medina Fanny del Rosario

DNI: 00497539

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud El Pino de la red de salud de Lima ciudad, 2016.”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud. Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra y análisis de datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Bernuy Medina Fanny del Rosario

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción.	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	17
1.3. Justificación	23
1.4. Problema	24
1.5. Hipótesis	26
1.6. Objetivos de la investigación	27
II. Marco Metodológico.	
2.1. Variables	29
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño de investigación	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Procedimientos de recolección de datos	37
2.9. Métodos de Análisis de datos	38

III. Resultados.	
3.1. Descripción de resultados	41
3.2. Contraste de hipótesis	54
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	69
Apéndices	74

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Gestión por competencias	31
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Calidad del servicio	32
Tabla 3	Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide gestión por competencias	38
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide calidad de servicio	38
Tabla 5	Niveles de Correlación (según Bisquerra)	39
Tabla 6	Gestión por competencias	41
Tabla 7	Competencias básicas	42
Tabla 8	Competencias conductuales	43
Tabla 9	Competencias Técnicas	44
Tabla 10	Competencias de Gestión	45
Tabla 11	Competencias laborales	46
Tabla 12	Calidad de servicio	47
Tabla 13	Tangibilidad	48
Tabla 14	Fiabilidad	49
Tabla 15	Capacidad de respuesta	50
Tabla 16	Seguridad	51
Tabla 17	Empatía	52
Tabla 18	Gestión por competencias*calidad de servicio	53
Tabla 19	Gestión por competencias y calidad de servicio	54
Tabla 20	Gestión por competencias y tangibilidad	55
Tabla 21	Gestión por competencias y fiabilidad	56
Tabla 22	Gestión por competencias y capacidad de respuesta	57
Tabla 23	Gestión por competencias y seguridad	58
Tabla 24	Gestión por competencias y empatía	59

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	34
Figura 2	Gestión por competencias	41
Figura 3	Gestión por competencias	42
Figura 4	Gestión por competencias conductuales	43
Figura 5	Gestión por competencias técnicas	44
Figura 6	Gestión por competencias de gestión	45
Figura 7	Gestión por competencias laborales	46
Figura 8	Calidad de servicios	47
Figura 9	Calidad de servicios dimensión tangibilidad	48
Figura 10	Fiabilidad	49
Figura 11	Capacidad de respuesta	50
Figura 12	Seguridad	51
Figura 13	Empatía	52
Figura 14	Gestión por competencias por calidad de servicios	53

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud El pino de la red de salud de Lima ciudad 2016.

La investigación fue básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por los pacientes del centro de salud El Pino, (2100 pacientes), se tomó una muestra aleatoria de 130 pacientes. para el acopio de datos de la primera variable gestión por competencias del talento humano, se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un instrumento cuestionario de escala politómica con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,898 y para la variable calidad de servicio también se aplicó la técnica de la encuesta que aplicó un cuestionario de escala politómica, utilizándose la confiabilidad Alfa de Cronbach, con un valor de 0,868, que en ambos casos indicaron una confiabilidad alta.

Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de rho de Spearman resultando de manera significativa. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos indican que existe una relación directa (0.748) entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Palabras Clave: talento humano, calidad de servicio, gestión por competencias

Abstract

The overall objective of this research was to determine "Management by competencies of human talent and quality of service in the health center The pine of the health network of Lima city 2016"

The research was basic, correlational level, non-experimental design, cross-sectional, the population was conformed by the patients of El Pino health center, (2100 patients), a random sample of 130 patients was taken. For the data collection of the first variable management by competences of human talent, the survey technique was applied, which made use of a politomic scale questionnaire instrument with a Cronbach Alpha reliability of 0.898 and for the quality of service variable We also applied the survey technique that applied a politomic scale questionnaire, using Cronbach's Alpha reliability, with a value of 0.868, which in both cases indicated a high reliability.

For the inferential data processing, the Spearman rho statistic was applied in a significant way. The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that a direct relationship (0.748) was found between the management by competencies of the human talent and the quality of the service in the El Pino Health Center of the Lima city health network, 2016.

Keywords: human talent, quality of service, competency management

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Reinoso (2015), en su tesis propone un *Modelo gestión por competencias del talento humano para Hospital Básico Píllaro*, para la mejora del servicio en su calidad para el ciudadano, tuvo una significación (0.05), el 83% considera que hay un nivel de competencias laborales, asimismo, se logra como resultado la implantación de este modelo, en los ámbitos de planificación, ejecución, seguimiento y actualización orientados a garantizar un servicio público de calidad.

Pérez (2014), en su tesis, *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito san francisco ltda*, donde el recurso humano, desempeña sus funciones de acuerdo a lineamientos anteriores que no miden las competencias reales de los empleados, es decir realizan su trabajo en relación al título profesional que poseen y no a las habilidades, destrezas que tienen, lo que provoca un bajo rendimiento en el desempeño de sus labores. Los resultados El 84% de los socios considera que la calidad del servicio que ha recibido es buena.

Salazar (2014), en su tesis titulada *Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagómez* de la ciudad de Riobamba, tiene como objetivo es alcanzar un modelo de gestión de talento humano, para mejorar la atención al cliente de esta casa de salud, como una herramienta que les permita lograr la competitividad y eficiencia al personal de esta institución.

Navarro (2014), en su investigación *El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad en el Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.*, el presente trabajo se ha diseñado para corregir tanto el desempeño laboral que es uno de los problemas más preocupantes dentro de la Institución debido a que si el desempeño diario de un trabajador no es bueno por ende no va existir una excelente calidad al momento de brindar un servicio. Por tal razón

como propuesta del presente trabajo que se detalla en el transcurso de la tesis he optado por realizar un método de capacitaciones los mismos que permitirán el control y mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores.

Vargas (2011), en su tesis, *El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato*, en su investigación de campo se utilizó del tipo básico de nivel correlacional, concluyéndose que es preciso elaborar un plan de capacitación con las Necesidades y exigencias de los empleados y con esto mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, y a su vez la calidad del servicio que oferta la empresa

Terán y Leal (2009), en su tesis, *Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional en las empresas, de tipo descriptiva- correlacional, con diseño de campo, no experimental, transeccional.; concluyéndose y evidenciándose una correlación positiva.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Quichca (2012), en su tesis, *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*, El objeto de estudio de la presente investigación es el estudio de la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Cabello y Chirinos (2012), en su investigación, *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. tuvo como resultados: La satisfacción global de los usuarios en Consultorio externo (CE) fue 46,8% y 52,9 % en Emergencia (E). Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

Arévalo (2011), *Evaluación de la calidad del desempeño docente del nivel secundario en el aula en el CEPSM San de Martín Porres N° 60019 – Iquitos*, la investigación tiene que ver con los procesos de la evaluación de la calidad de la enseñanza que los docentes del CE. San Martín de Porres lleva a la práctica y su posible relación con la mejora de la calidad educativa en ella. El propósito de la investigación es describir el desempeño del docente en el aula del nivel secundario del CEPSM N° 60019 San Martín de Porres. El tipo de estudio es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Los Resultados identifican los procesos de enseñanza, los servicios y programas en relación a ello, determinar el grado de satisfacción, además de identificar otras necesidades de los usuarios finales que son los estudiantes, de manera que puedan surgir alternativas de mejora que se traduzca en calidad educativa en la institución.

Pino (2011), en su tesis, *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional Lima – Perú* la presente investigación cuantitativa, realizada en siete ciudades del Perú, se analizaron las prácticas de compromiso gerencial, enfoque en el cliente, administración de la calidad del proveedor, entrenamiento al trabajador, otorgamiento de poder al trabajador, involucramiento del trabajador, uso y análisis de la información, y diseño del producto.

Pelaes (2010), *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú*. La principal

conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable: Gestión

Definiciones

Para Ivancevich, Lorezi, Skinner y Philp (1996), definen como gestión “proceso que comprende determinadas funciones, actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr objetivos de la empresa” (p. 11).

Pujol (2000), señala que la gestión: “es la acción y efecto de gestionar y administrar” (p. 160).

Para Laborda (2004) indica que la gestión: “Es el correcto manejo de recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales” (p. 26).

Según Rosales (2010) menciona sobre gestión: “Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo”. (p. 160)

Consideramos que es un proceso que involucra la interacción de diferentes elementos que busca un propósito determinado para el proceso administrativo

Definición de Administración

Para Chiavenato (2004) considera que administración "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (p. 10).

Según Koontz y Weihreich (2013) indican que: "es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el que los individuos colaboran en grupo y cumplen eficientemente los objetivos seleccionados" (p.4)

Es uno de los procesos más importantes en la actividad empresarial, en nuestro tema es muy importante la adecuada administración del talento humano.

Definición de la Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) define:

La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de la gerencia cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la empresa, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento los diferentes niveles de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en entorno actual. (p.9).

Según Alles (2010) define que "el talento es el conjunto de dones naturales o sobrenaturales con que Dios enriquece a los hombres, dotes intelectuales, como ingenio, capacidad, prudencia, etc., que resplandecen en una persona." (p.33)

Según La Real Academia Española de la Lengua, el talento, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Coincido con Chiavenato y Lledo, considerando que el talento humano es un recurso de la empresa de la más alta importancia, es un pilar que en base a una adecuada gestión se garantiza el éxito de aquella.

Modelos de Gestión del Talento humano

Según Chiavenato (2011), la administración de recursos humanos (ARH) significa:

La ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento. Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (p. 19).

Para Kuster y Román (2009) el modelo de gestión “es la forma como se organizan y cambian los recursos con el propósito de cumplir políticas, objetivos, y este depende de la definición de la organización”.

El modelo de gestión vista desde la perspectiva que es la forma como se organizan los recursos humanos para extraer de ellos, su mayor productividad.

Gestión por Competencias del Talento Humano

Según Spencer y Spencer citado por Allas (2010), definen “competencia es una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionado con un estándar de efectividad y /o con una performance superior en un trabajo o situación” (p.143).

Para Chiavenato (2008) definen:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (p.17).

La gestión por competencias, nos permite utilizar al ser humano como un recurso, que compite y contribuye en beneficio de los objetivos trazados de la empresa.

En ese sentido, podemos establecer las siguientes dimensiones:

Competencias Básicas

Para Alles (2008, p.39), “Están referidas a los comportamientos elementales asociados a la educación formal e involucran destrezas mínimas para conseguir y mantenerse en rol productivo, como la capacidad de lectura, la expresión, de comunicación oral, de escritura, de análisis, de síntesis, de evaluación, etc.” Tomado de Salazar (2014)

Competencias Conductuales

Están referidas a comportamientos y actitudes comunes a diversas funciones productivas y a diversas áreas, estas competencias son habilidades y destrezas metodológicas y sociales que son diferenciadoras de un alto desempeño. (Salazar, 2014, p.33)

Competencias Técnicas

Están referidas a comportamientos laborales y a índole técnico vinculados a un área ocupacional determinada y asociados a un área laboral técnica y que está además relacionadas con el uso de instrumentos de lenguaje técnico. El levantamiento de las competencias técnicas representa un desafío importante

para implementación de un sistema de competencias y requiere la participación de personas que puedan contribuir con su conocimiento y experiencia a establecer cada uno de los componentes que constituyen una determinada competencia. (Salazar, 2014, p.33)

Competencia de gestión

Están referidas a comportamientos laborales de índole técnico vinculadas a capacidades de gestión transversales, con el uso de herramientas y lenguajes técnicos, por ejemplo: incluyen la capacidad de negociar, de planificar, organizar, coordinar, resolver problemas, controlar procesos, tareas y costos. Estas se asocian a las personas en distintos niveles de desarrollo según la naturaleza de la función o actividad utilizándose tres niveles: No competente, Competente, Experto. (Salazar, 2014, p.33)

Competencias Laborales

“Competencia laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos habilidades o destrezas en abstracto; es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser” (Salazar, 2014, p.33)

Variable : Calidad del servicio

Según Zeithaml y Bitner (2002), conceptualizó el servicio al cliente:

Como una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer al cliente un deseo o necesidad. (p.25)

El servicio al cliente es el servicio que proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas. Muy a menudo el servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones y, quizá, mantenimiento o reparación previamente comprometidos. El servicio al cliente puede ocurrir en el propio local

comercial o puede llevarse a cabo por teléfono e Internet. Para construir una buena relación con el cliente resulta fundamental que el servicio que se proporcione sea de calidad.

Kotler y Keller (2006) definen “La satisfacción del cliente es una sensación de placer o de decepción que resulta comprar la experiencia del producto o los resultados esperados con las expectativas de beneficios previos”. (p. 144).

Las expectativas del cliente, según Zeithaml y Bitner (2002) son las “creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño” (p.62)

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fue elaborado Zeithaml, Parasuraman y Berry(1985) , cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio en alguna empresa. El cuestionario utilizado evalúa la calidad de servicio respecto a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Según Duque (2005)

La calidad del servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las expectativas que el cliente tiene con el servicio de la organización. (p. 65)

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Para dimensionar esta variable se ha tomado el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio

en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Dimensión 1 : Elementos Tangibles:

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Dimensión 2 : Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Dimensión 3. Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Dimensión 4 Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Dimensión 5 Empatía:

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

1.3 Justificación

Justificación teórica

Esta investigación contribuirá a un valor teórico, ya que Chiavenato (2009) respecto a “(...) la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de la gerencia cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la empresa (...)” colabora en con nuestra investigación, en un análisis de las competencias de los trabajadores en el centro de salud el Pino, de la red de salud. Lima. Esta investigación buscó, mediante la aplicación de la teoría de la gestión del talento humano y de la calidad mejorar el servicio que brindan los trabajadores a fin de brindar una mayor calidad en el servicio al paciente.

Justificación práctica

Esta investigación permitió a la alta dirección del centro de salud El Pino, medir la correlación que existe entre la gestión del talento humano de los trabajadores del centro de salud y la calidad del servicio, cuya finalidad es mejorar el servicio del centro de salud y una mayor satisfacción del paciente, desarrollando mejor las capacidades de cada trabajador, posteriormente plantear las recomendaciones adecuadas a fin de aprovechar en forma eficiente los resultados de esta investigación y poder ampliar su ámbito.

Justificación metodológica.

Para lograr los objetivos de esta investigación, se utilizó una investigación correlacional donde la toma de información se realizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de medición Servqual (estándar mundial), para medir la calidad del servicio del paciente y su procesamiento en el software SPSS, los mismos que han sido validados y sometidos a la prueba de confiabilidad y que podrán ser utilizados en posteriores investigaciones en el tema tratado. La población estuvo conformada por los pacientes del centro (2100), y la muestra aleatoria con un nivel del 95% de confianza fue de 130 pacientes.

1.4 Problema

1.4.1 Descripción de la realidad problemática.

Se considera que el proceso administrativo es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio y la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros (Münch 2007, p. 56).

Históricamente la falta de una enseñanza administrativa se debe a la falta de doctrina administrativa consagrada, surgida de la discusión pública. Importa cuanto antes una doctrina administrativa (Fayol 2010, p. 2).

En el Centro de Salud El Pino, ubicado en el distrito de La Victoria, no cuenta con una infraestructura adecuada, también se observa que el personal en su mayoría nombrado, no desarrollan sus actividades a cabalidad, la mayoría tratan de hacer el trabajo por hacer, y aprovechan cualquier oportunidad para realizar actividades independientes de sus funciones en el establecimiento de salud, viéndose afectada la atención al paciente.

La importancia del tema, es que mediante el presente trabajo se pretende determinar la relación que tiene calidad del servicio y la gestión del talento humano vista desde la perspectiva del paciente.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la relación de la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación de la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Hernández *et al.* (2103) definen que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

Variable 1 Gestión por competencias

(Alles 2008, p 23) “Es una característica de personalidad, devenidas de comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto trabajo.”

Dimensión 1: Competencias Básicas.

Están referidas a los comportamientos elementales asociados a la educación formal e involucran destrezas mínimas para conseguir y mantenerse en rol productivo, como la capacidad de lectura, la expresión, de comunicación oral, de escritura, de análisis, de síntesis, de evaluación, etc.” (Salazar, 2014, p.33)

Dimensión 2: Competencias Conductuales

Están referidas a comportamientos y actitudes comunes a diversas funciones productivas y a diversas áreas, estas competencias son habilidades y destrezas metodológicas y sociales que son diferenciadoras de un alto desempeño. (Salazar, 2014, p.33)

Dimensión 3: Competencias Técnicas.

Están referidas a comportamientos laborales y a índole técnico vinculados a un área ocupacional determinada y asociados a un área laboral técnica y que está además relacionadas con el uso de instrumentos de lenguaje técnico. (Salazar, 2014, p.33)

Dimensión 4: Competencia de gestión.

Están referidas a comportamientos laborales de índole técnico vinculadas a capacidades de gestión transversales, con el uso de herramientas y lenguajes técnicos, por ejemplo, incluyen la capacidad de negociar, de planificar, organizar,

coordinar, resolver problemas, controlar procesos, tareas y costos. (Salazar, 2014, p.33)

Dimensión 5: Competencias Laborales

“Competencia laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos habilidades o destrezas en abstracto; es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser” (Salazar, 2014, p.33)

Calidad de Servicio

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fue elaborado Zeithaml, Parasuraman y Berry (2006) , cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio en alguna empresa. El cuestionario utilizado evalúa la calidad de servicio respecto a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Dimensión 1 : Elementos Tangibles:

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Dimensión 2 : Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Dimensión 3. Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Dimensión 4 Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Dimensión 5 Empatía:

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión por competencias

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles
Básicas	Compromiso Expresión Comunicación	1-4		
Conductuales	Comportamiento Actitudes	5-9	1.Nunca 2.Casi nunca	Bueno (82 – 110) Regular (52- 81) Deficiente (22 – 51)
Técnicas	Conocimiento Experiencia Seguridad	10 - 13	3 A veces 4.casi siempre 5.Siempre	
Gestión	Resolución de problemas Organización Coordinación Control	14 – 17		
Laborales	Orientación Trabajo en equipo Monitoreo	18 – 22		

Fuente: Salazar (2014)

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Tangibilidad	Equipos	1-4		Bueno (82 – 110)
	Instalaciones físicas Apariencia personal Elementos materiales			Regular (52- 81) Deficiente (22 – 51)
Fiabilidad	Precisión Interés	5-9	1.Nunca	
	Eficaz Cumplimiento Registro de incidencias		2.Casi nunca	
Capacidad de respuesta	Comunicación Rapidez	10 – 13	3 A veces	
	Actitud Respuestas oportunas		4.casi siempre 5.Siempre	
Seguridad	Confianza Seguridad Amabilidad Experiencia	14 – 17		
Empatía	Trato Horario de atención Atención Personalizada Compromiso al cliente Comprensión	18 – 22		

Fuente: Adaptado de Servqual

2.3. Metodología

Se empleó el método hipotético deductivo, basado en la comprobación de la hipótesis. Bernal (2006) indicó que es “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

2.4. Tipo de estudio

Investigación básica. Gomero y Moreno (1997) señalaron que se llama así pues “esta investigación busca el conocimiento teórico, tiene el objetivo de producir nuevos conocimientos, es decir, se interesa por el incremento del conocimiento de la realidad” (p. 72).

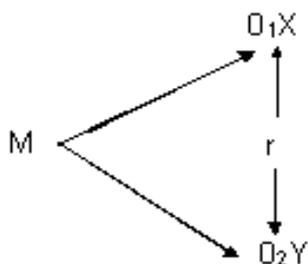
Nivel de Investigación

Nivel de la investigación es correlacional. Soto (2015), indica que su finalidad es ver si existe relación o el grado de asociación de dos o más variables. (p.54)

2.5 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, según define Hernandez, Fernández & Baptista (2010) “investigaciones que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 149). En tanto no se manipulará ni se sometió a prueba las variables de estudio. Asimismo, cabe indicarse que es transversal, según (Carrasco, 2006) “el tipo de diseño utilizado permite realizar estudios de fenómenos y hechos en un momento determinado extraído de la realidad.” (p. 72)

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



M: muestra de los conocedores de gestión por procesos

O₁X = Observación sobre Gestión por competencias del talento humano

O₂Y = Observación sobre calidad del servicio

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

La población estuvo conformada por 2100 pacientes que concurren mensualmente.

Kerlinger y Lee (2002) definieron a la población como “el grupo de elementos o casos ya sean individuos, objetos o acontecimientos que se ajustan a criterios específicos y para que pretendemos generalizar los resultados de la investigación Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (p. 135)

2.6.2. Muestra

Participaron en la investigación los pacientes que tienen su registro en el Centro de salud El Pino.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido”. (p. 235).

El tamaño de muestra se determinará, encontrando un valor “n”, este valor se obtendrá a partir de un error de estimación del 5% y un intervalo de confianza del 95%. El tipo de muestra corresponde a una muestra aleatoria simple y se utilizará la siguiente fórmula para su determinación:

$$n = \frac{N * z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}{d^2 * (N-1) + z_{\alpha/2}^2 * p(1-p)}$$

dónde:

- N** Es el tamaño de la población
- Z $\alpha/2$** Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde $Z_{0.025} = 1.96$
- p** Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó $p=0.90$, ya que es la proporción de pacientes que tienen registro
- d** Error de estimación, se prevé cometer $d = 0.05$ (5%)

Reemplazando los valores en la formula correspondiente se tiene el siguiente valor del tamaño de muestra:

$$n = \frac{2100 * 1.96 * 1.96 * 0.9 * (1-0.9)}{0.05 * (2100-1) + 1.96 * 1.96 * 0.9 * (1-0.9)}$$

$$n = 130$$

Criterios de exclusión: Pacientes que visitan por primera vez.

Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico, aleatorio simple.

Hernández, et. al (2010) señala que “básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas, las muestras no probabilísticas, en estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p.235)

Para seleccionar la muestra se brindó un número correlativo a cada miembro de la población y se seleccionó a través de la técnica de balotaje al azar, siendo seleccionados 130 sujetos para que integren la muestra.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la medición de los indicadores de la variable gestión de competencias y la calidad de servicio en los pacientes del centro de salud el Pino, se usó la técnica de la encuesta. Se recogerán los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial. Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es:

(...) un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas. (p. 258).

Para la medición de la variable calidad de servicio, se utilizó el estándar SERVQUAL es un cuestionario auto aplicable que proporciona de acuerdo a Carrasco (2005) esta técnica es una observación indirecta (p. 123) ya queda a criterio del evaluado contestar de manera veraz y objetiva al cuestionario.

Ficha Técnica Instrumento de Gestión por competencias

- Objetivo:** Es identificar los niveles de competencias que tienen los trabajadores del centro de salud El Pino, desde la perspectiva del paciente.
- Dimensiones:** son
- Primera dimensión : Básicas
 - Segunda dimensión: Conductuales
 - Tercera dimensión : Técnicas
 - Cuarta dimensión : Gestión
 - Quinta dimensión : Laborales
- Grupo referencia:** pacientes que están registrados en el centro de salud
- Extensión:** La prueba consta de 17 preguntas que se responden en una escala ordinal de 1 a 5.
- Material a utilizar:** Cuadernillo con preguntas y lápiz.
- Aplicación:** La administración del presente instrumento puede ser individual o colectiva y el tiempo de aplicación es de aproximadamente 15 minutos.
- Autor:** Elaboración propia
- Año:** 2017

Ficha Técnica Instrumento SERVQUAL

- Objetivo:** Es identificar los niveles de calidad del servicio al paciente, del centro de salud El Pino.
- Dimensiones:** son
- Primera dimensión : Tangibilidad
 - Segunda dimensión: Fiabilidad
 - Tercera dimensión : Capacidad de respuesta
 - Cuarta dimensión : seguridad
 - Quinta dimensión : Empatía
- Grupo referencia:** pacientes que están registrados en el centro de salud
- Extensión:** La prueba consta de 22 preguntas que se responden en una escala ordinal de 1 a 5.

Material a utilizar: Cuadernillo con preguntas y lápiz.

Aplicación: La administración del presente instrumento puede ser individual o colectiva y el tiempo de aplicación es de aproximadamente 15 minutos.

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry (SERVQUAL)

Año: 2017

Validación y confiabilidad del instrumento.

Con respecto a la precisión de los instrumentos, un test o cuestionario es confiable cuando su aplicación reiterada en un mismo sujeto brinda resultados iguales o muy semejantes, siendo los cuestionarios politómicos se aplicó Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados:

Para lo cual mediante una prueba piloto de 20 pacientes, encontrando que los coeficientes revelaron muy buena confiabilidad, como se observa a continuación:

Tabla 3

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide gestión por competencias

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	17

Tabla 4

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,868	22

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV.

Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.

Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de la estadística no paramétrica Rho de Spearman con un $(\alpha = 0.05)$, el cual se realiza para variables cualitativas ordinales, con la finalidad de inferir los resultados dentro de lo que circunscribirá este estudio. Para ello utilizamos la tabla de Bizquerra (1989, p.189)

Tabla 5

Niveles de Correlación (según Bisquerra)

Rango de correlación	Nivel de correlación
>0.80	Muy alta
0.60 – 0.80	Alta
0.40 – 0.59	Moderada
0.20 – 0.39	Baja
<0.20	Muy baja

Para Suarez (2013), la inferencia estadística, consiste en llegar a obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por un conjunto de datos. Busca obtener información sobre la población basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella (p. 67).

III. Resultados

3.1. Resultados Descriptivos

Tabla 6

Gestión por competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	6,9	6,9	6,9
	Regular	55	42,3	42,3	49,2
	Bueno	66	50,8	50,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

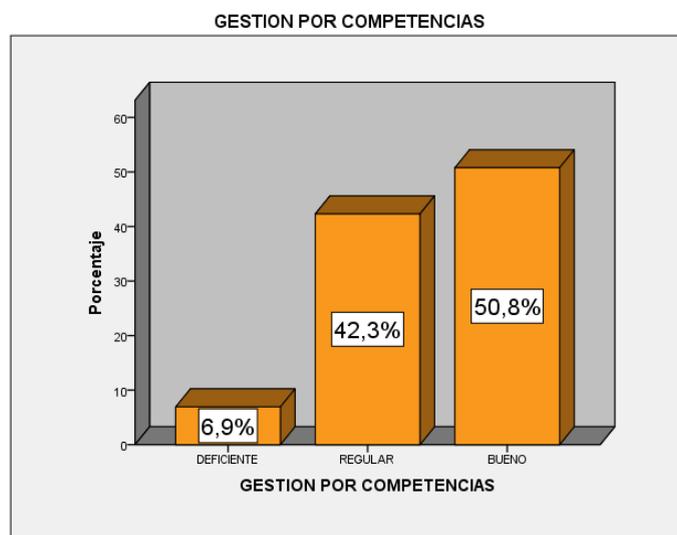


Figura 2. Gestión por competencias

Interpretación

En la tabla 6 y figura 2, los resultados indican que, el 50.8% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 42.3% indica regular y solamente el 6.9% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 7

Competencias básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	12,3	12,3	12,3
	Regular	76	58,5	58,5	70,8
	Bueno	38	29,2	29,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

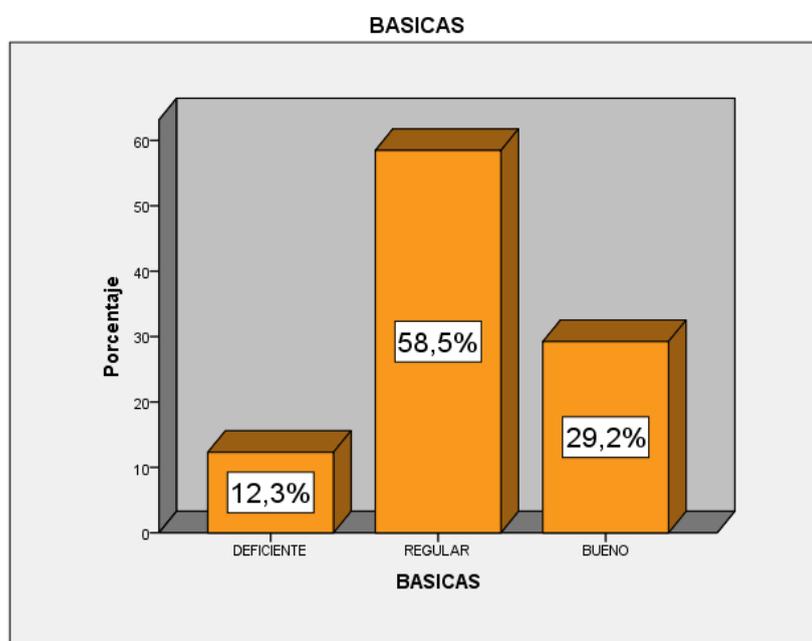


Figura 3. Gestión por competencias

Interpretación

En la tabla 7 y figura 3, los resultados indican que, el 58.5% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 29.2% indica bueno y solamente el 12.3% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la dimensión competencias básicas, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 8
Competencias conductuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	10,8	10,8	10,8
	Regular	76	58,5	58,5	69,2
	Bueno	40	30,8	30,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

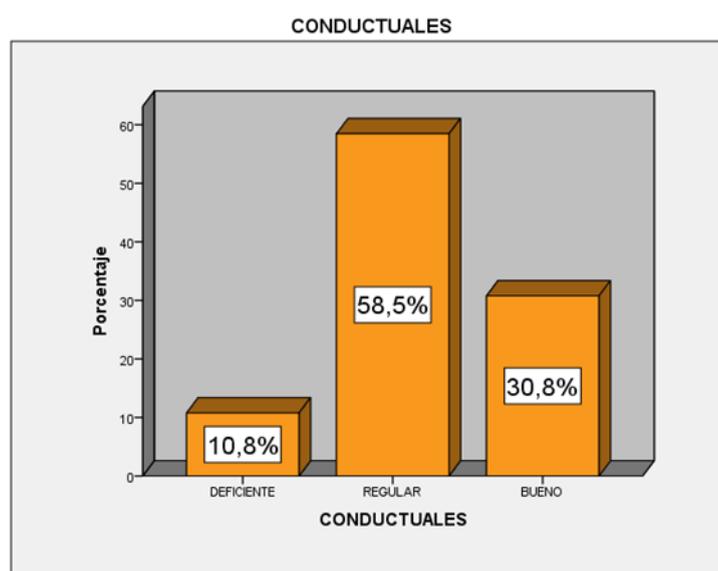


Figura 4. Gestión por competencias conductuales

Interpretación

En la tabla 8 y figura 4, los resultados indican que, el 58.5% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 30.8% indica nivel bueno y solamente el 10.8% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la competencia conductual, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 9
Competencias Técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	9,2	9,2	9,2
	Regular	62	47,7	47,7	56,9
	Bueno	56	43,1	43,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

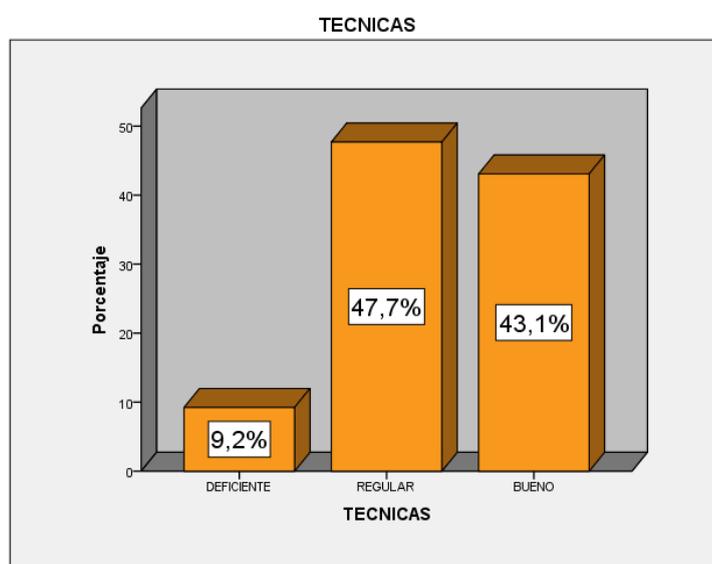


Figura 5. Gestión por competencias técnicas

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5, los resultados indican que, el 47,7% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 43,1% indica bueno y solamente el 9,2% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la competencia técnica, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 10
Competencias de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	6,9	6,9	6,9
	Regular	63	48,5	48,5	55,4
	Bueno	58	44,6	44,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

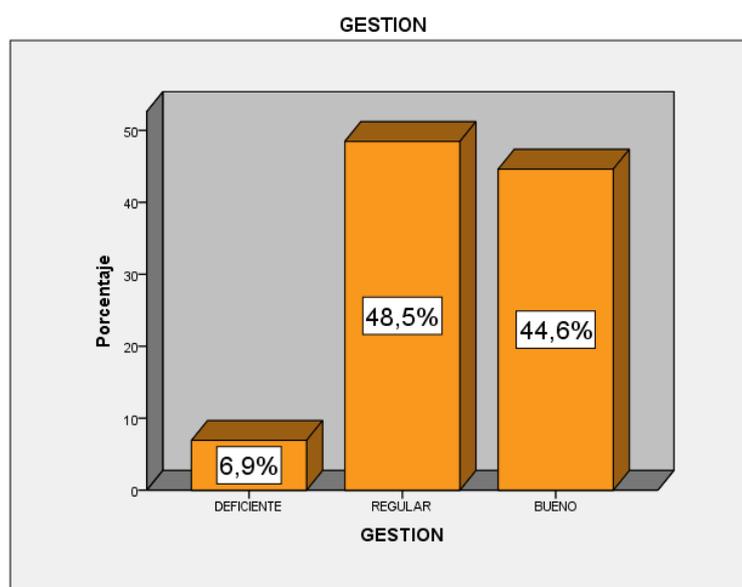


Figura 6. Gestión por competencias de gestión

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 6, los resultados indican que, el 48.5% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 44,6% indica bueno y solamente el 6.9% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la competencia gestión, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 11
Competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	7,7	7,7	7,7
	Regular	75	57,7	57,7	65,4
	Bueno	45	34,6	34,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

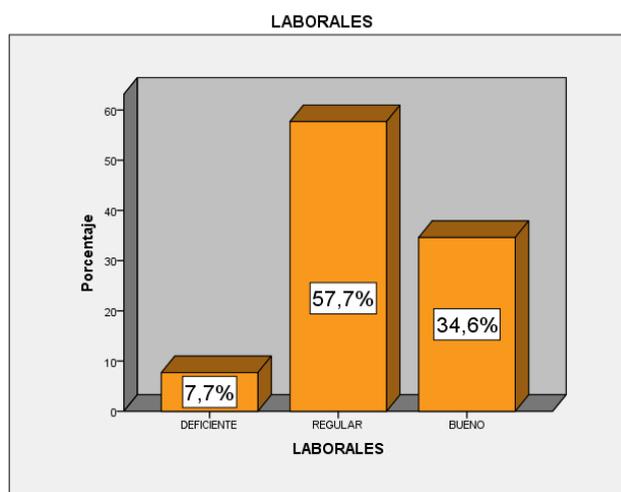


Figura 7. Gestión por competencias laborales

Interpretación

En la tabla 11 y figura 7, los resultados indican que, el 57.7% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 34.6% indica bueno y solamente el 7.7% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la competencia laboral, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 12
Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3,8	3,8	3,8
	Regular	61	46,9	46,9	50,8
	Bueno	64	49,2	49,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

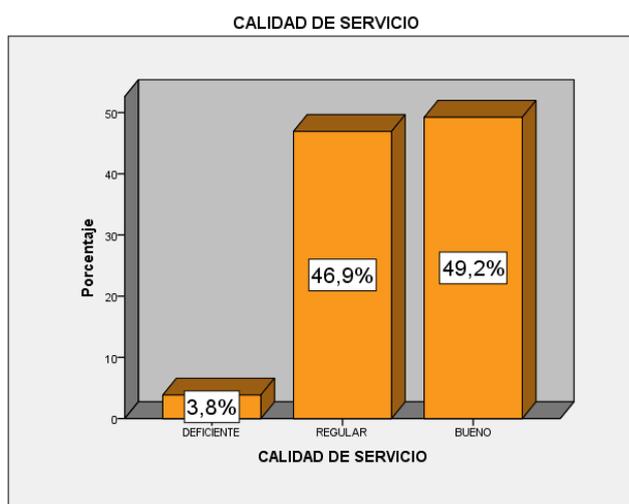


Figura 8. Calidad de servicios

Interpretación

En la tabla 12 y figura 8, los resultados indican que, el 49.2% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 46.9% indica regular y solamente el 3.8% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 13
Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	10,8	10,8	10,8
	Regular	88	67,7	67,7	78,5
	Bueno	28	21,5	21,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

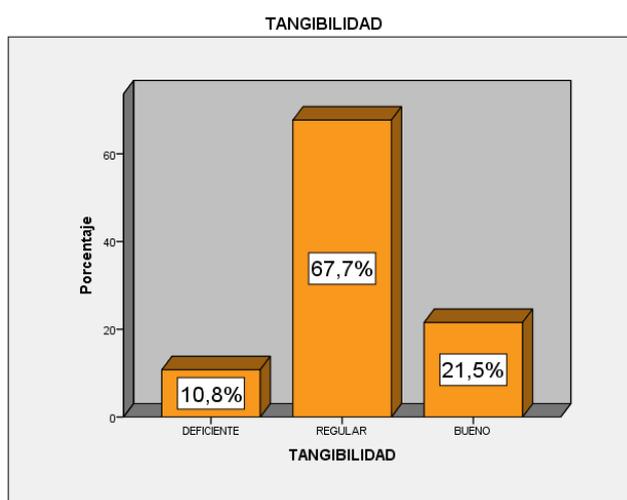


Figura 9. Calidad de servicios dimensión tangibilidad

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 9, los resultados indican que, el 67.7% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 21.5% indica bueno y solamente el 10.8% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano en la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 14
Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	8	6,2	6,2	6,2
Regular	57	43,8	43,8	50,0
Bueno	65	50,0	50,0	100,0
Total	130	100,0	100,0	

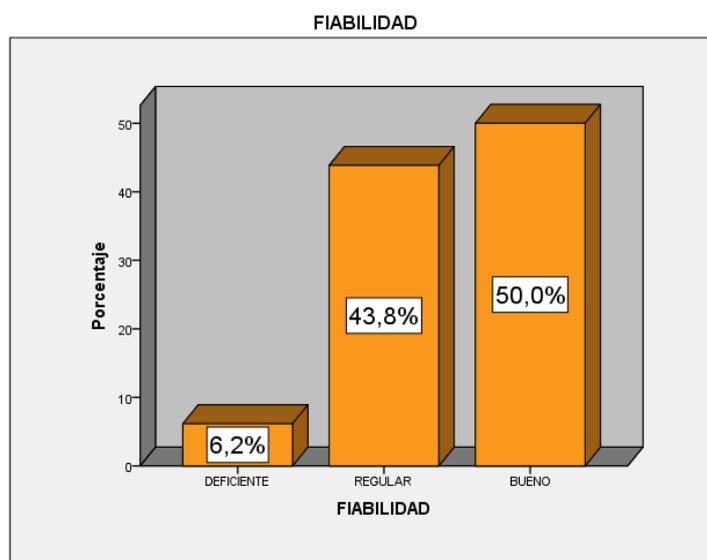


Figura 10. Fiabilidad

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 10, los resultados indican que, el 50.0% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 43.8% indica regular y solamente el 6.2% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 15

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3,8	3,8	3,8
	Regular	70	53,8	53,8	57,7
	Bueno	55	42,3	42,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

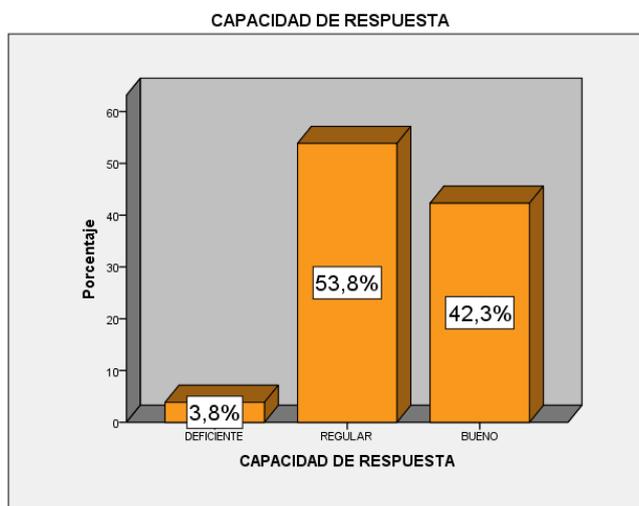


Figura 11. Capacidad de respuesta

Interpretación

En la tabla 15 y figura 11, los resultados indican que, el 53.8% de los encuestados perciben que hay nivel regular, el 42.3% indica bueno y solamente el 3.8% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 16
Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	6,9	6,9	6,9
	Regular	58	44,6	44,6	51,5
	Bueno	63	48,5	48,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

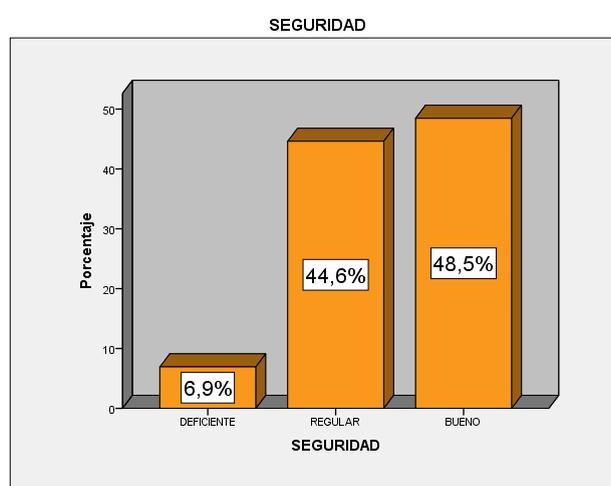


Figura 12. Seguridad

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 12, los resultados indican que, el 48.5% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 44.6% indica regular y solamente el 6.9% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios en la dimensión seguridad, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 17
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	5,4	5,4	5,4
	Regular	47	36,2	36,2	41,5
	Bueno	76	58,5	58,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

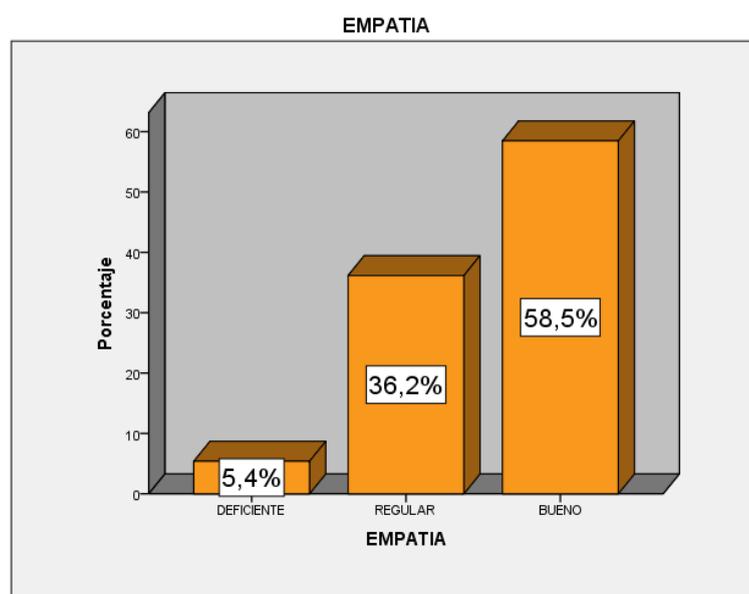


Figura 13. Empatía

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 13, los resultados indican que, el 58.5% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 36.2% indica regular y solamente el 5.4% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios en la dimensión empatía, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 18

*Gestión por competencias*calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO				
			DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total
			E	R		
Gestión por competencias	Deficiente	Recuento	5	4	0	9
		% del total	3,9%	3,1%	0,0%	7,0%
	Regular	Recuento	0	47	8	55
		% del total	0,0%	36,4%	6,2%	42,6%
	Bueno	Recuento	0	10	55	65
		% del total	0,0%	7,8%	42,6%	50,4%
Total	Recuento	5	61	63	129	
	% del total	3,9%	47,3%	48,8%	100,0%	

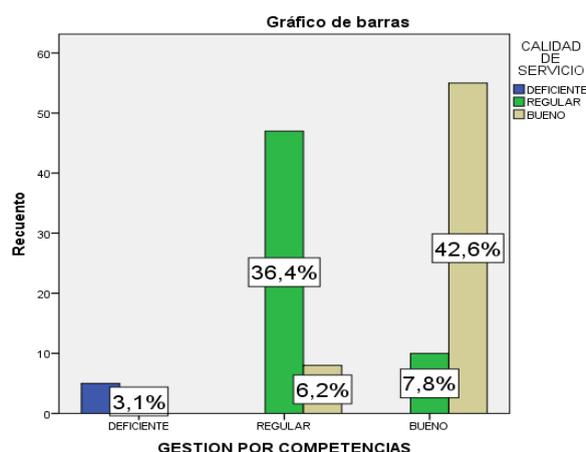


Figura 14. Gestión por competencias por calidad de servicios

Interpretación

En la tabla 18 y figura 14, los resultados indican que, el 42.6% de los encuestados perciben que hay nivel bueno en la gestión por competencias y un nivel bueno en la calidad de servicios, el 36.4% de los encuestados perciben que hay nivel regular en la gestión por competencias y un nivel bueno en la calidad de servicios, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

3.2. Contraste de Hipotesis

Prueba de hipótesis general de la investigación

H₀: No Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

H_a: Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 19

Gestión por competencias y calidad de servicio

			Gestion por competencias	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestion por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 19, el grado de relación Alta (según Bisquerra, 1987), entre las variables un Rho de Spearman de (0.748) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Prueba de hipótesis específica 1 de la investigación

H₀: No Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

H_a: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 20

Gestión por competencias y tangibilidad

		Gestión por competencias		Tangibilidad	
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,368**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	130	130	
Tangibilidad	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,368**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	129	130	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 20 el grado de relación Baja (según Bisquerra, 1987), entre las variables un Rho de Spearman de (0.368) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Prueba de hipótesis específica 2 de la investigación

H₀: No Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

H_a: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 21

Gestión por competencias y fiabilidad

		Gestion Por competencias fiabilidad		
Rho de Spearman	Gestion por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	fiabilidad	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 21 el grado de relación Alta (según Bisquerra, 1987), entre las variables un Rho de Spearman de (0.682) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Prueba de hipótesis específica 3 de la investigación

H₀: No Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

H_a: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 22

Gestión por competencias y capacidad de respuesta

			Gestion por competencias	capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestion por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 22 el grado de relación moderada (según Bisquerra, 1987), entre las variables un Rho de Spearman de (0.578) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Prueba de hipótesis específica 4 de la investigación

H₀: No Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

.Ha: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 23

Gestión por competencias y seguridad

		GESTION POR		
		COMPETENCIAS	SEGURIDAD	
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	seguridad	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 23 el grado de relación Alta (según Bisquerra, 1987), entre las variables un Rho de Spearman de (0.690) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Prueba de hipótesis específica 5 de la investigación

H₀: No Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

.Ha: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables

Tabla 24

Gestión por competencias y empatía

			GESTION POR	
			COMPETENCIAS	EMPATIA
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	empatía	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la Tabla 24 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.691) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

IV. Discusión

De acuerdo a los objetivos, antecedentes, marco teórico y resultados, existe evidencia estadística, para afirmar que existe una relación alta y directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Coincide con la tesis de Reinoso (2015), en su tesis “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital Básico Píllaro”. Se encuentran similitudes respecto a que ambos permiten mejorar la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, adicionalmente, corrobora lo expresado por Harold y Weihrich, (2013) que indican sobre administrar “ (...) es un medio ambiente en el que los individuos colaboran en grupo y cumplen eficientemente los objetivos seleccionados”, garantizando de esta manera la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos del milenio, objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, objetivos institucionales y política públicas establecidas.

En relación a la hipótesis específica 1, existe una relación baja y directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad, según Pérez (2014), en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”, los resultados consideran que la calidad del servicio que ha recibido es buena, sin embargo, existe discrepancia con el resultado respecto a la tangibilidad del servicio.

En relación a la hipótesis específica 2, existe una relación Alta y directa (según Bisquerra, 1987), de la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad, en la investigación de Terán y Leal (2009), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional en las empresas, de tipo descriptiva-correlacional, con diseño de campo, no experimental, transeccional.; coinciden en las conclusiones, evidenciándose una correlación positiva.

En relación a la hipótesis específica 3, existe una relación moderada entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta, coinciden con el trabajo efectuado por Navarro (2014), en su investigación "El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad en el Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.", su método de permitió el control y mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores. Corrobora el concepto vertido por Laborda (2004) que indica que la gestión: "Es el correcto manejo de recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales".

En relación a la hipótesis específica 4, existe una relación Alta y directa (según Bisquerra, 1987), entre la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad, lo cual sigue la línea del pensamiento de Chiavenato (2004) considera que administración "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales", y coincide con la investigación de Pino (2011), que busca el involucramiento del trabajador, y mejorar la calidad del servicio.

En relación a la hipótesis específica 5, existe una relación alta entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía, en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Se encuentran resultados similares con el trabajo de Quichca (2012), realizaron un estudio de la de la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, sus resultados muestran una clara asociación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño. Se reflejan en los conceptos expresados por Laborda (2004) sobre "el correcto manejo de recursos de los que dispone una determinada organización (...)". De manera similar los resultados de nuestra investigación lo reflejan.

IV. Conclusiones

- Primera:** Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 18, el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.748) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.
- Segunda:** Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 19 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.368) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.
- Tercera:** Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 20 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.682) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.
- Cuarta:** Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 21 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.578) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.
- Quinta:** Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 22 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.690) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.

Sexta: Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 23 el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.691) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.

IV. Recomendaciones

- Primera:** Mantener y mejorar la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.
- Segunda:** Mantener y mejorar la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.
Gestionar con la Red de Salud Lima Ciudad, la mejora en cuanto a las instalaciones del establecimiento de salud, así como el uniforme del talento humano.
- Tercera:** Mantener y mejorar una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.
- Cuarta:** Mantener y mejorar una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.
Sugerir flujogramas de atención en los diferentes servicios del establecimiento de salud para proporcionar un servicio eficaz.
- Quinta:** Mantener y mejorar relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.
Planificar la capacitación del talento humano a fin de desarrollar sus habilidades y mejorar sus competencias y conocimientos.

Sexta: Mantener y mejorar una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Sugerir talleres para desarrollar la empatía mediante ejercicios prácticos y dinámicos a nivel administrativo

Desarrollar programa de salud mental mediante actividades deportivas con la participación del talento humano

Sugerir continuar con la investigación a los demás establecimientos de la red de salud, Lima ciudad.

V. Referencias

- Arévalo, J. (2011), *Evaluación de la calidad del desempeño docente del nivel secundario en el aula en el CEPSM San Martín de Porres N° 60019 – Iquitos –Perú*. (Tesis Perú). Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Alles, M. (2009). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias*. Argentina. Ediciones Gránica.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo del Talento Humano. Argentina*: Ediciones Gránica
- Alles, M. (2010), *Diccionario de Competencias*, Argentina: Editorial Gránica S.A.
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012), en su investigación, *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Rev Med Hered*. 2012; 23(2):88-95.
- Campos, R. (2008) *Calidad de servicio percibido según modelo serqval, del hospital santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes*. *Revista enfermería de vanguardia*, vol1. num. 1. Cuba.
- Carrasco, S. (2007), *Metodología de la Investigación científica*. (1ra. Ed.), Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004), *Administración de recursos humanos*, (5ta. Ed.). Colombia: Prentice hall.
- Chiavenato, I. (2009), *Administración*, (9na. Ed.). Colombia: Prentice hall.
- Duque O.(2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*. Revista de revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4a ed.), México, Mc Graw - Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, (5ta. ed.), México: Mc Graw-Hill.

- Huete, L. D'andrea, G. Reynoso, J. y Lavelock, C. (2004), *Administración de servicios*, (1ra. ed.). Mexico: Pearson.
- Ivancevich, J., Lorezi, P., Skinner S. y Philp C. (1996), *Gestión: Calidad y competitividad*. España: Editorial Irwin.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012), *Dirección de marketing*. 14va edición. Mexico, Pearson.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ta Ed.). México: Mc.Graw-Hill.
- Koontz H. y Weirhick H. (2008). *Administración una perspectiva global*, México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weirhich H. (2013). *Elementos de la Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*, Colombia: Mc Graw Hill Education.
- Kuster, I. y Román, S. (2006). *Venta Personal y Dirección de Ventas*. España: Editorial Paraninfo.
- Laborda, L. (2004), *Fundamentos de gestión empresarial, teoría y práctica un enfoque sistémico*, (1ra. Ed.), Argentina: Valletta ediciones.
- Leal, L. (2012). *Fundamentos de la administración*. Recuperado de: <http://proadminis.blogspot.com/2009/06/teorias-y-enfoques-administrativos.html>
- Navarro, P. (2014), *El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad en el Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.- Ecuador*. Tesis de la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*., 49:41-50
- Pelaes, L. (2010), *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú*. Tesis de la Universidad de Huamanga. Ayacucho. Perú.

- Pérez, G. (2014), *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito san francisco Ltda..* Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Pino, L. (2011), *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional Lima – Perú,* Tesis de la UNMSM. Perú.
- Pujol, B. (2000), *Diccionario de Marketing (2000),* España: Editorial cultural S.A
- Quichca, M. (2012), *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú,* Tesis de la Universidad de Huamanga, Ayacucho. Perú.
- Terán, W. y Leal, F. (2009), *Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras,* Universidad Beloso Chacín, obtenido de revista CIGAC, vol.5, 2da edición.
- Reinoso, M. (2015), *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro,* Tesis de la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Rosales, M. (2010). *Diccionario de Administración,* (6ta. Ed.). Mexico: McGrawHill
- Salazar, M.(2014), *Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagomes de la ciudad de Riobamba,* Tesis de la Universidad regional Autónoma de los Andes, Ambat. Ecuador.
- Spencer, D. y Spencer S.(2011), “Competency Assessment Methods. History and State of the Art. Hay/Mc”. Press.2011.
- Vargas, C. (2011), *El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato,* Tesis de la Universidad regional Autónoma de los Andes, Ambato. Ecuador.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill. 747 p.

Apéndice

Anexo 1. Artículo Científico

Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Autor : Fanny del Rosario Bernuy Medina
Centro de salud El Pino de la red de salud,Lima.
dra.fannybernuy@gmail.com

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud El Pino de la red de salud de Lima ciudad 2016. La investigación fue básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por los pacientes del centro de salud, se tomó una muestra aleatoria de 130 pacientes. Con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de (0,898) y (0.868) ambas variables. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de rho de Spearman resultando de manera significativa. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos indican que existe una relación directa (0.748) entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Palabras Clave: talento humano, calidad de servicio, gestión por competencias

Abstract

The overall objective of this research was to determine the relationship between human talent competency management and quality of service at the El Pino health center in the city of Lima 2016. The research was basic, correlational level, Non-experimental design, cross-sectional, the population was made up by the patients of the health center, a random sample of 130 patients was taken. With a reliability of Cronbach's alpha of (0.898) and (0.868) both variables. For the inferential data processing, the Spearman rho statistic was applied in a significant way. The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that there is a direct relationship (0.748) between the management by competencies of human

talent and the quality of service at the El Pino Health Center of the Lima city health network, 2016.

Keywords: human talent, quality of service, competency management

Introducción

En el Centro de Salud El Pino, ubicado en el distrito de La Victoria, no cuenta con una infraestructura adecuada, también se observa que el personal en su mayoría nombrado, no desarrollan sus actividades a cabalidad, la mayoría tratan de hacer el trabajo por hacer, y aprovechan cualquier oportunidad para realizar actividades independientes de sus funciones en el establecimiento de salud, viéndose afectada la atención al paciente.

Permitió a la alta dirección del centro de salud El Pino, medir la correlación que existe entre la gestión del talento humano de los trabajadores del centro de salud y la calidad del servicio, cuya finalidad es mejorar el servicio del centro de salud y una mayor satisfacción del paciente, desarrollando mejor las capacidades de cada trabajador, posteriormente plantear las recomendaciones adecuadas a fin de aprovechar en forma eficiente los resultados de esta investigación y poder ampliar su ámbito.

La importancia del tema, es que mediante el presente trabajo se determinó la relación que tiene calidad del servicio y la gestión del talento humano vista desde la perspectiva del paciente.

Antecedentes del problema

Reinoso (2015), en su tesis propone un modelo gestión por competencias del talento humano para Hospital Básico Píllaro, para la mejora del servicio en su calidad para el ciudadano, tuvo una significación (0.05), el 83% considera que hay un nivel de competencias laborales, asimismo, se logra como resultado la implantación de este modelo, en los ámbitos de planificación, ejecución, seguimiento y actualización orientados a garantizar un servicio público de calidad.

Salazar (2014), en su tesis titulada "Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagómez" de la ciudad de

Riobamba, tiene como objetivo es alcanzar un modelo de gestión de talento humano, para mejorar la atención al cliente de esta casa de salud, como una herramienta que les permita lograr la competitividad y eficiencia al personal de esta institución.

Revisión de la Literatura

Gestión del talento humano

Según Alles (2010) define que “el talento es el conjunto de dones naturales o sobrenaturales con que Dios enriquece a los hombres, dotes intelectuales, como ingenio, capacidad, prudencia, etc., que resplandecen en una persona.” (p.33)

Según La Real Academia Española de la Lengua, el talento, refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Gestión por Competencias del Talento Humano

Según Spencer y Spencer citado por Alles (2010), definen “competencia es una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionado con un estándar de efectividad y /o con una performance superior en un trabajo o situación” (p.143).

Calidad del servicio

Según Zeithaml y Bitner (2002), conceptualizó el servicio al cliente: Como una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer al cliente un deseo o necesidad. (p.25). El servicio al cliente es el servicio que proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas. Muy a menudo el servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones y, quizá, mantenimiento o reparación previamente comprometidos. El servicio al cliente puede ocurrir en el propio local

comercial o puede llevarse a cabo por teléfono e Internet. Para construir una buena relación con el cliente resulta fundamental que el servicio que se proporcione sea de calidad.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fue elaborado Zeithaml, Parasuraman y Berry(1985) , cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio en alguna empresa. El cuestionario utilizado evalúa la calidad de servicio respecto a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Según Duque (2005), La calidad del servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las expectativas que el cliente tiene con el servicio de la organización. (p. 65)

Problema

¿Cuál es la relación de la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?

Objetivo

Determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Método

Se empleó el método **hipotético deductivo**, basado en la comprobación de la hipótesis. Bernal (2006) indicó que es “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.

56). Fue una **investigación básica**. El nivel de la investigación fue **correlacional**. El diseño de la investigación fue **no experimental** de corte **transversal**.

Población. La población estuvo conformada por 2100 pacientes que concurren mensualmente

Muestra. Para calcular el tamaño de la muestra de la población finita, utilizaremos la formula probabilística: $n = \frac{(p \cdot q / E^2 + p \cdot q)}{(Z^2 + N)}$

N Es el tamaño de la población

Z $\alpha/2$ Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde $Z_{0.025} = 1.96$

p Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó $p=0.90$, ya que es la proporción de pacientes que tienen registro

d Error de estimación, se prevé cometer $d = 0.05$ (5%)

Reemplazando los valores en la formula correspondiente se tiene el siguiente valor del tamaño de muestra:

Resultados

Tabla 1

GESTION POR COMPETENCIAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	DEFICIENTE	9	6,9	6,9	6,9
	REGULAR	55	42,3	42,3	49,2
	BUENO	66	50,8	50,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Los resultados de la Tabla 1, indican que, el 50.8% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 42.3% indica regular y solamente el 6.9% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la gestión por competencias del talento humano, desde la percepción de los pacientes del centro de salud el pino de la red de salud lima ciudad, 2016.

Tabla 2

<i>CALIDAD DE SERVICIO</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	3,8	3,8	3,8
	REGULAR	61	46,9	46,9	50,8
	BUENO	64	49,2	49,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Los resultados de la tabla 2, indican que, el 49.2% de los encuestados perciben que hay nivel bueno, el 46.9% indica regular y solamente el 3.8% consideran que se tiene un nivel de deficiente, respecto a la calidad de servicios, desde la percepción de los pacientes del Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Según la Tabla 3, existe entre las variables un valor Rho de Spearman de (0.748) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa, se concluye que existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.

Tabla 3

<i>Gestión por competencias y calidad de servicio</i>				
			GESTION POR COMPETENCIAS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION POR COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Discusión

De acuerdo a los antecedentes y resultados, existe evidencia estadística, para afirmar que existe una relación alta y directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Coincide con la tesis de Reinoso (2015), en su

tesis “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital Básico Píllaro”.

Conclusiones

Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Según la Tabla 3, el grado de relación entre las variables un Rho de Spearman de (0.748) con un pvalor =0.000<0.05, por lo tanto, es significativa.

Referencias

- Alles M, (2010), *Diccionario de Competencias*, Argentina, Editorial Gránica S.A.
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. México, Pearson Educación.
- Duque O.(2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Salazar, M.(2014), *Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagomes de la ciudad de Riobamba*, Tesis de la Universidad regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Reinoso, M. (2015), *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro*, Tesis de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing.*, 49:41-50
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill. 747 p.

Matriz de consistencia

Título: Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016

Autor: Fanny Bernuy

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016? ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016? ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016? ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016? ¿Cuál es la relación de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Determinar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas. Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la tangibilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la fiabilidad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016. Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la seguridad en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016 Existe una relación directa de la Gestión por competencias del talento humano y la calidad del servicio respecto a la empatía en el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016</p>	Variable 1: Gestión por competencias (Salazar (2014))				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Básicas	Actitud al cliente Trato personal	1 - 3	1.Nunca	Bueno (82 – 110) Regular (52- 81) Deficiente (22 – 51)
			Conductuales	Comunicación	4 . 6	2.Casi nunca	
			Técnicas	Conocimiento, experiencia	7 - 10	3 A veces	
			Gestión		11 . 14	4.casi siempre	
			laborales	Organización Comunicación	15 - 17	5.Siempre	
			Variable 2: Calidad de servicio (Zeithaml, Parasuraman y Berry (2006))				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Equipos, instalaciones físicas, elementos materiales	1-4	1.Nunca	Bueno (82 – 110) Regular (52- 81) Deficiente (22 – 51)
Fiabilidad	Precisión, cumplimiento, eficacia, interés	5-9	2.Casi nunca				
Capacidad de respuesta	Comunicación. Actitud, respuestas oportunas	10- 13	3 A veces				
Seguridad	Confianza, seguridad, amabilidad, experiencia	14 - 17	4.casi siempre				
Empatia	Trato, horario de atención, compromiso	18 – 22	5.Siempre				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método : Hipotético deductivo Enfoque : cuantitativo Tipo: Básica Nivel Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte Transeccional</p>	<p>Población: pacientes del servicio de atención el Centro de Salud El Pino de la red de salud Lima ciudad, 2016</p> <p>N : 2100 pacientes</p> <p>Autor: Fanny Bernuy</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: n : 130 pacientes</p>	<p>Variable 1: Gestión por competencias del talento humano.</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Autor: Fanny bernuy Año: 2017 Monitoreo: Fanny Bernuy Ámbito de Aplicación: Centro de salud Forma de Administración: directa</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de servicio. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Fanny bernuy Año: 2017 Monitoreo: Fanny Bernuy Ámbito de Aplicación: Centro de salud Forma de Administración: directa</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico respectivo, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de la estadística no paramétrica Rho de Spearman con un $(\alpha = 0.05)$, el cual se realiza para variables cualitativas ordinales, con la finalidad de inferir los resultados dentro de lo que circunscribirá este estudio. Para Suarez (2013), La inferencia estadística, consiste en llegar a obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por un conjunto de datos. Busca obtener información sobre la población basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella (p. 67).</p>

Cuestionario para conocer la gestión por competencias del talento humano en el Centro de Salud El Pino, 2016

Presentación: El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación, Gestión por competencias del talento humano, respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican, marcando con una "X" la respuesta que considere acertada en las siguientes alternativas:

Datos informativos:

Fecha: ___/___/2016 Sexo: (F) (M) EDAD:

	DIMENSIONES:	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
I	Competencias Básicas					
1	Considera usted, que los trabajadores están comprometidos e identificados con C.S El Pino, para brindarle una buena atención.					
2	Considera usted, que los trabajadores se expresan con claridad en el C.S El Pino, para informar sobre su servicio.					
3	Considera usted que la comunicación que brindan los trabajadores del C.S El Pino hacia los pacientes es la adecuada.					
II	Competencias conductuales					
4	Considera que los trabajadores tienen un adecuado comportamiento en el servicio que se brinda en el C.S El Pino					
5	Considera que los trabajadores tienen una adecuada actitud en el servicio que se brinda en el C.S El Pino					
6	Considera usted, que los trabajadores brindan confianza en el C.S El Pino, para brindarle una adecuada atención.					
II	Competencias técnicas					
7	Considera que los trabajadores tienen un adecuado conocimiento de sus funciones servicio que se brinda en el C.S El Pino					
8	Considera que los trabajadores muestran su experiencia en el desempeño de sus funciones en el servicio que se brinda en el C.S El Pino					
9	Considera usted, que los trabajadores brindan seguridad en el C.S El Pino, para brindarle una buena atención					
10	Considera usted que los trabajadores del el C.S El Pino están bien capacitados y como resultado usted					

	percibe un adecuado servicio.					
III	Competencias de gestión					
11	Considera usted que los trabajadores del C.S El Pino resuelven cualquier inconveniente que se presenta con el servicio					
12	Considera usted que la organización que brinda el personal del C.S El Pino hacia los pacientes es la adecuada.					
13	Considera usted que el personal que labora en el C.S El Pino tiene una adecuada coordinación.					
14	Considera usted que el control que realiza el personal del C.S El Pino en el servicio hacia los pacientes, es el adecuado.					
III	Competencias laborales					
15	Considera usted que el personal del C.S El Pino brinda la orientación oportuna y adecuada para el servicio que va a recibir.					
16	Considera usted que el personal del C.S El Pino realiza un trabajo en equipo.					
17	Considera usted que los trabajadores del C.S El Pino realiza un monitoreo adecuado en el servicio de su tratamiento.					

Elaboración propia

Cuestionario para conocer la calidad en el servicio del Centro de Salud El Pino, 2016

Presentación: El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación de la calidad del servicio del paciente, por ello se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican, marcando con una "X" la respuesta que considere acertada en las siguientes alternativas:

Datos informativos:

Fecha: ___/___/2016 Sexo: (F) (M) EDAD:

	DIMENSIONES:	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
I	Tangibilidad					
1	Considera usted que cuenta con equipos modernos en sus instalaciones.					
2	Las instalaciones físicas Son visualmente atractivas.					
3	El personal asistencial tiene apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales(folletos y similares) son visualmente atractivos.					
II	Fiabilidad					
5	Considera que cuando el Centro de Salud, promete hacer algo en cierto tiempo, lo realiza.					
6	Cuando un paciente tiene un problema el personal asistencial muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	Considera usted que el personal asistencial realiza bien su servicio desde la primera vez que ingreso al Centro de Salud.					
8	Considera que el personal asistencial de atención al paciente concluye el servicio en el tiempo promedio					
9	El Centro de Salud insiste en mantener registros exentos de errores.					
III	Capacidad de respuesta					
10	El personal asistencial comunica a los pacientes cuando concluirá la realización del servicio					
11	El personal asistencial ofrece un servicio rápido a los pacientes					
12	El personal asistencial siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes					
13	El personal asistencial está presto para responder a las preguntas de sus pacientes					

IV	Seguridad					
14	El comportamiento del personal asistencial transmite confianza a sus pacientes					
15	Los pacientes se sienten seguros cuando requieren los servicio al Centro de Salud					
16	El personal asistencia son siempre amables con los pacientes					
17	El personal asistencial tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas e inquietudes de los pacientes					
V	Empatia					
18	El personal asistencial da a sus pacientes un buen trato desde su ingreso al Centro de Salud					
19	El Centro de Salud tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes					
20	El Centro de Salud tiene personal asistencial que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes					
21	El Centro de Salud se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes					
22	El Centro de Salud comprende las necesidades específicas de sus pacientes					

MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIOS

COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

CALIDAD DE SERVICIOS

basicas			conductuales				tecnicas				gestion				laborales		
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	3	5	2	3	2	4	5	3	2	3	4	5	1	3	2	
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
4	3	5	1	4	5	4	3	4	1	2	3	3	4	4	5	5	
1	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
2	2	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	
5	3	3	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
2	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	
2	4	1	3	3	5	1	1	5	1	1	2	2	2	3	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	
3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	2	3	
4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	4	4	2	3	5	
3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	
5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	

tangibilidad				fiabilidad					apacidad de respuest				seguridad				empatia					
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
4	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3
2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	3
3	2	3	4	4	3	4	4	3	5	1	3	1	2	3	2	1	2	3	5	3	1	
4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	1	4	1	3	2	3	2	3	2	4	4	3	
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
3	4	2	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	
2	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	
3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
4	4	4	4	3	5	5	5	2	2	2	4	2	3	3	2	5	5	5	2	2	3	
1	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	2	5	5	4	3	1	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	
1	2	3	5	3	3	4	3	3	5	1	1	1	3	5	5	5	5	4	5	5	3	
3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	1	1	1	4	2	5	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
3	2	2	2	3	5	5	3	1	5	2	5	3	2	5	5	3	5	2	5	5	4	
1	3	3	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	3	4	4	
3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	2	4	3	3	3	2	3	1	2	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	2	
1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	
2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	
3	3	3	4	1	2	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
1	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	
1	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2	5	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	
1	1	1	3	1	4	3	4	2	1	4	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	4	
3	2	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
3	4	4	3	3	3	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
2	3	5	5	5	3	5	3	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	

