



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios
en un establecimiento de salud Región Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Neyra Roa, Robinson (orcid.org/0000-0001-6264-5398)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0002-9687-492X)

CO-ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación a mi familia, mis padres, en especial a mi madre y mi abuela, hermanos, esposa e hijos, que fueron impulso y motivación para continuar con mis estudios de posgrado, así lograr mi desarrollo personal, profesional y para ponerlo al servicio de la sociedad.

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios, por darme esa fuerza, a mi familia por el apoyo y comprensión por las horas ausentes a lado de ellos y que permitieron culminar mis estudios, a los docentes y asesor de tesis por el entrega, dedicación y profesionalismo durante el proceso de mi formación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	17
III. METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño de investigación	27
3.2 Variables y operacionalización	28
3.3 Población y muestra	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de coherencia entre el problema general y los problemas específicos	65
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable 1	66
Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable 2	67
Tabla 4: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 1: ¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?	69
Tabla 5: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 2: ¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?	70
Tabla 6: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 3: ¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?	71
Tabla 7: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 4: ¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?	72
Tabla 8: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 5: ¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?	73
Tabla 9: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 6: ¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?	74
Tabla 10: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 7 ¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?	75
Tabla 11: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 8 ¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?	76
Tabla 12: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 9 ¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?	77
Tabla 13: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 10 ¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?	78
Tabla 14: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 11 ¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	79
Tabla 15: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 12 ¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	80
Tabla 16: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 13 ¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?	81
Tabla 17: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 14 ¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?	82
Tabla 18: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 15 ¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?	83

Tabla 19: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 16 ¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?	84
Tabla 20: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 17 ¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?	85
Tabla 21: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 18 ¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?	86
Tabla 22: Coeficiente alfa de Cronbach para la correlatividad entre el instrumento y las variables.	87
Tabla 23: Prueba de normalidad entre las variables 1 (Gestión del Talento Humano) y 2 (Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud)	87
Tabla 24: Correlación de Pearson entre las variables 1 (Gestión del Talento Humano) y 2 (Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud)	87
Tabla 25: Correlación de Pearson entre las Dimensión 1, Variable 1 (conocimiento en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)	88
Tabla 26: Prueba de normalidad entre las Dimensión 1, Variable 1 (conocimiento en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)	88
Tabla 27: Correlación de Pearson entre las Dimensión 2, Variable 1 (destreza en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)	89
Tabla 28: Prueba de normalidad entre las Dimensión 2, Variable 1 (destreza en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios).	89
Tabla 29: Correlación de Pearson entre las Dimensión 3, Variable 1 (competencia en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)	90
Tabla 30: Prueba de normalidad entre las Dimensión 3, Variable 1 (competencia en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios).	90
Tabla (31): Automatización del tamaño de la MUESTRA	91

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diagrama del Diseño de Investigación	68
Figura 2: Histograma de respuesta a la pregunta 1: ¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?	69
Figura 3: Histograma de respuesta a la pregunta 2: ¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?	70
Figura 4: Histograma de respuesta a la pregunta 3: ¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?	71
Figura 5: Histograma de respuesta a la pregunta 4: ¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?	72
Figura 6: Histograma de respuesta a la pregunta 5: ¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?	73
Figura 7: Histograma de respuesta a la pregunta 6: ¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?	74
Figura 8: Histograma de respuesta a la pregunta 7 ¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?	75
Figura 9: Histograma de respuesta a la pregunta 8 ¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?	76
Figura 10: Histograma de respuesta a la pregunta 9 ¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?	77
Figura 11: Histograma de respuesta a la pregunta 10 ¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?	78
Figura 12: Histograma de respuesta a la pregunta 11 ¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	79
Figura 13: Histograma de respuesta a la pregunta 12 ¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	80
Figura 14: Histograma de respuesta a la pregunta 13 ¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?	81
Figura 15: Histograma de respuesta a la pregunta 14 ¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?	82
Figura 16: Histograma de respuesta a la pregunta 15 ¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?	83

Figura 17: Histograma de respuesta a la pregunta 16 ¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente? 84

Figura 18: Histograma de respuesta a la pregunta 17 ¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios? 85

Figura 19: Histograma de respuesta a la pregunta 18 ¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud? 86

Resumen

La actual indagación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao. Año 2021. La gestión del talento humano se dividió en 3 dimensiones para su análisis: Conocimientos, Destrezas y Competencias.

Se utilizó el modelo descriptivo correlacional, junto con un diseño no experimental transversal, en una muestra poblacional de 77 trabajadores de un establecimiento de salud región Callao. En la investigación se utilizó la técnica y el instrumento de la encuesta, la escala de Likert.

Se completó una encuesta de 18 preguntas. Luego, utilizando el programa estadístico SPSS, se realizaron pruebas de estadística descriptiva sobre los resultados de la encuesta. Adicionalmente, se utilizó el alfa de Crombach para determinar la confiabilidad del instrumento, arrojando un resultado de 90,8%, y la prueba de correlación de Pearson para determinar la correlación entre variables.

El resultado de la correlatividad entre las principales variables, existe una asociación media moderada entre la gestión del talento humano y la calidad de la prestación del servicio equivalente al 73,5%; siendo esta asociación estadísticamente muy significativa.

Palabras clave: Gestión, talento humano, calidad, prestación de servicios

Abstract

The current investigation had as its main purpose to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service provision in a health establishment Callao Region. Year 2021. Human talent management was divided into 3 dimensions for analysis: Knowledge, Skills and Competences.

The correlational descriptive model was used, along with a non-experimental cross-sectional design, in a population sample of 77 workers from a health facility Callao region. The survey technique and instrument, the Likert scale, was used in the investigation.

An 18-question survey was completed. Then, using the SPSS statistical program, descriptive statistics tests were performed on the survey results. Additionally, Cronbach's alpha was used to determine the reliability of the instrument, yielding a result of 90.8%, and Pearson's correlation test to determine the correlation between variables.

The result of the correlativity between the main variables, there is a moderate average association between Human Talent Management and the quality of service provision equivalent to 73.5%; this association being statistically highly significant.

Keywords: Management, human talent, quality, provision of services

I. INTRODUCCIÓN

El Covid 19 reveló a la luz las debilidades que han existido desde hace mucho tiempo en el organismo de la salud; en el sector permanentemente ha habido quejas, denuncias, retrasos en el servicio, huelgas y paros, y una gran población que no tiene acceso a una atención oportuna. Por otro lado, quienes brindan este servicio, conocido como el "usuario interno", incluyen tanto al personal auxiliar, técnicos y profesionales asistenciales como personal administrativo, que intervienen en los diferentes procesos, capacitados y preparados para ofrecer un cuidado de calidad en la prestación de servicio a la población. (Guerrero, 2021)

Dado el alto índice de rotación laboral que experimentan, uno de los próximos desafíos para muchas organizaciones a nivel mundial es la eficacia en las gestiones de los recursos humanos. Este problema se explica por una cultura de valores no consolidada, mala comunicación entre la gerencia y los líderes, y el resto de la fuerza laboral. (Jáuregui, 2019)

A nivel de Latinoamérica los déficits en el esquema del puesto, la contratación inadecuada de programas de preparación y desarrollo desplazan al coagente del logro de los propósitos de la institución, exponiéndolo a una variedad de elementos de riesgo que afectan la prosperidad del trabajador, incentivando el surgimiento de malestares profesionales, incidentes de labor y el fomento de prácticas de atención de la salud inseguras e ineficaces. (Araujo, et.al 2021)

En América Latina, al examinar el horizonte de la estabilidad del que necesita una atención oportuna, se descubre en algunos estudios las causas de los eventos adversos son los errores humanos. Así mismo, programas que han causado perjuicio injustificado de la persona que debe ser atendido; también se asocian a prácticas asistenciales deficientes o negligentes por falta de adherencia al protocolo, inadecuado manejo del estrés y exceso de carga de trabajo. (Araujo, et.al 2021)

En tal sentido, es fundamental recapacitar sobre lo fundamental de optar por un mejor sistema de salud innovador, competente con anticipación y constituido, así como colaboradores confiables y calificados que participen vivamente en la resolución de inconvenientes desde su ámbito de actuación. experiencia y paradigma profesional para proponer un cuidado de calidad bajo un modelo justo a tiempo. Da miedo estar en conflicto sin armamento ni soldados; sin embargo, cuando se trata de una enfermedad nueva, como lo fue en su momento, y es el Covid-19, que pocas personas conocen, enfrentarlo deja y dejará cicatrices irreparables, incluso en la vida de los profesionales médicos que estaban brindando atención.

Los cambios siempre han ocurrido a lo largo de la historia, pero los cambios de hoy son más pronunciados, y sus efectos se pueden ver en todas las estructuras que, con el paso de las circunstancias, están experimentando cambios en sus jerarquías organizacionales, economía, tecnología y nuevos escenarios mercadológicos para ser más competitivos frente a la globalización, los mismos factores que influyen en el desarrollo organizacional. Así, cada vez son más las organizaciones e instituciones públicas que deciden asumir el reto fortaleciendo las capacidades de los recursos humanos para no perder competitividad. (Moreno, Fidel & Godoy, Elsy, 2012).

A nivel mundial, los diferentes sectores públicos, también experimentan cambios muy acelerados con relación a la prestación de servicios, debiendo afrontar nuevos retos, contando con recursos humanos calificado y competitivos, con la finalidad de buscar incrementar sus niveles de competitividad, logrando así, diferenciarse de las demás, podemos precisar que estas organizaciones se están en proceso de transformación en parte para el logro y éxito.

Nuestro país no es ajeno a esos cambios, durante varias décadas, en diferentes sectores estatales, quienes han administrado y dirigido las instituciones, no han contado con la capacidad y perfiles para ejercer cargos públicos designados, la alta rotación de personal, falta de

capacitación, el clima laboral y la demanda externa. Todo Esto afecta la eficiencia y la eficacia en calidad de servicio, pues en un sector como el que es materia de estudio, dada su alta importancia que significa para la población en la región, es necesario disponer colaboradores con las capacidades, destrezas y competencias para asumir funciones y desempeñándolas acorde con las exigencias en los diversos niveles de la organización, y muy especial en aquellos colaboradores que están directamente con los usuarios finales, garantizando mejoras en las gestiones de la calidad adecuada de las actividades en el rubro.

La Política de Modernización de las Gestiones Públicas, promueve una administración pública, orientada a concretar mejoras para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia, por ende, las instituciones públicas en especial el sector salud, deben orientar su gestión a garantizar prestaciones de servicio de calidades. En efecto, SERVIR mediante el servicio Nacional de Autoridad, fue creada porque es necesario contar en cualquiera de los 3 niveles de gobierno con instituciones públicas modernas, implementando sistemas integrados de gestiones del recurso humano, capaces de reclutar, retener y promover su desarrollo dentro de la institución, con el objetivo de alcanzar los propuestos adecuados institucionales, generando compromiso y una cultura de servicio al ciudadano. (Martínez, et. al. 2018).

A pesar de que tiene más de 10 años de preexistencia, la Administración Nacional del Servicio Civil aún se encuentra en sumario de ejecución del sistema administrativo del personal adecuado. En consecuencia, es fundamental mantener una constante evaluación, seguimiento y retroalimentación en la implementación de este sistema con el fin de mejorar las gestiones públicas y las calidades de prestación de servicios en las entidades estatales.

A nivel local en la Dirección Regional de Salud de la Región Callao, cuenta con 45 establecimientos de salud, agrupados en 3 Direcciones de Red de Salud (RED BEPECA, RED BONILLA LA PUNTA Y RED VENTANILLA), 1 Dirección de Sanidades y la Administración Centra DIRESA CALLAO, en

cuanto a la gestión del personal para el año 2021, al menos el 62 % de sus empleados se encuentran laborando en condición Contrato Administrativo de Servicio (CAS - Decreto Legislativo N.º 1057), el 38% como en condición de nombrado (Decreto Legislativo N° 276); la mayoría no contaría con una capacidad adecuada para brindar una calidad de prestación de servicio, por otro lado tampoco contarían con los instrumentos necesarios para diseñar sus funciones. Esto tendrá un impacto directo en los empleados, resultando en una reducción en la consecución de las labores fijadas y el cumplimiento de los objetivos del establecimiento de Salud.

Por consiguiente, se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que se presenta entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?; mientras que los problemas específicos son: 1. ¿Qué relación existe entre el conocimiento en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?; 2. ¿Cómo la destreza en la gestión del talento humano se relaciona con la prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?; 3. ¿Cómo la competencia en la gestión del talento humano se relaciona con la prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?.

Asimismo para poder tener un mejor alcance y estudio de la problemática, la presente investigación se justificó de la siguiente manera tomando como relevancia los criterios expuestos por Hernández, et al (2018), quién menciona que se puede justificar explicando la conveniencia de la investigación, relevancia social, implicaciones prácticas y utilidad metodológica: Es conveniente, porque dentro del estudio se pretende realizar determinadas acciones a través de los resultados obtenidos, los cuales van a propiciar dichas iniciativas con el propósito de aportar a generar la mayor sabiduría de las variables en estudio, por otra parte el estudio muestra una relevancia social, debido a que en la medida que se tomen iniciativas eficientes que se puedan llevar a cabo y mejore la gestión del personal con talento, se pretende brindar mejores condiciones bajo

estándares de calidades de prestaciones de servicios a los pacientes e incrementar la eficiencia; contribuir a lograr los objetivos propuestos por el sector salud en el país. Esta investigación también muestra la relevancia al tratar de solucionar un problema real que tienen los establecimientos de salud, dado que aún existen muchas deficiencias que terminan generando desconfianza por parte de los pacientes, finalmente tendrá una utilidad metodológica ya que la información puede ser compartida con el fin de aportar al conocimiento y próximas investigaciones sobre las mismas variables. Finalmente, teóricamente se desarrollan resultados y conclusiones que nos proporcionan la indagación a próximos conocimientos y seguir analizando sobre el mismo que en el presente se ha vuelto relevante en los distintos ámbitos organizacionales.

Por otro lado, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, cuyos objetivos específicos son: 1) determinar la relación entre el conocimiento en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, 2) determinar la relación de la destreza en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, 3) determinar la relación de la competencia en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021.

Finalmente se propone como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, cuyas hipótesis específicas son: 1) Existe relación entre el conocimiento en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, 2) Existe relación entre la destreza en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, 3) Existe relación entre la competencia en la gestión del talento humano y la calidad

de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao
2021.

II. MARCO TEÓRICO

En su aportación que plasmaron Carbonell et al. (2018), con su disertación dirigido a Caracterizar la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: Si bien existen áreas visibles de mejora, particularmente conexas con la falta de patrimonios materiales y el insuficiente estimulante a ideas nuevas, lo que concibe entornos y escenarios de trabajo desfavorables, el discernimiento de la gestión del mejor talento humano en el establecimiento es alta.

Así mismo Vera y Blanco (2018), con su estudio dirigido a determinar las insuficiencias de gestión del talento humano que muestran las pymes del rubro de valores de Colombia, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: Es pertinente poner en práctica un paradigma de CTH destinado a gestionar la organización de perfeccionamiento y evaluación, fortificando los procesos organizativos internos.

De igual manera, Lady et al. (2021), con su estudio dirigido a proveer el progreso de los bienes en empresas del sector turístico en Ecuador, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, obteniendo a la conclusión: Se logró establecer la incidencia de alta de la gestión del talento humano la mejora de los servicios de los sectores de sanidad.

Por otro lado, Pantoja (2019), con su estudio dirigido a determinar Gestión del talento humano en Mypes en Colombia, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado,

obteniendo la siguiente conclusión: La gestión de recursos humanos puede servir como un instrumento para la movilización de patrimonios internos y una forma de estrategia en competencia, ya que se integran e interconectan con el objetivo de generar valor para la organización en su conjunto.

Así mismo, Moreno y (2018), con su estudio dirigido a analizar los semblantes fundamentales para la gestión del talento humano en México, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: Para lograr acuerdos conjuntos entre los universitarios con la casa de estudios, los organismos de gobierno y las sociedades en total, la Gestión del Talento Humano posibilita que el educador que emerge en este proceso de transformación universitaria tome el liderazgo. Para crear la universidad que queremos entre todos los actores, es fundamental promover mediante el escenario agrupado divulgar, examinar, contender y inspeccionar lo relacionado con la ideología de gestión.

En su indagación Jara et al. (2020), con su estudio dirigido a determinar el impacto de la gestión del talento humano en la administración pública y el rendimiento de los colaboradores en la sede principal del MINSA, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: con un R² de 44,4% y 28,4%, La gestión del personal es adecuada, mejorando de manera preponderante la gestión como el rendimiento en cada labor de los sujetos de estudio en la gerencia central del MINSA.

Rubio (2019), con su estudio dirigido a establecer si existe una relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio del colaborador en el Perú, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, obteniendo la siguiente conclusión: Existe una correlación significativa entre los factores de Gestión

de recursos humanos y la elevación de bienes proporcionales por el personal enfermero en un entorno de atención de la salud.

Rodas (2019), con su estudio dirigido a determinar el impacto de la gestión del talento humano en el rendimiento de los trabajadores del centro de Hospitalario del Callao en Perú, se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, obteniendo la siguiente conclusión: El beneficio de los profesionales del centro de Hospitalario del Callao no ha sido influenciado significativamente por la gestión del recurso humano.

Guerrero (2021), con su estudio dirigido a determinar lo fundamental de la gestión de recursos humanos y la calidad del cuidado en los bienes de salud de COVID-19 en Perú. se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: Urge emprender innovaciones en las gestiones del personal en salud para mejorar la ansiada calidad asistencial. Esto se debe a que existe un vacío importante por envolver, entre ellos la falta de expertos, facilidad, incitación y gestión de recursos humanos por falta de respuesta en tiempo real de los empleados, falta de integridad, liderar y tiempos de expectativa excesivos.

Inga y Arosquipa (2019), con su estudio dirigido a determinar los progresos en el avance del personal en salud y su mejoría en la calidad del cuidado en el Perú. se consideró transversal, porque los datos se recolectaron en una sola sesión, sin diseño experimental, evitando la manipulación de las variables estudiado, llegando a la siguiente conclusión: Se han hecho progresos en el proceso y la gestión humanos para lograr objetivos regionales, mejorar las habilidades y capacidades y establecer nuevas políticas. Todos estos desarrollos ayudan a elevar el nivel de los bienes de mejora de del paciente al permitirles compensar mejor las demandas y insuficiencias del público. Nuestro sistema de atención de la salud aún se basa en un modelo de prestación obsoleto, lo que hace imposible brindar

atención de alta calidad a las poblaciones más vulnerables. Así mismo, la disponibilidad de recursos humanos en el primer eslabón del cuidado sigue existiendo un reto.

Dentro de la definición de la variable gestión del talento humano se tiene a Ramírez, Espindola, et. al (2019) Según ellos, la gestión del talento humano implica desplegar habilidades de manera competitiva para coadyuvar políticas y generar una organización favorable, que le permita anticiparse y gestionar el cambio de manera colectiva, permitiéndole desarrollar estrategias de largo plazo que aseguren el juicio de ser de la estructura y su visión.

Asimismo, Pantoja (2019) menciona que la gestión del capital humano en una estructura requiere de un apropiado redimensionamiento de la fuerza laboral, lo que exige el desarrollo de políticas precisas en las definiciones tanto cuantitativas como cualitativas del capital humano.

Por otro lado, De acuerdo con Vera y Blanco (2019), la gestión del recurso humano ayuda a las estructuras optimizar el rendimiento de los colaboradores; en efecto, es fundamental que estas organizaciones desarrollen tácticas, instrumentos y compendios relacionados en cuestión que permitan una competencia efectivizante en un mundo emergente.

Con relación al semblante teórico de la variable, gestión del talento humano Alles, (2019), se basa en la sumatoria de las sapiencias y la competitividad, que son fundamentales para lograr el éxito. Según Eslava (2004), gestionar el talento humano implica adoptar un paradigma de gestión estratégico con el propósito de aumentar la marca personal de valor para la estructura mediante procesos de acciones encaminadas a alcanzar las elevaciones de conocimientos, capacidades y habilidades necesarios en cada momento para generar competencias en los contextos del presente y futuro, pese a que no se reflejan en los arquetipos generales como una dimensión en sí misma, a pesar de la cuantía de inversión que se derrocha en ello, la

persona es transcendental para que funcione eficientemente un establecimiento. (Koontz y Wehrich, 2004).

Asimismo, Alles (2019) menciona que existen 3 dimensiones: En primer lugar, encontramos el conocimiento que es el acumulado de competencias y capacidades que pone un colaborador mediante sus características de personalidad, que permiten llevar al éxito conforme a su talento al individuo. En segundo lugar, encontramos, las destrezas que es la acción que una persona aprende a realizar, incorpora a su vida y continúa mejorando a través de la práctica y el trabajo. En tercer lugar, encontramos las competencias son características personales profundas, pero no deben ser reveladas a su cliente interno: solo debe observar lo que es visible a los ojos, los comportamientos que, una vez reconocidos, deben contrastarse con los comportamientos que identifican competencias y grados. De esta forma, y con una explicación sencilla y gráfica, podrás quitar el dramatismo a la situación.

En tal sentido, una persona con “talento”, posee ciertas características que lo hacen ideal para ocupar algún puesto de trabajo, Chiavenato, (2009), afirma que estas características incluyen una combinación de conocimientos, habilidad, juicio y actitud, Alles (2009). Incluye las competencias, valores y experiencia.

Las instituciones públicas deben entender que la gestión del recurso humano crea valores organizacionales en un entorno cada vez más exigente con los pacientes intrínsecos y extrínsecos, por lo que es necesario crear un ambiente de cambio, por ejemplo, infundiendo confianza y comprometiéndose a eliminar estructuras rígidas y burocráticas. en instituciones públicas. El reto de las públicas instituciones es enfrentarse a un universo en el que las organizaciones están en constante transformación.

El objetivo principal administración, es el estudio la organización; en por ello que todas las funciones deben ser gestionadas con idoneidad e

igualdad de importancia, y con mayor énfasis la gestión del talento humano. Suárez (2011) plantea que, nuestra sociedad atraviesa grandes transformaciones estructurales, económicas, tecnológicas, sociales y culturales, dichos cambios van de manera acelerada. Siendo así, las organizaciones deben contar con líderes preparados, con elevados valores y principios éticos, equidad y justicia social.

Las dimensiones que menciona el autor Chiavenato (2009), mencionan los siguientes: el primero es la admisión del personal, se define como la captación de candidatos mediante procesos de selección llevando su propósito por una institución del personal funciona como un sumario de indagación y difusión de conformidades laborales en esta organización a personal calificados. Esta persona debe estar involucrada para que el nuevo empleado tenga una comprensión global de sus compromisos, necesidades y derechos dentro de la organización.

El segundo es el Desarrollo del personal, esto se refiere al comportamiento que exhibe un individuo, así como las estrategias que se pueden mencionar, como la forma en que las empresas brindan capacitación en función del acumulado de destrezas de un individuo para lograr los propósitos de la organización. Este rendimiento no es uniforme y varía colaborador a colaborador, esto se refiere al comportamiento que un individuo que exhibe un individuo, así como las estrategias que se pueden mencionar, como la forma en que las empresas brindan capacitación en función del acumulado de destrezas de un individuo para lograr los objetivos de la institución. (Chiavenato, 2009).

El tercero es Recompensas y compensación del calificado, es el sumario por el cual las empresas y las organizaciones brindan recompensas e incentivos para fortalecer su relación con los empleados y, como resultado, inspiran y fomentan una mentalidad colaborativa y motivada para lograr la tarea y los propósitos al tiempo que aumentan la interdependencia de una persona con el grupo. La destreza más popular y adecuada empleada por las organizaciones para motivar a los empleados es la compensación; su

objetivo es satisfacer sus necesidades sociales e individuales. La compensación se compone de incentivos y motivadores. (Chiavenato, 2009).

De la misma manera se tiene el fundamento, Conforme a Arellano (2017) la calidad del servicio está determinada por la complacencia del cliente. Un cliente está satisfecho cuando recibe conforme a lo esperado y más. Así mismo, debido a que esta complacencia está explícita por factores subjetivos como las perspectivas y la apreciación, es difícil analizar cuantitativamente los propósitos, lo que genera la insuficiencia de que las empresas evalúen constantemente la perspectiva del usuario sobre el ofrecido servicio.

Con relación al semblante teórico de la segunda variable, Lori (2002) menciona que la calidad de prestación de servicios es el nivel y la forma de discrepancia entre las apreciaciones y las expectativas de los clientes, lo cual es sumamente importante para las relaciones comerciales y no solo un diferenciador competitivo. Esto se debe a que una mala experiencia puede impactar negativamente en los sumarios de adquisición y comercialización, así como en la fidelización de los contactos.

Asimismo, Lori (2002) menciona que existen 5 dimensiones: En primer lugar, encontramos la confiabilidad que es la capacidad de ejecutar la prestación prometida con fiabilidad y precisión. En segundo lugar, encontramos la capacidad de respuesta que es la capacidad de apoyar a los colaboradores y de prestar un rápido servicio. En tercer lugar, encontramos la seguridad que son las sapiencias y la caballerosidad del empleado y su aporte para transmitir confianza con seguridad. En cuarto lugar, encontramos a la empatía que es la atención individualizada que se presta a los colaboradores. En quinto lugar, encontramos la tangibilidad que es el aspecto de las físicas instalaciones, el aparato, los recursos humanos y los escritos a mano.

Según (Estudio, 2019) El modelo SERVQUAL de calidad de servicio evalúa lo que espera el colaborador de la estructura que brinda la prestación en las 5 dimensiones enumeradas. Contrasta esta compostura con las estimaciones de lo que el colaborador aprecia de esa prestación en cada dimensión.

El instrumento SERVQUAL prevalece que los enfoques más esgrimidos para calcular la calidad de la prestación. La herramienta se ha esgrimido en diversos escenarios de servicios de todo el mundo.

Según (Nishizawa, 2014) Utilizando el modelo Servqual, un método de indagación comercialmente, puede evaluar el servicio de calidad y comprender las perspectivas del colaborador y la percepción de la prestación. Las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL nos ayudan a lograr un resultado en cuanto a la complacencia del colaborador con respecto al calibre de los bienes que recibe. A través de este paradigma, asimismo podemos identificar las cuantificaciones en los que el negocio es débil y ayudar en la mejora de estrategias al hacer una sugerencia para aumentar la cantidad de clientes que acuden al lugar donde se brindan servicios de calidad. Asimismo, (Parasuraman et al., 1988), tomó como referencia el modelo de desconfirmación de expectativas, el cual indica que la satisfacción del cliente nace del contraste entre percepción del servicio recibido frente a las expectativas iniciales.

La dimensión que propone Urriago (2012), en primer lugar, es elementos tangibles, basado en las instalaciones de tratamiento donde se debe brindar eficientes la condición para que el colaborador se sienta en confianza y las instalaciones de tratamiento donde se debe brindar eficientes situaciones para que el cliente tenga confianza con seguridad. Las instalaciones corresponden estar en buen estado y mostrar limpieza y orden. El personal de asistencia debe observar altos estándares de bioseguridad y debe cumplir con todos los requisitos necesarios. Y por lo tanto deben brindar con éxito comodidad a sus clientes.

En segundo lugar, la fiabilidad que es el comportamiento que demuestra la actitud del asistente personal para ser confidencial y preciso, donde el asistente de recursos debe manifestar la correcta atención y al mismo tiempo mostrar curiosidad. (Urriago, 2012)

En tercer lugar, la capacidad de respuesta que es la voluntad, disponible de las personas asistenciales para brindar al paciente y brindarle un servicio correcto con espíritu de servicio, prontitud en la respuesta, porque la incomodidad del paciente es ocasionada por la espera. (Urriago, 2012)

Ofrecer bienes de alta calidad a los colaboradores es uno de los principales propósitos de las políticas de innovación del Estado. Moreno (2018) afirman que la idea de calidad del servicio está desactualizada, pero la investigación del sector privado continúa. A raíz de la globalización a mediados de la mitad del ciclo XX, la sociedad ha cambiado su forma de pensar, introduciendo más a fondo el concepto de competitividad, así el servicio de calidad se ha propuesto como un factor muy importante tanto para gestión pública como la para privada, para certificar que todos los bienes que promete el estado sean de alta calidad, el gobierno peruano ordena y propone una serie de medidas en su Modernización Política en Gestión Pública para 2021.

De acuerdo a Zouari y Abdelhedi (2021) establecen que enfatizar el factor calidad de la prestación es fundamental para conseguir la complacencia del colaborador. Adicionalmente, se menciona que la complacencia del cliente es la confirmación interna que cada persona hace respecto a sus necesidades en relación a si sus expectativas fueron cumplidas o no con la prestación de la prestación. En este sentido, la complacencia del colaborador está íntimamente unida a la calidad de la prestación y sirve como indicador de si un cliente regresaría para realizar nuevas transacciones o solicitar más servicios.

Adicionalmente, se afirma que la satisfacción del cliente es la confirmación interna que cada persona hace sobre sus necesidades en relación a si fueron satisfechas o no con la prestación de la prestación. La complacencia

del colaborador está relacionada con la calidad de la prestación y es un indicador principal de si un colaborador regresaría a una estructura para efectuar negocios o pedir más productos.

El concepto de “calidad de servicio” según la Normatividad Técnica en el sector Público N 002-2021-PCM-SGP Calidad en la Gestión: Se concibe como la forma en que los bienes que brinda el gobierno cumplen con los necesidades y expectativas de las personas. Está relacionado con qué tan bien están organizadas las organizaciones públicas para brindar servicios que sean apropiados para las condiciones y los resultados que las personas necesitan experimentar. En este sentido, la calidad prestada respecto a los servicios depende de la capacidad de una estructura para satisfacer las insuficiencias y perspectivas de sus interesados. El gobierno peruano, a través de la innovación de la Política en Gestión Pública para el 2021, instituye la compensación las escaseces de sus colaboradores, el país debe renovarse y enfocarse en ofrecer bienes de alta calidad.

Hoy en día, la calidad de la prestación al cliente se basa en comprender las necesidades del colaborador y ver con visión a los colaboradores que prefieren un servicio en particular. Esto se hace enfocándose en los usuarios o consumidores de un servicio. (Gaffar, et. al. 2018), en consecuencia, el proveedor de servicios debe velar por la seguridad y prontitud de los servicios, así como otros componentes que establecen la calidad de la prestación y pueden influir en la complacencia del colaborador. Según su disertación, las variables de calidad de la prestación tienen una relación positiva con la complacencia del colaborador. En esta línea, los usuarios buscan satisfacer sus necesidades o demandas en los establecimientos. En el caso de las públicas instituciones, es muy fundamental tener clientes satisfechos; para hacer esto, uno debe asegurarse de que los servicios sean de alta calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

(Morán y Alvarado, 2010) señalo que el diseño de investigación es de corte transversal porque recopilan datos en un momento único, asimismo, Mayurí (2015) menciona que es No Experimental, ya que el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos, no se manipula sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Para determinar la tipología de indagación a efectuar, fue necesario analizar el problema que enfrentaba el establecimiento de salud Región Callao 2021. Como resultado se obtuvo una matriz de adaptación entre el tema general y los temas específicos (tabla1).

De acuerdo al propósito de determinar el diseño exacto de la indagación, así como constituir la técnica a usar y el instrumento que se utilizaría para la recoger la información, se procedió a la matriz de operacionalización de las variables 1 y 2, así como a las matrices operacionales de las variables 2. completado (Anexo 1), y esto también sirvió para definir metodológicamente.

Esta indagación es de diseño no experimental transversal.

3.1.1 Tipo de investigación

La actual disertación se llevó a cabo conforme el paradigma descriptivo correlacional, que implicó realizar una comparación y determinar la interacción entre las dos variables. Es descriptivo ya que se basó en hechos reales y sus hallazgos se esgrimieron para revelar hechos nuevos sobre los medios de trabajo y el rendimiento; también identificó la relación entre ambas variables. Esto se basa en sus dimensiones e indicadores además del ethos en el que se despliegan. Así mismo, es correlacional porque tiene

en cuenta la magnitud de ambas variables y mide el estado de correlatividad estadística en ambas sin tener en cuenta el predominio de ningún otro factor. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018).

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es descriptiva correlativa entre las variables existentes, pudiendo ser dos o más, asimismo, se debe considerar que deben ser en un instante en específico. Del mismo modo son explicaciones y descripciones, de las variables en conjunto, también son explicaciones de sus conexiones, correlacionales o causalidad. Su diagrama es el siguiente (fig. 1)

Se realizó una investigación aplicada, ya que se tuvo apoyo del método científico en la recopilación los datos que ayudaran al desarrollo de la organización. Mendoza (2017) indico que es aquella que se emplea los métodos estadísticos cuantificables que ayudan a tener mayor claridad para el desarrollo.

El diseño de la investigación fue no experimental, corte transversal y es correlacional. Morales (2018) manifestó que busca que las variables se desarrollan sin ser manipuladas, también que un corte trasversal solo evalúa un año de estudio y la correlación permite obtener la relación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

- Variable independiente: Gestión del talento humano
- Variable dependiente: Calidad de prestación de servicios

- **Definición Conceptual**

Variable: Gestión del talento humano

Se cimienta en la idea de que el talento es la suma de los conocimientos y habilidades para alcanzar el éxito. Implica adoptar un enfoque de

gestión estratégica con el propósito de acrecentar la creación de valores para la estructura conforme de una serie de proceso enfocadas a conseguir las concluyentes necesarias en la situación real con visión. (Alles, 2019)

Variable: Calidad de prestación de servicios

Es el grado y la dirección de discrepancia entre el cómo se percibe y las perspectivas de los clientes, lo cual es sumamente importante para las relaciones comerciales y no solo un diferenciador competitivo. Esto se debe a que una mala experiencia puede impactar negativamente en los procedimientos de compras y ventas, así como en la fidelización de los contactos. (Lori, 2002)

- **Definición Operacional**

Variable 1: Gestión del talento humano, se fundamenta en la premisa de que el talento es el acumulado de los conocimientos y destrezas de uno para lograr el éxito. Adoptar un paradigma de gestiones estratégicas con el propósito de aumentar el valor organizativo mediante actos dirigidos a lograr los resultados necesarios en los entornos actuales y futuros. (Alles, 2019)

Variable 2: Calidad de prestación de servicios, es el nivel y agrado de la divergencia entre las percepciones y expectativas del cliente, lo que es sumamente esencial en las relaciones comerciales y no solo un diferenciador competitivo. Esto se debe a que una mala experiencia puede repercutir negativamente en los sumarios de compras y ventas, así como en la fidelización de los contactos. (Lori, 2002)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Hernández, et al (2018) Las Poblaciones son el acumulado de unidades que constituyen sucesiones caracterizadas propias. Carrasco (2019), indica que es el acumulado total de personas que

forman parte de la indagación, igualmente Ñaupás, Mejía y Novoa (2013), coinciden con Palella y Martins (2014), la población es el conjunto de individuos con ciertas características similares cuando se conoce el número de integrantes se refiere a una población finita y cuando no se conoce su número, se refiere a población infinita. La investigación se realizó con un conjunto de 385 colaboradores, quienes laboran en la Red de Salud de BEPECA; los cuales están distribuidos por profesionales, técnicos y administrativos.

3.3.2 Muestra

Según Astrono (2022) aparecen en la prueba estadística cuando el volumen de la población es muy grande para incluir todos los segmentos o pruebas factibles, lo que indica que la porción adaptable de un conjunto más grande que es miembro de parte de ello que sujeta las características de un conjunto, asimismo, Hernández, Baptista y Fernández (2014). señalo que: una muestra es una sub agrupación de una población en específico.

Para, el estudio nos enfocamos en la unidad orgánica Red BEPECA, la misma que cuenta con 15 establecimientos de salud, una PEA de 385 (población). Para establecer la capacidad muestral se efectuó con la respectiva formula: Tamaño de la Muestra población finita. Tabla (31)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Mendoza (2018) indicó que es más eficiente para recopilar datos para la investigación es la encuesta porque permite explorar más en la investigación. En esta investigación, se utilizó una encuesta a 77 personas entre los diferentes establecimientos de salud de la RED BEPECA, sobre la Gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios. con el objetivo de descubrir la representación sistémica de la indagación.

Según Zapata (2005), indica que la encuesta es un grupo de técnicas para obtener datos de forma sistemática sobre uno o más temas relevantes

aplicada a una determinada población, de manera directa o indirecto con los elementos. Como también la técnica de la encuesta nos brinda información que puede ser analizada mediante métodos cuantitativos. (Grande, 2005).

Instrumentos: Se realizó una encuesta como porción del sumario de compilación de indagación utilizando un cuestionario basado en la presencia. (Anexo 3). Empleándose la escala de Likert de puntuación (1=Nunca; 2=raramente; 3= ocasionalmente; 4= frecuentemente; 5= siempre).

Este reglamentario fue creado conforme con las operacionalizaciones de las variables, dimensiones e indicadores de la disertación. Donde los medios y recursos solían. (Tamayo & Silva, 2012). De acuerdo con el instrumento elegido, Ortiz (2015) señala que el cuestionario es un instrumento de recolección de información, mediante preguntas sobre una o más variables. Igualmente

Con el objetivo valorar la magnitud o nivel de conexión entre ambas variables, se ha tomado en cuenta como mecanismo de medición la escala de Likert para lo cual los rangos elegidos fueron del 1 hasta el 5 siendo uno el más bajo en cuanto a calificación y el 5 el más favorable o perfecto.

3.5. Procedimientos

Validez: Para Hernández, et al. (2014), se define como el grado en que un instrumento mide de forma real la variable que busca medir, asimismo, se realizó una investigación de cómo se validaron los instrumentos de investigaciones similares a la presente, encontrándose instrumentos de medición de dicha cualidad (Chávez, Quezada & Tello, 2017), la actual indagación se llevó a cabo el método basado en las Matrices de Consistencias de 2 variables. (anexo 1).

Asimismo, el instrumento fue validado lográndose mediante el uso de una carta de validación que incluyó las opiniones de especialistas quienes, con

base en su experiencia, valoraron el problema y efectuaron las mejoras fundamentales. Cabe señalar que los tres especialistas fueron elegidos por la jurisdicción de indagación de la UCV. (anexo 2).

Confiabilidad: La Dirección Regional de Salud del Callao, aprobó el permiso solicitado para para realizar el proyecto de la investigación (constancia, anexo 3), facilitando el acceso a los establecimientos de Salud para utilizar la información proporcionada a través de la encuesta con la finalidad de determinar si existe relación entre las dos variables en esta disertación. La encuesta (cuestionario, anexo 4) fue distribuido a los trabajadores mencionados, de los cinco establecimientos de salud de la RED BEPECA, donde los datos fueron obtenidos en menos de 72 horas, lo que permitió la elaboración de un piloto de investigación.

Se manejó el software IBM SPSS 25 estadístico para determinar un nivel de confianza a través de la prueba Alfa de Cronbach de 90,8%, indicando las preguntas alta coherencia formuladas para la actual disertación y el propósito del estudio. Para (Hair, 1998), los valores $> 0,7$ para coeficiente alfa de Cronbach se interpretan como buena confiabilidad, asimismo para (Montoya, 2007), sobre el análisis del índice KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) se ha considerado apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett.

3.6. Método de análisis de datos

Ni bien conseguidos las deducciones del total de los cuestionarios (Anexo 5), se emanó al análisis de la indagación utilizando criterios de evaluación en escala de Likert.

Luego, los datos se cuantificaron con el programa SPSS 25, que filtró la data recopila y creó una matriz data Basic, para luego pasar a la etapa inferencial, en la que se tabularon en el SPSS 25 para crear un descriptivo análisis de la data utilizando tablas de frecuencias e histogramas para ambas variables con sus preguntas y sus convenientes dimensiones.

Posteriormente se calculó el valor del coeficiente alfa de Cronbach para computar la media de las variables correlacionales y así establecer la confiabilidad de la firmeza interna de la herramienta. Dicho de otro modo, la encuesta fue bastante precisa para determinar la respuesta a la hipótesis supuesta.

Últimamente se usó la prueba de Pearson para establecer la correlación entre ambas variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Debido a que en base a este estudio fue la obediencia por los colaboradores, la averiguación del correcto bienestar y la justicia, todos los encuestados fueron informados con anticipación sobre cómo se usaría y manejaría su información y datos personales. Los participantes en este estudio participaron libre y voluntariamente; no se manipulo ni influencia externa en la elección de las contestaciones de los colaboradores. Las deducciones obtenidas fueron manejadas con el más alto grado de confiabilidad.

IV. RESULTADOS

Conforme a los resultados de las encuestas, de la primera pregunta realizada: ¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a conocimiento de los Sistemas Administrativos, el 36.4% respondieron frecuentemente (4), el 28.6% ocasionalmente (3), seguido del 19.5% siempre (5), el 14.3% raramente (2) y finalmente 1.3% nunca (1), (fig. 2 y tabla 4).

De la segunda pregunta ¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación al conocimiento de las Normas Técnicas, el 40.3% respondieron frecuentemente (4), el 35.1% siempre (5), seguido del 15.6% ocasionalmente (3), el 7.8% raramente (2) y finalmente el 1.3% nunca (1), (fig. 3 y tabla 5).

De la tercera pregunta ¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación al conocimiento del Manual de Organización de Funciones, el 58.4% respondieron siempre (5), el 35.1% frecuentemente ((4), seguido del 5.2% ocasionalmente (3) y finalmente el 1.3% raramente (2), (fig. 4, tabla 6).

De la cuarta pregunta ¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relaciona las destrezas en la utilización de herramientas, el 45.5% respondieron frecuentemente (4), el 31.2% siempre (5), seguido del 20.8% ocasionalmente (3) y finalmente 2.6% raramente (2), (fig. 5 y tabla 7).

De la quinta pregunta ¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a destrezas en resolución de problemas, el 46.8% respondieron frecuentemente (4), el

29.9% siempre (5), seguido de 20.8% ocasionalmente (3), el 1.3% raramente (2) y finalmente el 1.3% % nunca (1), (fig. 6 y tabla 8).

De la sexta pregunta ¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a las destrezas con el buen trato / empatía, el 48.1% respondieron frecuentemente (4), el 40.3% siempre (5), seguido del 9.1% ocasionalmente (3) y finalmente el 2.6% raramente (2), (fig. 7 y tabla 9)

De la séptima pregunta ¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a las competencias en la adaptabilidad al cambio, el 46.8% respondieron frecuentemente (4), el 28.6% siempre (5), seguido del 19.5% ocasionalmente (3), el 3.9% raramente (2) y finalmente el 1.3% nunca (1), (fig. 8 y tabla 10).

De la octava pregunta ¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a las competencias sobre su autocontrol, el 39.0% respondieron frecuentemente (4), el 27.3% siempre (5), seguido del 27.3% ocasionalmente (3), el 3.9% raramente (2) y finalmente el 2.6% nunca (1), (fig. 9 y tabla 11).

De la novena pregunta ¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud? Para medir la Gestión del Talento Humano, en relación a las competencias y los programas de aprendizaje, el 33.8% respondieron frecuentemente (4), el 27.3% ocasionalmente (3), seguido del 26.0% siempre (5), el 10.4% raramente (2) y finalmente 2.6% nunca (1), (fig. 10 y tabla 12)

De la décima pregunta ¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la confiabilidad en la capacidad de

respuesta para brindar atención, el 48.1% respondió siempre (5), el 41.6% frecuentemente (4), seguido del 9.1% ocasionalmente (3) y finalmente el 1.3% raramente (2), (fig. 11 y tabla 13).

De la onceava pregunta ¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la confiabilidad y el cumplimiento en la atención, el 53.2% respondió siempre (5), el 44.2% frecuentemente (4) y el 2.6% ocasionalmente (3) (fig. 12 y tabla 14).

De la doceava pregunta ¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la confiabilidad y la solución de problemas, el 54.5% respondió frecuentemente (4), el 40.3% siempre (5), y el 5.2% ocasionalmente (3) (fig. 13 y tabla 15).

De la treceava pregunta ¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la calidad de respuesta con responsabilidad en la atención, el 48.1% respondió frecuentemente (4), el 45.5% siempre (5) y finalmente 6.5% ocasionalmente (3), (fig. 14 y tabla 16).

De la catorceava pregunta ¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la calidad de respuesta con la oportunidad de atención, el 51.9% respondió frecuentemente (4), el 35.1% siempre (5) y finalmente 13.0% ocasionalmente (3), (fig. 15 y tabla 17).

De la quinceava pregunta ¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud? Para medir la Calidad de

Prestación de Servicio, en relación a la seguridad y la confianza, el 50.6% respondió frecuentemente (4), el 31.2% siempre (5), seguido del 15.6% ocasionalmente (3), el y finalmente 6.5% ocasionalmente (3), el 1.3% raramente (2) y finalmente 1.3% nunca (1), (fig. 16 y tabla 18).

De la dieciseisava pregunta ¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a la empatía en la atención individual y oportuna, el 50.6% frecuentemente (4), el 35.1% siempre (5), 10.4% ocasionalmente (3) y finalmente el 3.9% raramente (2) , (fig. 17 y tabla 19).

De la diecisieteava pregunta ¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a lo tangible y la adecuada infraestructura y servicios necesarios, el 36.4% respondieron frecuentemente (4), el 24.7% ocasionalmente (3), seguido de 22.1% siempre (5), el 10.4% raramente (2) y finalmente el 6.5% % nunca (1), (fig. 18 y tabla 20).

De la dieciochoava pregunta ¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud? Para medir la Calidad de Prestación de Servicio, en relación a lo tangible, la disponibilidad de insumos necesarios, el 36.4% respondieron frecuentemente (4), el 27.3% ocasionalmente (3), seguido de 19.5% siempre (5), el 14.3% raramente (2) y finalmente el 2.6% % nunca (1), (fig. 19 y tabla 21).

Podemos observar que todos tienen un alto porcentaje de colaboradores “Frecuentemente” (4) con la Gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios. Siendo “Ocasionalmente” (3) y “Nunca” (1) la segunda y tercera respuesta más registrada.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

El coeficiente alfa de Cronbach fue de 90,8%, indicando que el uso de la encuesta y la medición de las variables "Gestión del Talento Humano" y "Calidad de la Prestación del Servicio en un Establecimiento de Salud" están altamente correlacionadas. Catalogado como de alto índice de fiabilidad de los resultados (Tabla 22).

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE 1 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

H0: No existe normalidad entre la variable 1 y la variable 2

H1: Existe normalidad entre la variable 1 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Se evidencia estadísticamente, normalidad entre la Gestión del talento Humano y la Calidad de prestación de servicios (Tabla 23)

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

H0: No existe correlación entre la variable 1 y la variable 2

H1: Existe correlación entre la variable 1 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Según los resultados de la prueba de correlación de Pearson. Existe asociación directa entre la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio equivalente al 73.5%; siendo esta asociación estadísticamente altamente significativa (Tabla 24)

PRUEBA DE NORMALIDAD LA VARIABLE 1 – DIMENSIÓN 1 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

H0: Existe normalidad entre la variable 1 – dimensión 1 y la variable 2 **H1:**
No existe normalidad entre la variable 1 – dimensión 1 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Se evidencia que existe estadísticamente, normalidad entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio (Tabla 25)

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01: LA VARIABLE 1 – DIMENSIÓN 1 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

H0: No existe correlación entre la variable 1 – dimensión 1 y la variable 2

H1: Existe correlación entre la variable 1 – dimensión 1 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: La prueba de Pearson, en cuanto a la primera hipótesis específica nos indica que: existe correlación media entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio equivalente al 49.7% estimada moderada; siendo estadísticamente la prueba altamente significativa (Tabla 26)

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 2 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

H0: Existe normalidad entre la variable 1 - dimensión 2 y la variable 2

H1: No existe normalidad entre la variable 1 - dimensión 2 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Se evidencia que existe estadísticamente, normalidad entre la destreza de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio (Tabla 27)

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02: LA VARIABLE 1 – DIMENSIÓN 2 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

H0: No existe correlación entre la variable 1 – dimensión 2 y la variable 2

H1: Existe correlación entre la variable 1 – dimensión 2 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: El resultado de la prueba de Pearson, para la segunda hipótesis específica nos indica que: existe correlación media entre la destreza de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio equivalente al 58.5% estimada moderada; siendo estadísticamente la prueba altamente significativa (Tabla 28)

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 3 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

H0: Existe normalidad entre la variable 1 - dimensión 3 y la variable 2

H1: No existe normalidad entre la variable 1 - dimensión 3 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Se evidencia que existe estadísticamente, normalidad entre las competencias de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio (Tabla 29)

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03: ENTRE LA VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 3 Y LA VARIABLE 2 DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

H0: No existe correlación entre la variable 1 – dimensión 3 y la variable 2

H1: Existe correlación entre la variable 1 – dimensión 3 y la variable 2

INFERENCIA ESTADÍSTICA: El resultado de la prueba de Pearson, para la tercera hipótesis específica nos indica que: existe correlación media moderada entre las competencias de la Gestión del Talento Humano y la Calidad en la Prestación de Servicio equivalente al 68.4% considerada moderada; siendo estadísticamente la prueba altamente significativa (Tabla 30)

V. DISCUSIÓN

El trabajo de la investigación es resultado de una recopilación de diversos libros, tesis, artículos, encuestas a los colaboradores de los establecimientos de salud de las Región Callao, con el objetivo de determinar la relación que existe entre Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021, con la finalidad de coadyuvar a la mejora de problemática en la prestación de servicios en los establecimientos de salud de las Región Callao.

Según los resultados estadísticos descriptivos de la muestra de 77 servidores públicos de los establecimientos de Salud Región Callao, se evidencia estadísticamente normalidad entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad en la Prestación de Servicio, asimismo, los resultado de la prueba de hipótesis general en la presente investigación, la prueba de correlación de Pearson, existe asociación directa entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad en la Prestación de Servicio equivalente al 73.5%; siendo esta asociación estadísticamente altamente significativa, demostrando que la buena gestión del talento humano se orienta a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

Del trabajo de investigación resulta la existencia de una asociación directa entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad en la Prestación de Servicio equivalente al 73.5%; coincidentemente con, Lady et al. (2021), que establece una correlación entre la gestión del talento humano y la mejora de los servicios de los sectores del rubro de turismo, al igual que, Urquia R. (2017), en su tesis llegó a la conclusión de que existía un vínculo directo e importante entre las dos variables estudiadas con un coeficiente de Spearrman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000<0,01$), al igual que Izquierdo et al. (2021), existe una relación cercana entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios. y Villacorta et al., (2021) en su investigación concluye con una significancia que equivale a $p=0.005$ que es menor a $P<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0,784,

Del análisis estadístico descriptivo de la primera hipótesis específica aplicada a los 77 servidores públicos de los establecimientos de salud Región Callao, se indica que: existe correlación media entre el conocimiento de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio equivalente al 49.7% estimada moderada; siendo estadísticamente la prueba altamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aceptándose la hipótesis alterna. Según Alles (2019), en su libro “Gestión del Talento Humano por Competencias” indica la dimensión conocimiento, es el cumulo de competencias y capacidades que un individuo aporta mediante sus rasgos de personalidad, esto le permite llevar al éxito conforme a su talento, en ese sentido es indispensable contar con servidores dotados de conocimientos y fortalecerlos de forma continua acorde con las necesidades garantizar la calidad en la prestación de servicio.

Del análisis estadístico descriptivo de la segunda hipótesis específica aplicada a los 77 servidores públicos de los establecimientos de salud Región Callao. Los resultados de la segunda hipótesis específica nos indica que: existe correlación media entre la destreza de la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicio equivalente al 58.5% estimada moderada, siendo estadísticamente la prueba altamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aceptándose la hipótesis alterna. Según Alles (2019), señala que las destrezas o habilidades, es la acción que un individuo aprende a realizar e incorpora a su vida cotidiana y continúa mejorando a través de la práctica y el trabajo constante es lo que hace la experiencia. En tal sentido, si el individuo, pone en praxis su conocimiento, combinado con las habilidades esto mejora el rendimiento, cometiendo cada vez menos errores, aquí vendría bien retener esos talentos a través de incentivos, teniendo en cuenta una tercera condición que a continuación se señala.

Del análisis estadístico descriptivo de la tercera hipótesis específica aplicada a los 77 servidores públicos de los establecimientos de salud

Región Callao. Los resultados de la segunda hipótesis específica nos indica que: existe correlación media moderada entre las competencias de la Gestión del Talento Humano y la Calidad en la Prestación de Servicio equivalente al 68.4% considerada moderada, siendo estadísticamente la prueba altamente significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aceptándose la hipótesis alterna. Alles (2019), señala que las competencias son características personales profundas, estas no deben ser reveladas a su cliente interno: solo debe observar lo que es visible, los comportamientos o conducta que, una vez reconocidos, se contrastan con los comportamientos que identifican competencias y grados. Esto es muy importante aquí vemos los principios y valores del individuo, su conducta individual o en grupo.

Los resultados tabulados, en relación a las competencias del talento humano, ocasionalmente 19.5% se adaptan a los cambios, el 27.3% tienen autocontrol y el 27.3% ocasionalmente y el 10.4% raramente reciben o se encuentra en un programa de aprendizaje. Coincide con, Pantoja (2019), que estableció una correlación entre la gestión de recursos humanos y la fuente de ventaja competitiva, ya que se integran e interconectan con el objetivo de generar valor para la organización en su conjunto. Asimismo, Moreno y (2018), establecen una correlación entre la Gestión del Talento Humano y el liderazgo. Arellano (2017), señala también que se debe implementarse programas de capacitación y aprendizaje de forma continua a fin de formar una cultura organizacional de cambio para servir con calidad, tal como lo señala también Astudillo Ordóñez, (N. E. 2016), las instituciones públicas con el fin de cumplir objetivos trazados para lograr una buena gestión, impulsan la mejora y consolidación de talento humano, a través de la capacitación con enfoque de servicio al ciudadano.

De la misma manera, Guerrero, (2021), señala que existe una correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención en los servicios de salud de COVID-19 en Perú. Asimismo, Inga y Arosquipa (2019), establecen una correlación entre los progresos en el

perfeccionamiento del personal humano en la calidad de la atención en el sector Salud del Perú.

Es evidente la necesidad de mejorar los sistemas de salud en 3 niveles de gobierno, no es ajeno a esta problemática el Gobierno Regional Callao, siendo de mucha importancia desarrollar habilidades de competencias para efectuar políticas creativas para mejorar el nivel organizacional propicia, que le consienta anticiparse y gestionar el cambio de manera colectiva, permitiéndole desarrollar estrategias de largo plazo y calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud. Coincidente con Jara et al. (2020), quien establece una correlación entre la gestión del talento humano en la mejora de la gestión pública y el rendimiento laboral de los colaboradores de la sede principal del MINSA.

Asimismo, se coincide con Rubio, (2019), establecen una correlación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio del Personal en el Perú. De igual manera, Rodas, (2019), establecen una correlación entre la gestión del talento humano y rendimiento de los colaboradores de la salud del Hospital de Rehabilitación del Callao en Perú. Las diferentes lecturas, comparadas señalan y concuerdan con la investigación realizada, llegando a la conclusión que es necesario en las instituciones dotar de recursos humanos con talento, es necesario también hacer un inventario de los recursos saber con lo que se cuenta y que nos hace falta para lograr valor agregado a los servicios diversos que se prestan.

En cuanto a la calidad de servicio NTSP N^a 002-2021-PCM-SGP, Calidad en la Gestión: Se concibe como bienes y servicios que brinda el estado, cumplen con los necesidades y expectativas de la población. También está relacionada con la organización de las organizaciones públicas para brindar los servicios que se den en condiciones apropiados y los resultados que las personas necesitan experimentar. En este sentido, la calidad prestada respecto a los servicios depende de la capacidad de una estructura para satisfacer las insuficiencias y perspectivas de sus interesados. El gobierno

peruano, a través de la innovación de la Política en Gestión Pública para el 2021, instituye la compensación las escaseces de sus colaboradores, el país debe renovarse y enfocarse en ofrecer bienes de alta calidad.

En relación a los resultado obtenidos para medir la calidad de la prestación de servicios y la adecuada infraestructura y servicios necesarios, el 24.7% manifiesto ocasionalmente, el 10.4% raramente y 6.5% nunca, asimismo, para medir la calidad de la prestación en relación a la disponibilidad de insumos necesarios para brindar un calidad en la prestación de servicios, el 27.3% respondieron ocasionalmente, el 14% raramente y el 2.6 nunca, es decir existe una necesidad de mejorar la infraestructura de los establecimientos, así como dotar de servicios necesarios para brindar una calidad de servicio en los establecimientos de salud, coincidiendo con diferentes estudios como el de Carbonell et al. (2018), establecen una correlación entre las áreas visibles de mejora de recursos materiales y la gestión del talento humano es positiva en un establecimiento. Así mismo Vera y Blanco (2018), establecen una correlación entre el paradigma de CTH destinado a gestionar la organización de perfeccionamiento y evaluación, fortificando los procesos organizativos internos.

En relación a la confiabilidad en la capacidad de respuesta para brindar atención, el 48.1% respondió siempre, el 41.6% frecuentemente, seguido del 9.1% ocasionalmente y finalmente el 1.3% raramente, Osorio Y, Zaravia F (2017) concluyo que si existe una relación entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta del personal. cuyo resultado fue que el coeficiente $r=0,395$.

Hoy en día, la calidad de la prestación de servicios al cliente está basado en comprender las necesidades del colaborador y ver con visión a los colaboradores que prefieren un servicio en particular. Esto se hace enfocándose en los usuarios o consumidores de un servicio. (Gaffar, et. al. 2018), en consecuencia, el proveedor de servicios debe velar por la seguridad y prontitud de los servicios, así como otros componentes que establecen la calidad de la prestación y pueden influir en la complacencia

del colaborador. Según su disertación, las variables de calidad de la prestación tienen una relación positiva con la complacencia del colaborador. En esta línea, los usuarios de los establecimientos de salud en la Regional Callao, buscan satisfacer sus necesidades o demandas, en ese escenario, es fundamental tener clientes satisfechos; para hacer esto, uno debe asegurarse de que los servicios sean de calidad.

Los servidores que tienen años de experiencia saben que, en ocasiones, los conocimientos y competencias, no es suficiente, faltando más: la motivación que para diferentes personas estas son diferentes, unas relacionadas con el trabajo y otras en relación a otras actividades, también existen personas con motivaciones compartidas, todas estas formas de motivaciones coadyuvan o impulsan a desarrollarse en el ámbito laboral, con mejores resultados para las organizaciones.

Finalmente podríamos resumir que la Gestión del Talento Humano, es vital para que las instituciones públicas como los establecimientos de salud Región Callao, para brindar mejores estándares de Calidad en la Prestación de Servicios, que es lo que busca el cliente externo para satisfacer sus necesidades. Para ello es necesario hacer una evaluación de los diversos componentes que intervienen para la prestación de los servicios, identificando brechas en infraestructura, abastecimiento de recursos, siendo estos dos últimos factores que impactan en la calidad en la prestación de los servicios públicos, tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

Las instituciones públicas deben anticiparse y gestionar el cambio de manera colectiva, permitiéndole desarrollar estrategias para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos, aprovechando su experiencia, evitando la fuga de talentos, y competencias, que forman la parte no visible de la persona, como por ejemplo el autocontrol, la autonomía, autodirección basada en el valor, la adaptabilidad al cambio, entre otros. Siendo las competencias un factor muy importante ya aquí vemos los principios y valores del individuo, su conducta individual o en grupo, con ello se

establece una sumatoria de conocimiento + destrezas + competencias = talento. Coincidiendo con Bamberger y Lingán, (2021). En su tesis concluye que los servidores deben de continuar con una preparación y capacitación para que se verifique su nivel de habilidad y desempeño.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Existe relación entre la Gestión del talento Humano y la Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud, lo que demuestra que implica desarrollar habilidades de competencias para efectuar políticas creativas para mejorar el nivel organizacional propicia, que le consienta anticiparse y gestionar el cambio de manera colectiva, permitiéndole desarrollar estrategias de largo plazo y calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud, por lo que se concluye que hay una correlación directa entre ambas variables, logrando una correlación del 73.5%.

Segundo: Existe relación entre el conocimiento en la gestión del talento humano con la Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud, se concluye que el conocimiento tiene una asociación moderada con una correlación del 49.7%.

Tercero: Existe relación entre la destreza en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud, se concluye que la destreza tiene una asociación moderada con una correlación del 58.5%.

Cuarto: Existe relación entre la competencia en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud, se concluye que la competencia tiene una asociación moderada con una correlación del 68.4%.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Es necesario fortalecer las actividades en el lugar de trabajo que promuevan la comunicación abierta, el diálogo permanente y la tolerancia al riesgo a fin de inculcar en los empleados la confianza para tomar decisiones y plantear sugerencias que les permitan aportar nuevas ideas, fomentar la creatividad y experimentar con nuevos métodos de trabajo. métodos que, con el tiempo, les ayudarán a desarrollar sus habilidades y talentos, tomando en cuenta la calidad de prestación de servicios.

Segundo: Se recomienda las capacitaciones para lograr mayor conocimiento de las capacidades y destrezas a través de sus características de personalidad, que permitan llevar al éxito conforme a su talento del individuo, lo que tendrá como resultado mejorar la calidad de prestación de servicios

Tercero: Se recomienda utilizar capitalizaciones de las destrezas, que permitan generar acción en los colaboradores para aprender a realizar, incorporar a su vida y continúa mejorando a través de la práctica y el trabajo, lo que tendrá como resultado mejorar la calidad de prestación de servicios.

Cuarto: Se recomienda utilizar exámenes periódicos para medir las competencias de los colaboradores, que permitan una efectiva evaluación para generar soluciones a problemas reales a ejecutar una medición efectiva del talento humano, lo que tendrá como resultado mejorar la calidad de prestación de servicios.

REFERENCIAS

- Araujo, O., et.al.** (26 de Febrero de 2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/6293/7833>
- Arellano, H.** (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 72-83.
- Alles, M.** (2019). *Desarrollo Del Talento Humano: Basado en Competencias*. Ciudad de México: Ediciones Granica S.A.
- Astudillo N. E., Ortiz M. y Astudillo C.** (2016). La tecnología en la gestión del talento humano en las instituciones públicas del ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (marzo 2016). Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/talentohumano.html>
- Bamberger Olivos, A. L., & Lingán Peralta, D. R.** (2021). Gestión del cambio y competencias laborales del personal administrativo de ESSALUD Chepén, 2021. Universidad César Vallejo.
- Benítez, k** (2005), Consideraciones sobre la Gestión del Talento Humano: El enfoque del Mercadeo Interno - Visión Gerencial 2005, (2)
- Carrasco, C.** (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos, Lima-Perú.
- Chiavenato, I.** (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). (J. Mares, Ed., & M. Pilar, Trad.) Mexico. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/ChiavenatoTalento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Carbonell, L., García Milian, A., & López Puig, P.** (30 de Noviembre de 2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868589009/html/>
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D.** (2017). *Calidad en el servicio en el sector Transporte terrestre interprovincial en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf.

- Chiavenato I.** (2009). Gestión del talento humano (3a ed.). México, D. F.: Mcgraw-Hill.
- Guerrero, A., & Callao M.** (1 de Agosto de 2021). Gestión del talento humano. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Grande Esteban Idelfonso.** (2005). Análisis De Encuestas (1 a ed.). Esic .
- Hair JR.** (1998). Multivariate data analysis. 5° Ed. NY.Prentice Hall;
- Ishikawa, K.** (1988) “¿Qué es control total de la calidad?”
- Izquierdo Espinoza, J. R.** (2021). Modelo de gestión de talento humano para la satisfacción de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel. Universidad César Vallejo.
- Inga, F., & Arosquipa, C.** (18 de Setiembre de 2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200021
- Jara A., et.al** (25 de Marzo de 2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, J. (2014).** Metodología de la investigación (6a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A
- Jáuregui , K.** (3 de Setiembre de 2019). La gestión del talento aún es una deuda pendiente. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-gestion-del-talento-aun-es-una-deuda-pendiente>
- Khan, A. et. al.** (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Lady , V., et.al** (19 de Julio de 2021). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/>
- Lori, C.** (2002). Exploración de los vínculos entre el sistema de calidad, la calidad del servicio y la excelencia: proveedores de servicios. Quality, 29.

- Mendoza. (2017).** Change management in organisations Retrieved from:<https://doi.org/10.1016/j.jsv.2007.04.006>
- Mendoza** (2018) El cambio de paradigma en las organizaciones como fundamento del estilo de liderazgo ético Recuperado: <https://www.aacademica.org/000-096/678.pdf>
- Morales (2018).** Tipos de investigación. ACADEMIA. Recuperado de: <https://www.academia.edu/>
- Moran, G y Alvarado, D.** (2010). Métodos de investigación: PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010 ISBN: 978-607-442-219-1
- Moreno, C., & Sánchez, L.** (3 de Setiembre de 2018). Nuevo modelo para la gestión del talento humano. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668538005/>
- Moreno, F & Godoy, E.** (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones (human talent: An intangible capital that gives value in organizations). 7(1). 57-67.
- Molina, O.** (2014). EcuRed. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Montoya O.** (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Sci Tech.*; 35: 281-286.
- Nishizawa, R.** (2014). scielo.org. Obtenido de Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 20 de octubre de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es
- Martínez, A. et.al.** (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A.** (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim. C
- Ortiz A** (2015) Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humana. Ediciones de la U
- Osorio Y Zaravia F** (2017) Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento

territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016 (Tesis de pregrado. Universidad Peruana los Andes).

- Pantoja, G.** (17 de Diciembre de 2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional¹. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246001/>
- Pantoja, G.** (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional. *Revista evista Escuela de Administración de Negocios - EAN(87)*, 13-26. doi:DOI: https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.244_1
- Parella, S y Martins, F.** (2014). Metodología de la investigación cuantitativa (4.^a ed.). Editorial Fedupel.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.** (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64,12–40.
- Rodas, M.** (21 de Junio de 2019). Gestión del talento humano en el desempeño del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36534/Rodas_LMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, R., et. al.** (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Revista Información Tecnológica*, XXX(6), 167-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rubio, E.** (20 de Junio de 2019). Gestión del talento humano en el desempeño del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36534/Rodas_LMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urriago, M.** (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Urquia R.** (2017) Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016. (Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo).

- Tamayo, C. & Silva, I.** (2012). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.
- Vera, A., & Blanco, A.** (15 de Junio de 2018). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/>
- Villacorta Saavedra, D. J.** (2021). Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital - Quispicanchi, 2021. Universidad César Vallejo.
- Zapata,** (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. virtual.urbe.edu/tesispub.**Zeithalm, V,** (1993) La Calidad Total en la Gestión de los Servicios
- Zouari, G. y Abdelhedi, M.** (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship, (10), 1.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de Consistencia General de la Investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE(S)	TEORÍAS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Primera Variable	Teoría 1	Enfoque o ruta de investigación
¿Cuál es la relación que se presenta entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021	Gestión del talento humano	Teoría neoclásica Drucker (1954)	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Descriptivo, Correlacional • Diseño: No experimental transversal • Unidad(es) de análisis: Trabajadores • Técnicas: Encuesta • Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Segunda variable	
¿Qué relación existe entre el conocimiento en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?	Establecer la relación entre la admisión del personal y el elemento tangible en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021	Existe relación entre el conocimiento en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021			
¿Cómo la destreza en la gestión del talento humano se relaciona con la prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?	Establecer la relación del desarrollo personal y la fiabilidad en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021.	Existe relación entre la destreza en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021	Calidad de la prestación de Servicio	Teoría del comportamiento Maslow (1950)	
¿Cómo la competencia en la gestión del talento humano se relaciona con la prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?	Establecer la relación entre la recompensa compensatoria y la capacidad de respuesta en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021.	Existe relación entre la competencia en la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021.			

Anexo 2.- CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO								
INDICADORES:								
1. Sistemas Administrativos								
2. Normas técnicas								
3. Manual de Organización de Funciones								
1	¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?	X		X		X		
2	¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?	X		X		X		
3	¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?	X		X		X		
DIMENSIÓN: DESTREZAS								
INDICADORES:								
1. Utilización de Herramientas								
2. Resolución de Problemas								
3. Buen Trato / empatía								
4	¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
5	¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?	X		X		X		
6	¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?							
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS								
INDICADORES:								
1. adaptabilidad al cambio								
2. Autocontrol								
3. Aprendizaje continuo								
7	¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?	X		X		X		
8	¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?	X		X		X		
9	¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Odoña Panchez Rodriguez DNI: 09586832

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública

15 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lupe Graus Cortéz DNI: 07539368

Especialidad del validador: Docente investigadora

15 de octubre del 2022.

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz DNI: 40081695

Especialidad del validador: Docente Investigador

15 de octubre del 2022.

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 2.- CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD								
INDICADORES:								
1. Capacidad								
2. Cumplimiento								
3. Solución								
1	¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?	X		X		X		
2	¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	X		X		X		
3	¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN: RESPUESTA								
INDICADORES:								
1. Responsabilidad								
2. Oportunidad								
4	¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?	X		X		X		
5	¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
INDICADORES:								
1. Confianza								
6	¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATIA								
INDICADORES:								
1. Atención								
7	¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?	X		X		X		
DIMENSIÓN: TANGIBLES								
INDICADORES:								
1. Instalaciones adecuadas								
2. Insumos disponibles								
8	¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?	X		X		X		
9	¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Odoña Panchez Rodriguez DNI: 09586832

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública

15 de octubre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lupe Graus Cortéz DNI: 07539368

Especialidad del validador: Docente investigadora

15 de octubre del 2022.

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz DNI: 40081695

Especialidad del validador: Docente Investigador

15 de octubre del 2022.

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 3.- Cuestionario



GOBIERNO
REGIONAL
CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CONSTANCIA N° 022 -2022- COMITÉ DE ÉTICA/UI/DIRESACALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN UNA RED DE SALUD DE LA DIRESA CALLAO 2021"**, ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de **ROBINSON NEYRA ROA**.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 14 de octubre del 2022 hasta el 14 de octubre del 2023; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados, de igual forma al finalizar su investigación deberá ser presentada de forma física y magnética a través de la Unidad de investigación de la DIRESA Callao.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
FRUERO J. NICOLETTI ALBORNOZ
DNI 2356 - DNI 14378
Presidente
Comité de Ética para la Investigación
Unidad Ejecutiva de Salud del Callao

Callao, 14 de noviembre de 2022

EJNA/mfar

www.diresacallao.gob.pe
chumanos@dirsaacallao.gob.pe

Jr. Colina N° 879 – Belavista -Callao
Teléfonos 4650048 - FAX 4290578

Anexo 4.- Cuestionario

ENCUESTA

Le invitamos a participar en la investigación titulada **Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021.**, cuyo objetivo es identificar la relación que hay entre la gestión del talento y la prestación del servicio. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución DIRECCION REGIONAL DE SALUD, mediante CONSTANCIA N° 022-2022-COMITEDEETICA/UI/DIRESACALLAO.

Instrucciones: a continuación, se detallan unas preguntas que permiten poder evaluar la gestión del talento humano en un establecimiento de salud de la Región Callao, por favor marque con una (X) según su criterio cada una de las preguntas basada en la siguiente escala.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		NUNCA (1)	RARA MENTE (2)	OCACIONAL MENTE (3)	FRECUENT EMENTE (4)	SIEMPRE (5)
CONOCIMIENTO						
1	¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?					
2	¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?					
3	¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?					
DESTREZAS						
4	¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?					
5	¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?					
6	¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?					
COMPETENCIAS						
7	¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?					
8	¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?					
9	¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?					

Instrucciones: a continuación, se detallan unas preguntas que permiten poder evaluar la calidad de prestación de servicio en un establecimiento de salud de la Región Callao, por favor marque con una (X) según su criterio cada una de las preguntas basada en la siguiente escala.

CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO		NUNCA (1)	RARA MENTE (2)	OCACIONAL MENTE (3)	FRECUE NTE NTE (4)	SIEMPRE (5)
CONFIABILIDAD						
1	¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?					
2	¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?					
3	¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?					
RESPUESTA						
4	¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?					
5	¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?					
SEGURIDAD						
6	¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?					
EMPATÍA						
7	¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?					
TANGIBLES						
8	¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?					
9	¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?					

EE.SS :

GRUPO OCUPACIONAL: AUX.____ TEC. ____ PROF.____

REGIMEN: NOMB.. 276. ____ CAS. ____

FIRMA: _____

¡¡¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!!!!

Anexo 5.- Resultado de Encuesta

DATOS DE LA ENCUESTA PARA LOS RESULTADOS DE LA PRESENTE INVESTIGACION n = 77 (Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021)

		NUNCA	RARAMENTE	OCCASIONALM ENTE	FRECUENTE MENTE	SIEMPRE																		
		1	2	3	4	5	VARIABLE 1						VARIABLE 2						V1	V2	VID1	VID2	VID3	
N°	SEXO	DIMENSION 1			DIMENSION 2			DIMENSION 3			DIMENSION 1		DIMENSION 2		DIMENSION 3	DIMENSION 4	DIMENSION 5							
		PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18					
1		3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	36	34	12	12	12	
2		3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	36	34	12	12	12	
3		2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	2	30	30	8	12	10	
4		2	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	33	37	11	11	11	
5		3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	37	39	12	13	12	
6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	36	15	15	15	
7		3	2	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	33	37	8	13	12	
8		4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43	44	14	15	14	
9		3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	37	11	12	12	
10		3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	38	41	11	12	15	
11		3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	38	41	11	12	15	
12		3	4	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	3	34	40	11	15	8	
13		3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	30	32	11	10	9	
14		5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41	41	15	13	13	
15		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	36	12	12	10	
16		3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	30	37	11	10	9	
17		4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	37	13	12	13	
18		4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	35	33	14	12	9	
19		3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	33	40	10	12	11	
20		1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	5	3	1	1	1	16	22	4	9	3	
21		4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	38	30	13	13	12	
22		2	5	5	2	2	2	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	32	40	12	6	14	
23		2	2	5	4	5	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	1	2	30	33	9	13	8
24		2	2	5	4	5	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	1	2	30	33	9	13	8	
25		3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	30	31	10	10	10	
26		3	5	5	4	1	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	2	31	36	13	9	9	
27		2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	37	43	9	15	13	
28		4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	34	32	12	12	10	
29		2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	25	32	7	9	9	
30		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	36	33	12	12	12	
31		4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	34	43	12	12	10	
32		2	3	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	2	30	35	10	12	8	
33		4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	39	39	14	13	12	
34		3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	28	34	11	9	8	
35		4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	42	43	14	14	14	
36		5	5	5	4	5	4	5	2	3	3	5	5	5	4	5	2	2	5	38	36	15	13	10
37		4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	39	42	12	13	14	
38		3	2	5	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	31	33	10	11	10
39		3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	40	42	11	15	14
40		4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	42	44	13	14	15	
41		4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	37	39	14	13	10	
42		3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	27	32	9	9	9	
43		3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	1	5	39	36	12	12	15	
44		3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	32	29	10	11	11	
45		4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	29	33	10	10	9	
46		5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	39	41	14	12	13	
47		4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	37	38	13	12	12	
48		5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42	42	14	15	13	
49		4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	37	38	12	11	14	
50		4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	37	41	13	13	11	

DATOS DE LA ENCUESTA PARA LOS RESULTADOS DE LA PRESENTE INVESTIGACION n = 77 (Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021)

		NUNCA	RARAMENTE	OCASIONALM ENTE	FRECUE NTE MENTE	SIEMPRE																			
		1	2	3	4	5	VARIABLE 1									VARIABLE 2					V1	V2	VID1	VID2	VID3
ITEM	DIMENSION 1			DIMENSION 2			DIMENSION 3			DIMENSION 1			DIMENSION 2		DIMENSION 3	DIMENSION 4	DIMENSION 5								
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18							
51	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	34	41	14	10	10		
52	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	32	10	12	10		
53	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	43	44	13	15	15		
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	44	43	15	14	15		
55	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	36	10	10	11		
56	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	39	40	13	15	11		
57	4	4	5	4	5	2	5	3	1	2	5	5	3	3	2	5	2	1	33	28	13	11	9		
58	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	32	28	13	9	10		
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	15	15	15		
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	15	15	15		
61	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	39	41	12	15	12		
62	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	42	40	13	15	14		
63	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41	31	13	15	13		
64	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	41	40	14	15	12		
65	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	39	43	14	14	11		
66	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	33	35	12	10	11		
67	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	40	39	15	13	12		
68	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	36	14	12	13		
69	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	32	30	15	9	8		
70	2	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	34	12	13	9		
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	35	11	12	12		
72	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39	39	13	13	13		
73	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	40	41	15	13	12		
74	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	38	42	11	14	13		
75	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	38	43	12	14	12		
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	15	15	15		
77	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	38	39	14	12	12		

Tabla 1:Matriz de coherencia entre el problema general y los problemas específicos

Problema General	Problemas específicos
¿Cuál es la relación que se presenta entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud de la Región Callao 2021?	¿Qué relación existe entre el conocimiento en la gestión del talento humano con la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?
	¿Cómo la destreza en la gestión del talento humano se relaciona con la Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?
	¿Cómo la competencia en la gestión del talento humano se relaciona con la Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021?.

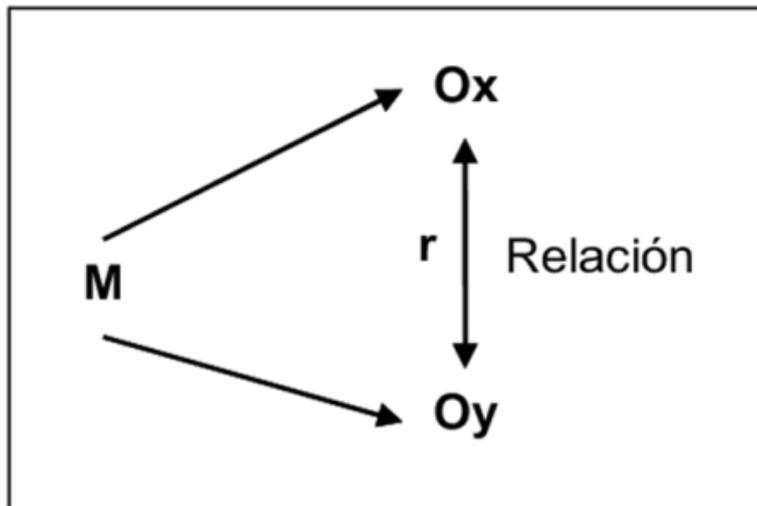
Tabla 2:Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión del talento humano (Alles, 2019)	Se cimienta en la idea de que el talento es la suma de los conocimientos y habilidades para alcanzar el éxito. Implica adoptar un enfoque de gestión estratégica con el propósito de acrecentar la creaciones de valores para la estructura conforme de una serie de proceso enfocadas a conseguir las concluyentes necesarias en la situación real con visión. (Alles, 2019)	Se fundamenta en la premisa de que el talento es el acumulado de los conocimientos y destrezas de uno para lograr el éxito. Adoptar un paradigma de gestiones estratégicas con el propósito de aumentar el valor organizativo mediante actos dirigidos a lograr los resultados necesarios en los entornos actuales y futuros.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Administrativos • Normas técnicas • Manual de Organización de Funciones
			Destreza	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de Herramientas • Resolución de Problemas • Buen Trato / empatía
			Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad al cambio • Autocontrol • Aprendizaje continuo

Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de prestación de servicios (Lori, 2002)	Es el grado y la dirección de discrepancia entre el como se percibe y las perspectivas de los clientes, lo cual es sumamente importante para las relaciones comerciales y no solo un diferenciador competitivo. Esto se debe a que una mala experiencia puede impactar negativamente en los procedimientos de compras y ventas, así como en la fidelización de los contactos. (Lori, 2002)	Es el nivel y agrado de la divergencia entre las percepciones y expectativas del cliente, lo que es sumamente esencial en las relaciones comerciales y no solo un diferenciador competitivo. Esto se debe a que una mala experiencia puede repercutir negativamente en los sumarios de compras y ventas, así como en la fidelización de los contactos	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Cumplimiento • Solución
			Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Oportunidad
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención
			Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones adecuadas • Insumos disponibles

Figura 1: Diagrama del Diseño de Investigación



La investigación transversal actual es descriptiva, correlativa,

Dónde:

M: Muestra de estudio; los trabajadores del establecimiento de salud

Ox: Gestión del talento humano

R: Coeficiente de correlación entre la variable X (1) y variable Y (2)

Oy: Calidad de prestación de servicios

Figura 2: Histograma de respuesta a la pregunta 1: ¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?

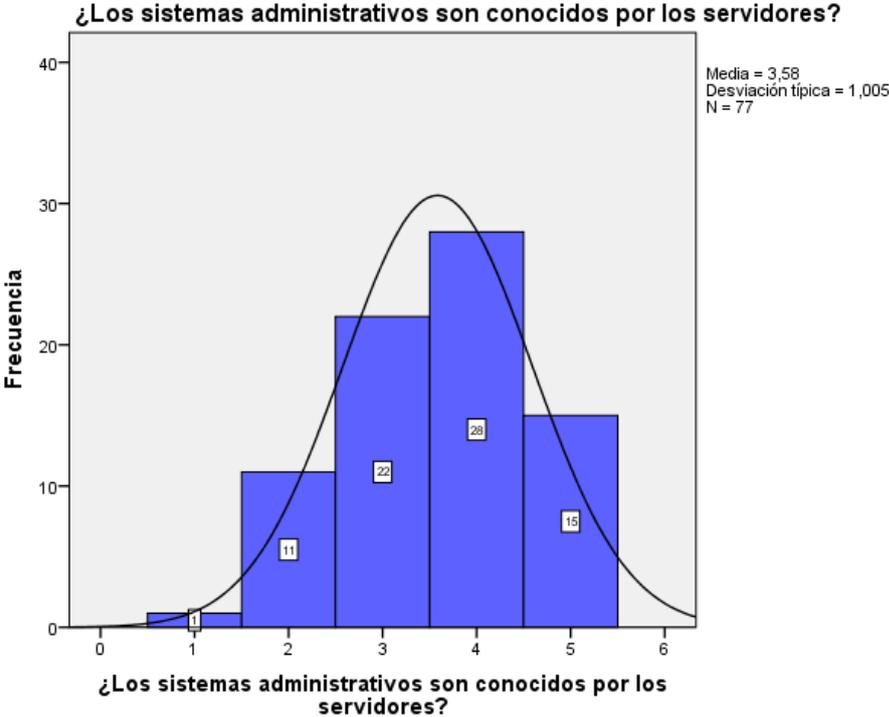


Tabla 4:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 1: ¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?

¿Los sistemas administrativos son conocidos por los servidores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Raramente	11	14,3	14,3	15,6
Ocasionalmentee	22	28,6	28,6	44,2
Frecuentemente	28	36,4	36,4	80,5
Siempre	15	19,5	19,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 3: Histograma de respuesta a la pregunta 2: ¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?

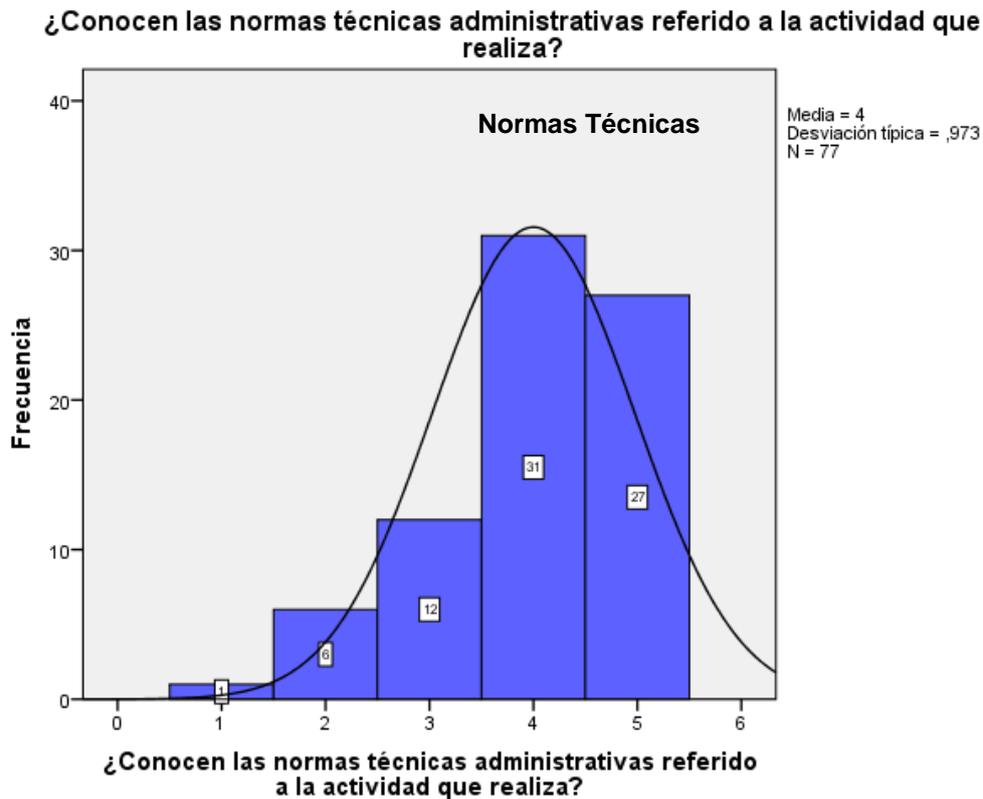


Tabla 5:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 2: ¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?

¿Conocen las normas técnicas administrativas referido a la actividad que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Raramente	6	7,8	7,8	9,1
Ocasionalmentee	12	15,6	15,6	24,7
Frecuentemente	31	40,3	40,3	64,9
Siempre	27	35,1	35,1	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 4: Histograma de respuesta a la pregunta 3: ¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?

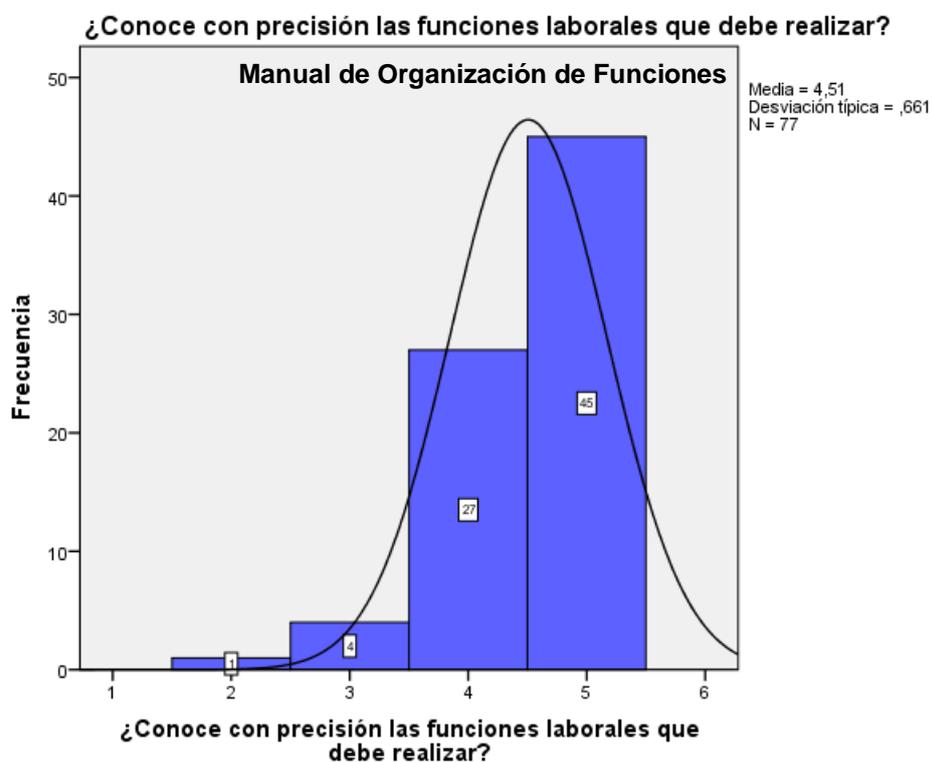


Tabla 6:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 3: ¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?

¿Conoce con precisión las funciones laborales que debe realizar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Raramente	1	1,3	1,3	1,3
	Ocasionalmentee	4	5,2	5,2	6,5
	Frecuentemente	27	35,1	35,1	41,6
	Siempre	45	58,4	58,4	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 5: Histograma de respuesta a la pregunta 4: ¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?

¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?

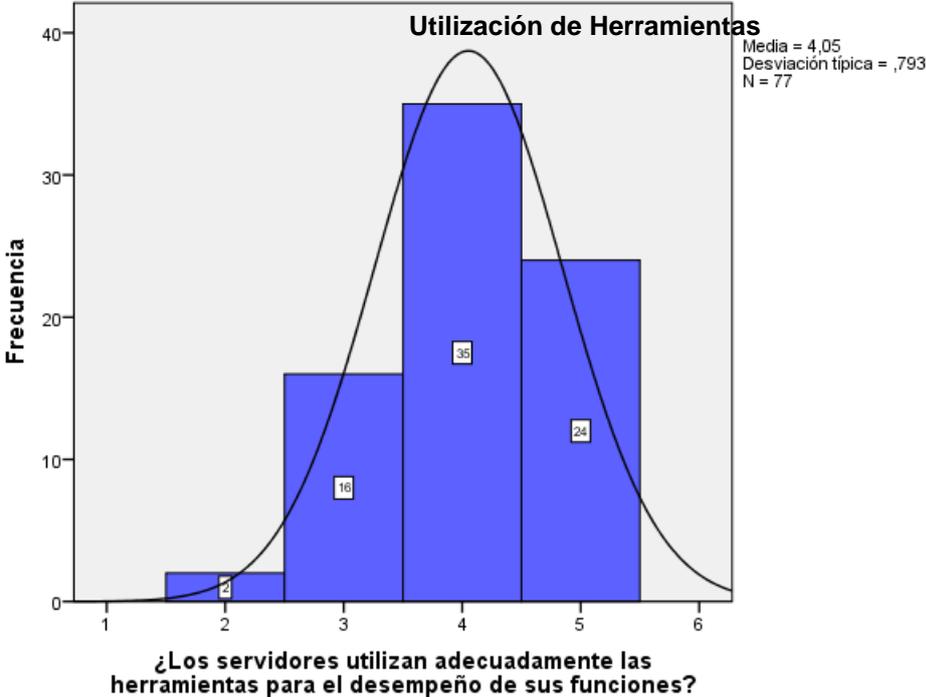


Tabla 7:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 4:¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?

¿Los servidores utilizan adecuadamente las herramientas para el desempeño de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Raramente	2	2,6	2,6	2,6
	Ocasionalmentee	16	20,8	20,8	23,4
	Frecuentemente	35	45,5	45,5	68,8
	Siempre	24	31,2	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 6: Histograma de respuesta a la pregunta 5: ¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

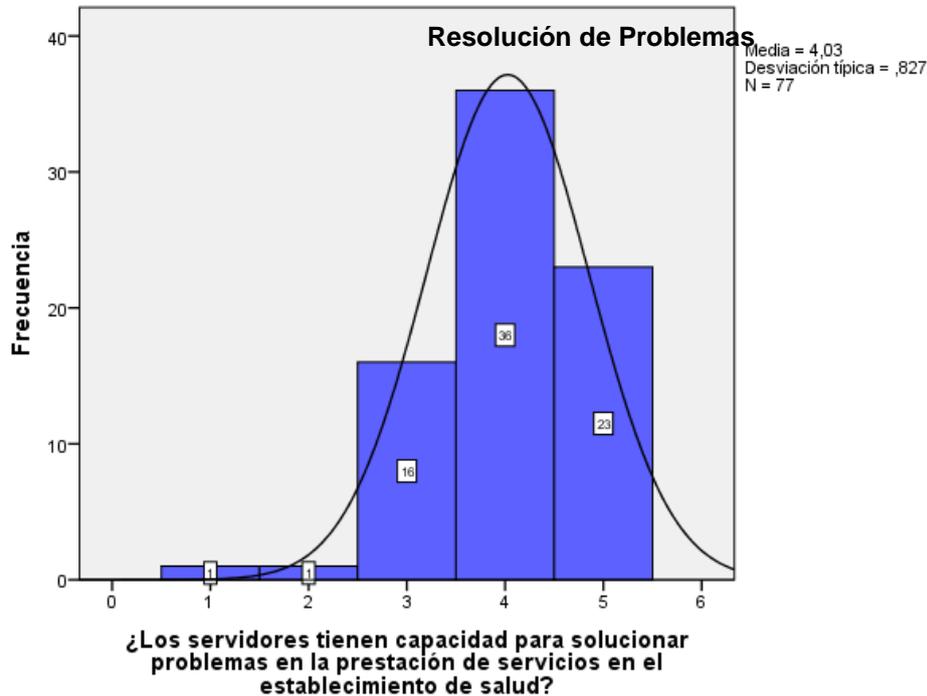


Tabla 8:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 5:¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

¿Los servidores tienen capacidad para solucionar problemas en la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Raramente	1	1,3	1,3	2,6
	Ocasionalmentee	16	20,8	20,8	23,4
	Frecuentemente	36	46,8	46,8	70,1
	Siempre	23	29,9	29,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 7: Histograma de respuesta a la pregunta 6: ¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?

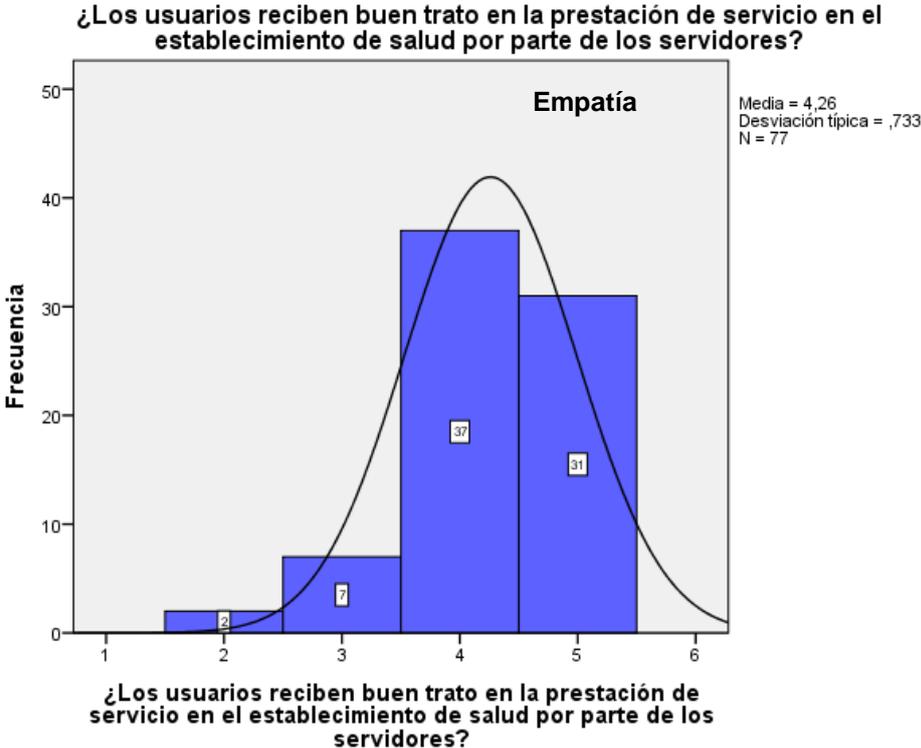


Tabla 9: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 6: ¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?

¿Los usuarios reciben buen trato en la prestación de servicio en el establecimiento de salud por parte de los servidores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Raramente	2	2,6	2,6	2,6
Ocasionalmentee	7	9,1	9,1	11,7
Frecuentemente	37	48,1	48,1	59,7
Siempre	31	40,3	40,3	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 8: Histograma de respuesta a la pregunta 7 ¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?

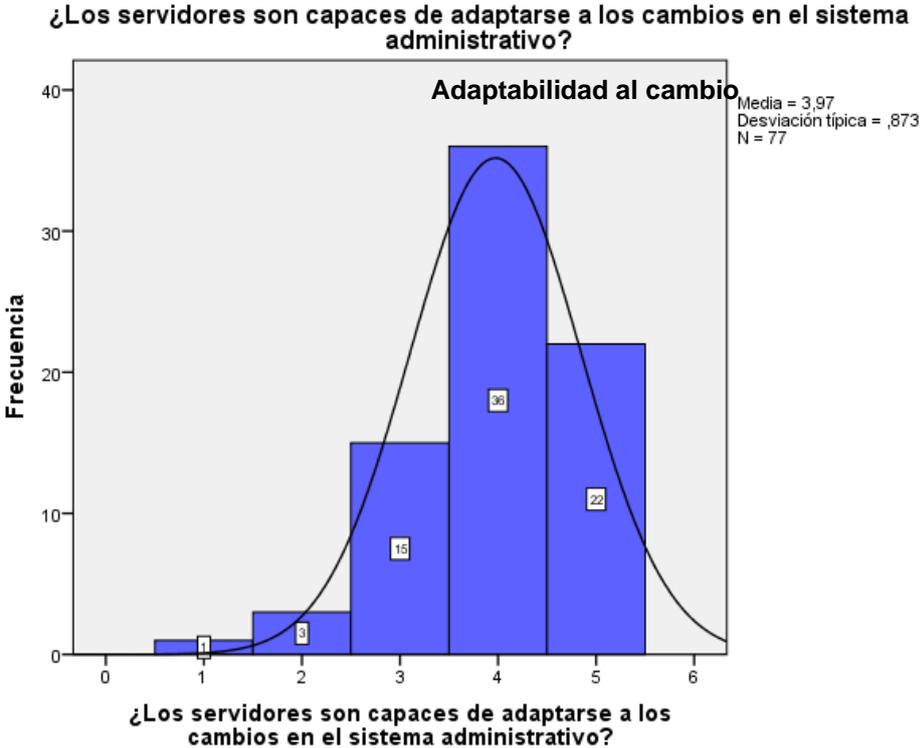


Tabla 10:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 7 ¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?

¿Los servidores son capaces de adaptarse a los cambios en el sistema administrativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Raramente	3	3,9	3,9	5,2
Ocasionalmentee	15	19,5	19,5	24,7
Frecuentemente	36	46,8	46,8	71,4
Siempre	22	28,6	28,6	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 9: Histograma de respuesta a la pregunta 8 ¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?

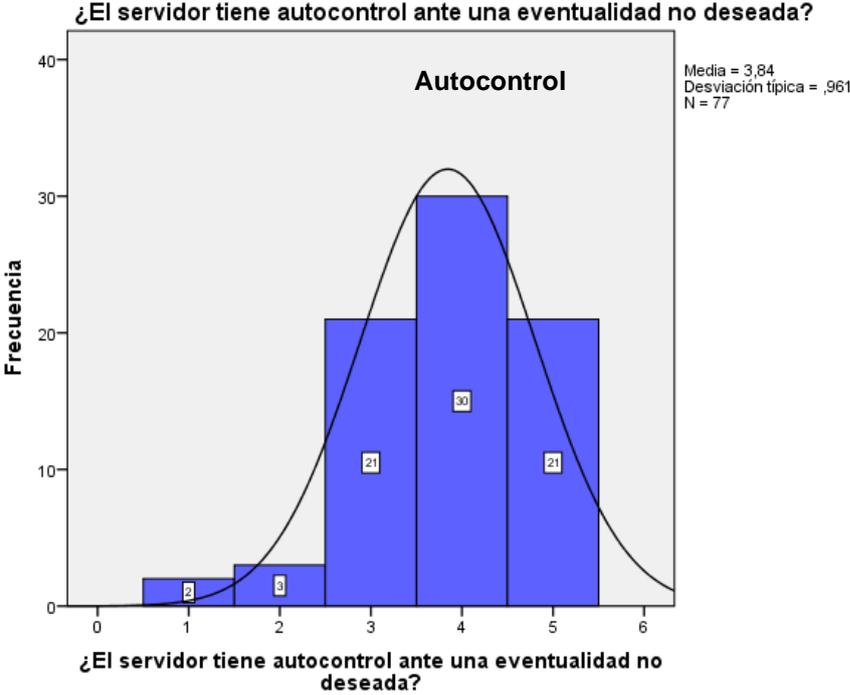


Tabla 11:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 8 ¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?

¿El servidor tiene autocontrol ante una eventualidad no deseada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	2,6	2,6	2,6
	Raramente	3	3,9	3,9	6,5
	Ocasionalmentee	21	27,3	27,3	33,8
	Frecuentemente	30	39,0	39,0	72,7
	Siempre	21	27,3	27,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 10: Histograma de respuesta a la pregunta 9 ¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?

¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?

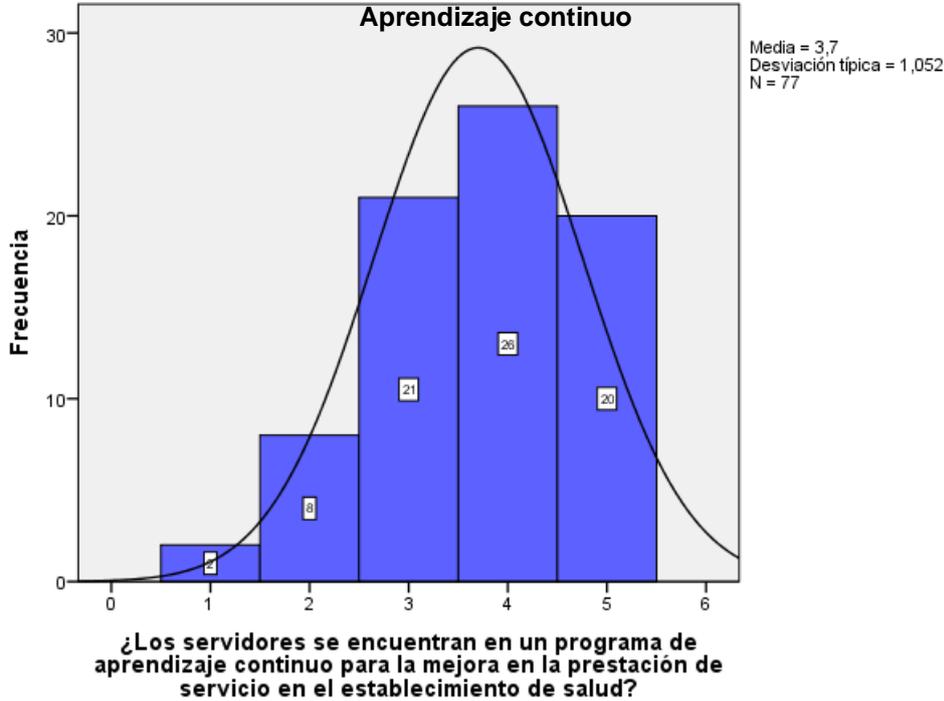


Tabla 12:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 9 ¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?

¿Los servidores se encuentran en un programa de aprendizaje continuo para la mejora en la prestación de servicio en el establecimiento de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	2	2,6	2,6	2,6
Raramente	8	10,4	10,4	13,0
Ocasionalmentee	21	27,3	27,3	40,3
Frecuentemente	26	33,8	33,8	74,0
Siempre	20	26,0	26,0	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 11: Histograma de respuesta a la pregunta 10 ¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?

¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?

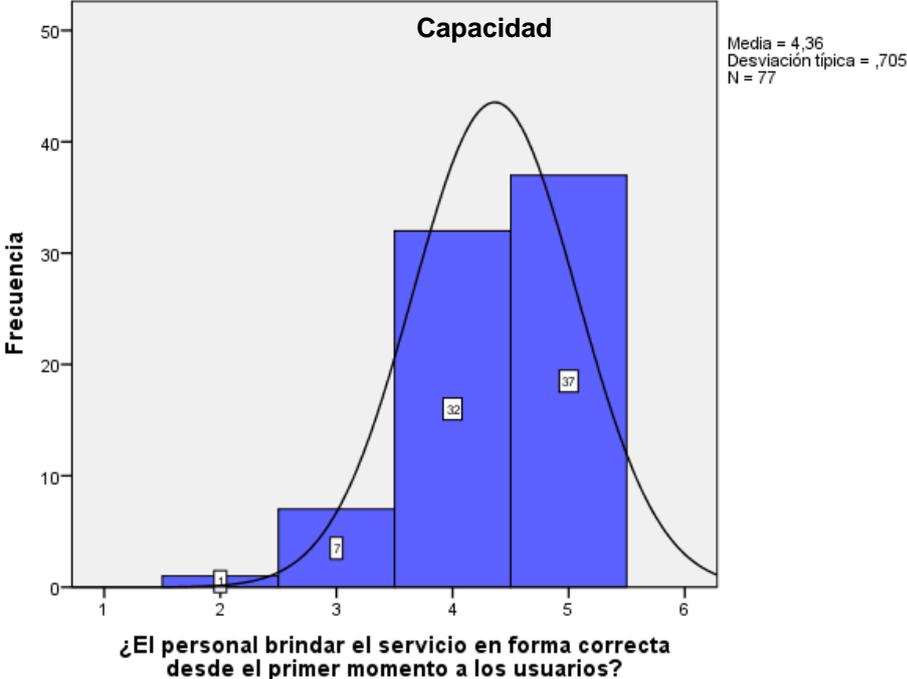


Tabla 13:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 10 ¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?

¿El personal brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Raramente	1	1,3	1,3	1,3
	Ocasionalmentee	7	9,1	9,1	10,4
	Frecuentemente	32	41,6	41,6	51,9
	Siempre	37	48,1	48,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 12: Histograma de respuesta a la pregunta 11 ¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

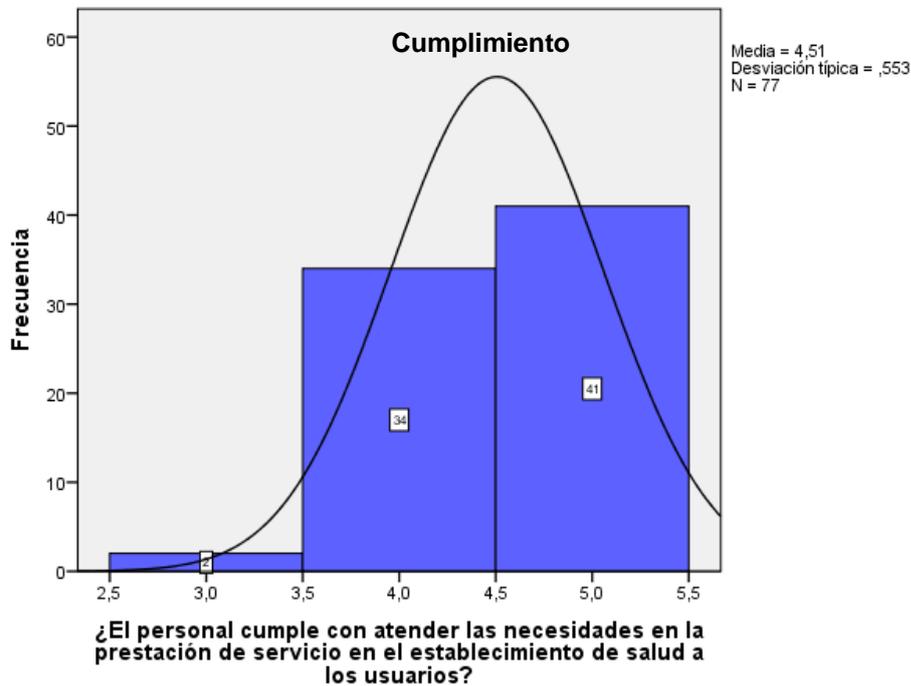


Tabla 14: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 11 ¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

¿El personal cumple con atender las necesidades en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ocasionalmente	2	2,6	2,6	2,6
	Frecuentemente	34	44,2	44,2	46,8
	Siempre	41	53,2	53,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 13: Histograma de respuesta a la pregunta 12 ¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

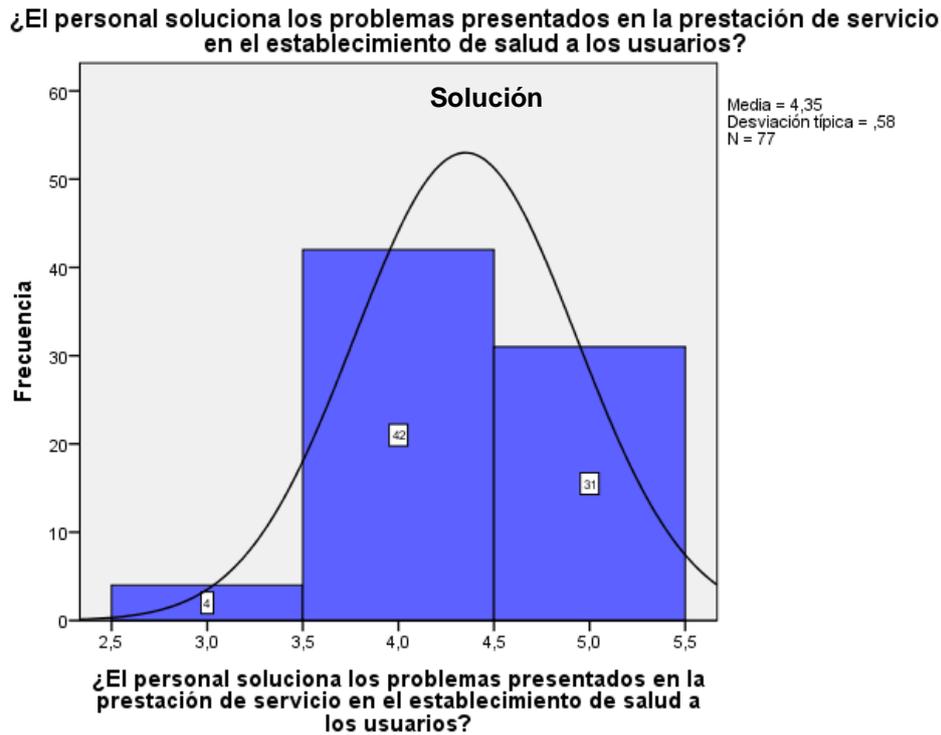


Tabla 15:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 12 ¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

¿El personal soluciona los problemas presentados en la prestación de servicio en el establecimiento de salud a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ocasionalmentee	4	5,2	5,2	5,2
	Frecuentemente	42	54,5	54,5	59,7
	Siempre	31	40,3	40,3	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 14: Histograma de respuesta a la pregunta 13 ¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?

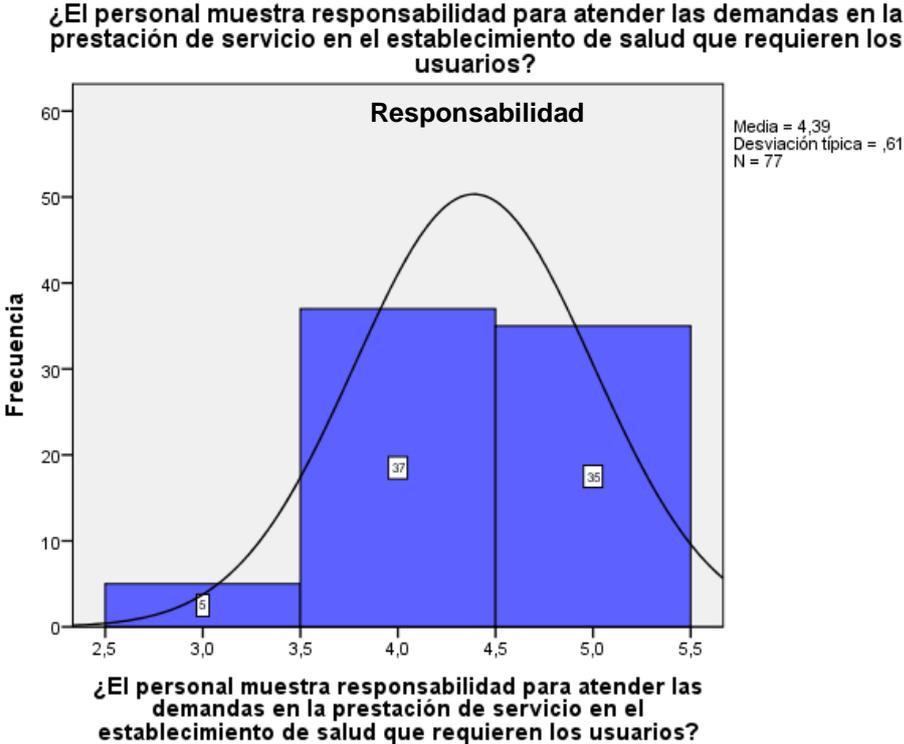


Tabla 16: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 13 ¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?

¿El personal muestra responsabilidad para atender las demandas en la prestación de servicio en el establecimiento de salud que requieren los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ocasionalmentee	5	6,5	6,5	6,5
Frecuentemente	37	48,1	48,1	54,5
Siempre	35	45,5	45,5	100,0
Total	77	100,0	100,0	

Figura 15: Histograma de respuesta a la pregunta 14 ¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?

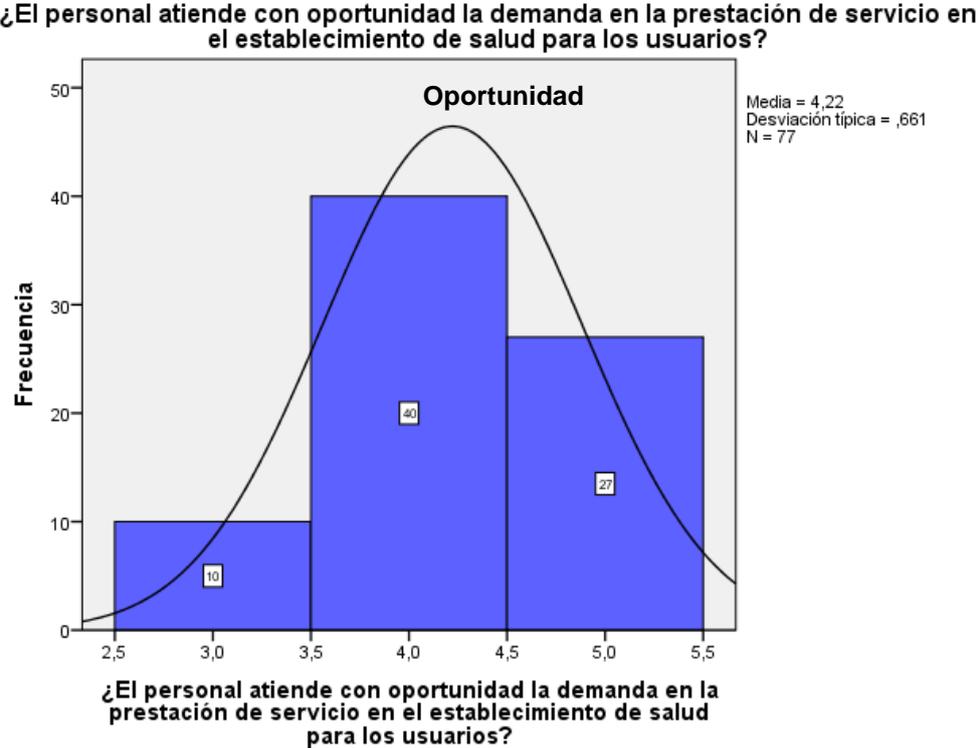


Tabla 17:Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 14 ¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?

¿El personal atiende con oportunidad la demanda en la prestación de servicio en el establecimiento de salud para los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ocasionalmente	10	13,0	13,0	13,0
	Frecuentemente	40	51,9	51,9	64,9
	Siempre	27	35,1	35,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 16: Histograma de respuesta a la pregunta 15 ¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?

¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?

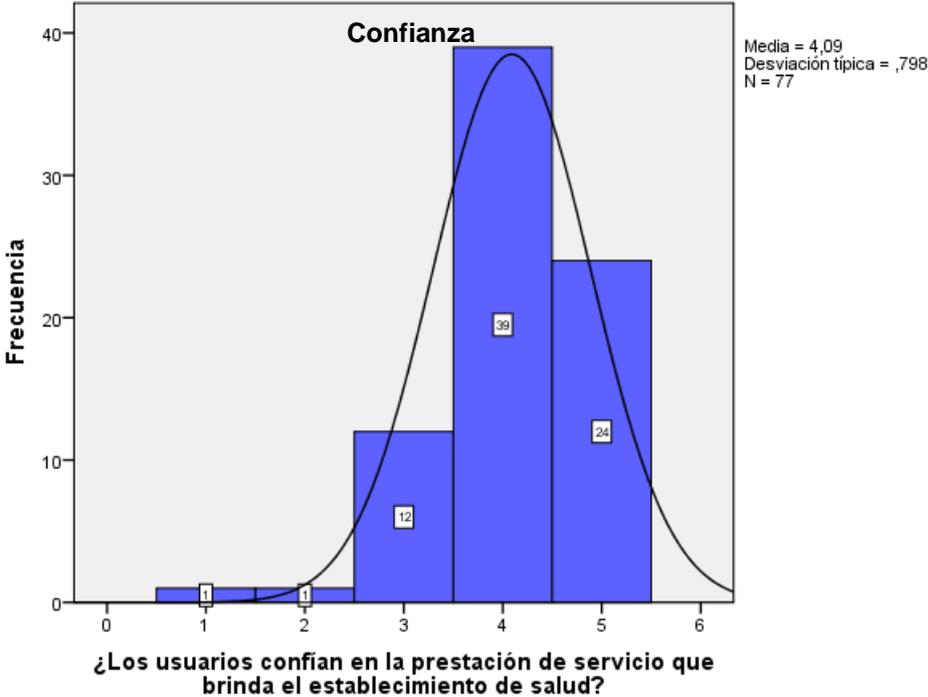


Tabla 18: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 15 ¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?

¿Los usuarios confían en la prestación de servicio que brinda el establecimiento de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	Raramente	1	1,3	1,3	2,6
	Ocasionalmentee	12	15,6	15,6	18,2
	Frecuentemente	39	50,6	50,6	68,8
	Siempre	24	31,2	31,2	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 17: Histograma de respuesta a la pregunta 16 ¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?

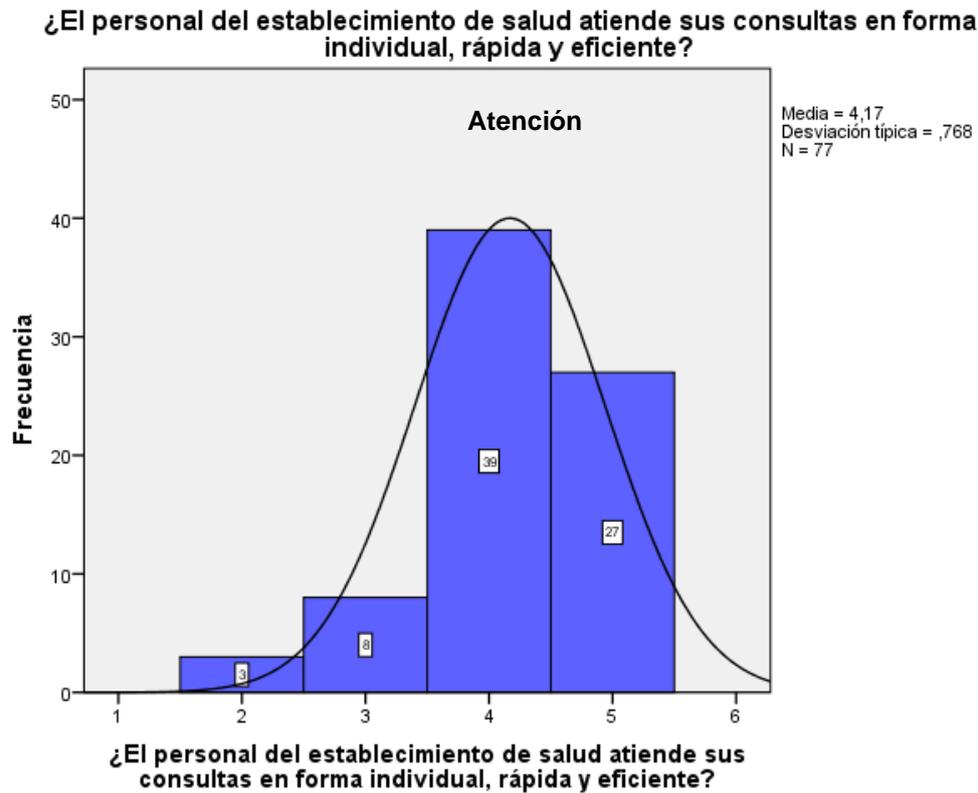


Tabla 19: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 16 ¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?

¿El personal del establecimiento de salud atiende sus consultas en forma individual, rápida y eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Raramente	3	3,9	3,9	3,9
	Ocasionalmentee	8	10,4	10,4	14,3
	Frecuentemente	39	50,6	50,6	64,9
	Siempre	27	35,1	35,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 18: Histograma de respuesta a la pregunta 17 ¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?

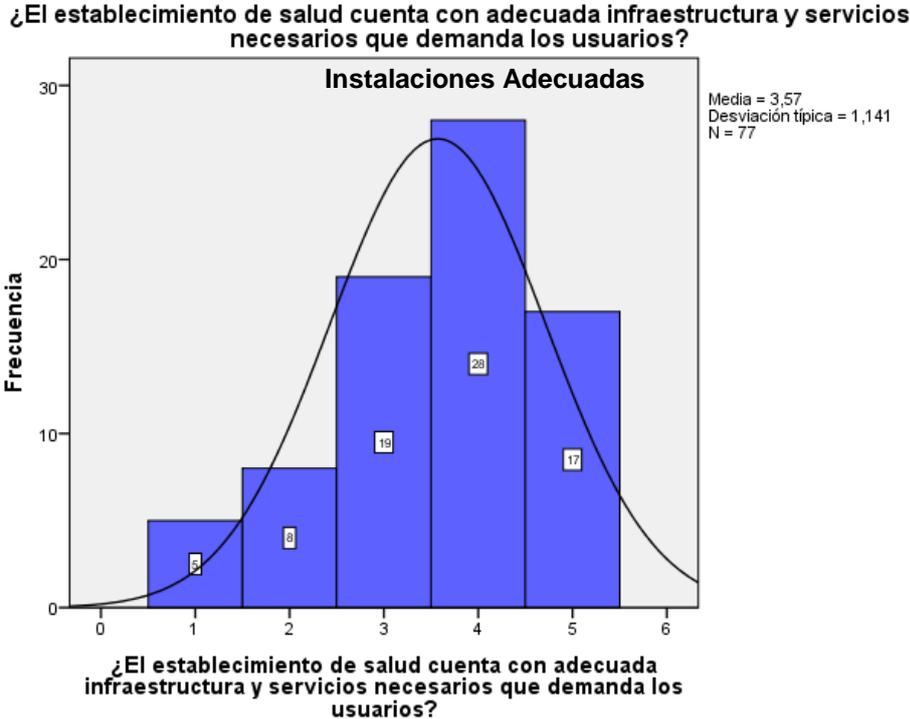


Tabla 20: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 17 ¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?

¿El establecimiento de salud cuenta con adecuada infraestructura y servicios necesarios que demanda los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	6,5	6,5	6,5
	Raramente	8	10,4	10,4	16,9
	Ocasionalmentee	19	24,7	24,7	41,6
	Frecuentemente	28	36,4	36,4	77,9
	Siempre	17	22,1	22,1	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Figura 19: Histograma de respuesta a la pregunta 18 ¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

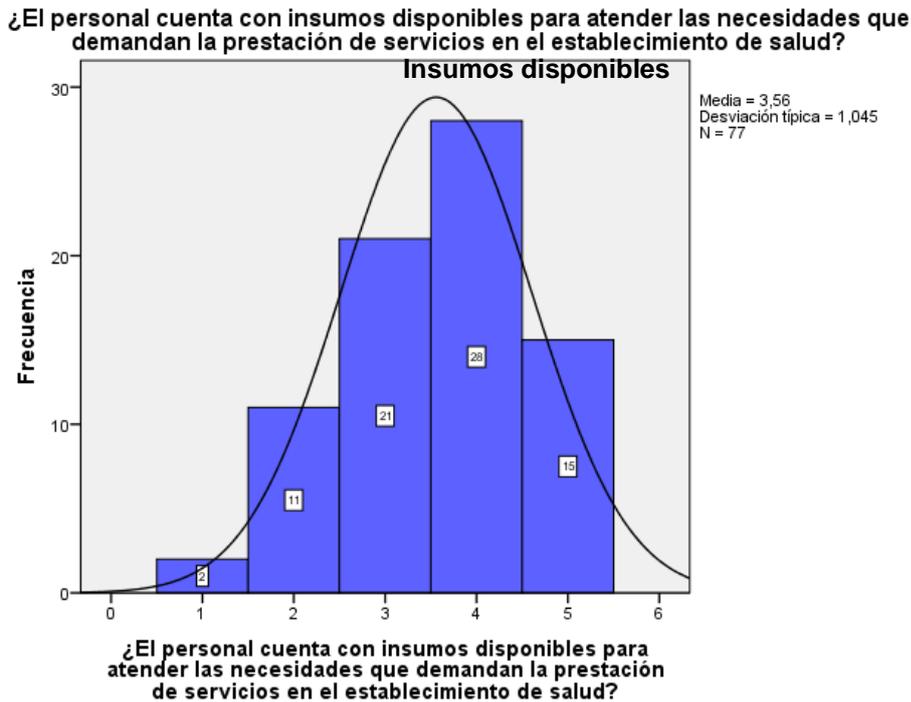


Tabla 21: Tabla de estadística descriptiva de la pregunta 18 ¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

¿El personal cuenta con insumos disponibles para atender las necesidades que demandan la prestación de servicios en el establecimiento de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	2,6	2,6	2,6
	Raramente	11	14,3	14,3	16,9
	Ocasionalmentee	21	27,3	27,3	44,2
	Frecuentemente	28	36,4	36,4	80,5
	Siempre	15	19,5	19,5	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Tabla 22: Coeficiente alfa de Cronbach para la correlatividad entre el instrumento y las variables.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

Tabla 23: Prueba de normalidad entre las variables 1 (Gestión del Talento Humano) y 2 (Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud)

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Variable 1	Variable 2
N		77	77
Parámetros normales ^{a,b}	Media	35,95	37,22
	Desviación típica	5,214	4,874
Diferencias más extremas	Absoluta	,099	,110
	Positiva	,058	,067
	Negativa	-,099	-,110
Z de Kolmogorov-Smirnov		,873	,965
Sig. asintót. (bilateral)		,432	,309

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 24: Correlación de Pearson entre las variables gestión del talento humano y la variable Calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud.

Correlaciones

		Variable 1	Variable 2
Variable 1	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Variable 2	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 25: Correlación de Pearson entre las Dimensión 1, Variable 1 (conocimiento en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)

Correlaciones

		Variable 1 y Dimension1	Variable 2
Variable 1 y Dimension1	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Variable 2	Correlación de Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 26: Prueba de normalidad entre las Dimensión 1, Variable 1 (conocimiento en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Variable 1 y Dimension1	Variable 2
N		77	77
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,09	37,22
	Desviación típica	2,147	4,874
Diferencias más extremas	Absoluta	,132	,110
	Positiva	,088	,067
	Negativa	-,132	-,110
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,162	,965
Sig. asintót. (bilateral)		,134	,309

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 27: Correlación de Pearson entre las Dimensión 2, Variable 1 (destreza en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)

Correlaciones

		Variable 1 y Dimension2	Variable 2
Variable 1 y Dimension2	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Variable 2	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 28: Prueba de normalidad entre las Dimensión 2, Variable 1 (destreza en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios).

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Variable 1 y Dimension2	Variable 2
N		77	77
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12,34	37,22
	Desviación típica	1,978	4,874
Diferencias más extremas	Absoluta	,172	,110
	Positiva	,100	,067
	Negativa	-,172	-,110
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,513	,965
Sig. asintót. (bilateral)		,020	,309

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 29: Correlación de Pearson entre las Dimensión 3, Variable 1 (competencia en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios)

Correlaciones

		Variable 1 y Dimensión3	Variable 2
Variable 1 y Dimensión3	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Variable 2	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 30: Prueba de normalidad entre las Dimensión 3, Variable 1 (competencia en la gestión del talento humano) y la variable 2 (Calidad de prestación de servicios).

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Variable 1 y Dimensión3	Variable 2
N		77	77
Parámetros normales ^{a,b}	Media	11,52	37,22
	Desviación típica	2,349	4,874
Diferencias más extremas	Absoluta	,127	,110
	Positiva	,092	,067
	Negativa	-,127	-,110
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,110	,965
Sig. asintót. (bilateral)		,170	,309

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla (31): Automatización del tamaño de la MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza	1.96
P = Probabilidad de éxito	0.50
Q = Probabilidad de fracaso	0.50
e = Límite aceptable de error muestral	0.10
N = Población	385
n = Tamaño de la muestra	77

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021.**

Investigador (a) (es): Lic. ROBISNON NEYRA ROA

Propósito del estudio pública

Le invitamos a participar en la investigación titulada **Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021**, cuyo objetivo es **determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución DIRECCION

Describir el impacto del problema de la investigación.

Esta investigación también muestra la relevancia al tratar de solucionar un problema real que tienen los establecimientos de salud, dado que aún existen muchas deficiencias que terminan generando desconfianza por parte de los pacientes

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **"Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021"**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de los establecimientos de salud de la institución Dirección Regional de Salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **NEYRA ROA ROBINSON** email: meyra72@gmail.com y Docente asesor **DR. MORI PAREDES, MANUEL ALBERTO** email: MMORIP@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

(Los datos son para el investigador)

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

PD.

La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021", cuyo autor es NEYRA ROA ROBINSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO DNI: 07856089 ORCID: 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 10-01- 2023 09:16:41

Código documento Trilce: TRI - 0514862