



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS  
HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**YZAGUIRRE BOZA NAZDA GLADYS**

**ASESOR:**

**Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

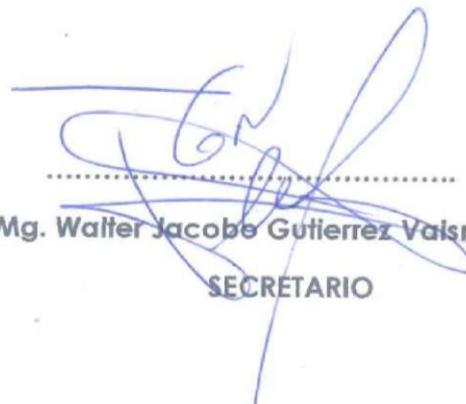
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **NAZSDA GLADYS YZAGUIRE BOZA** cuyo título es: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018"

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

Los Olivos, 30 de noviembre de 2018



.....  
**Dr. Rosel César Alva Arce**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. Walter Jacobo Gutierrez Vaisman**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dr. Pedro Constante Costilla Castillo**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

A mi familia que es el motor de mi vida, quien me brindó su apoyo incondicional en todo el tiempo para mi mejora personal y profesional

### **Agradecimiento**

A Dios por bendecirme en mi camino de vida

A la Universidad Cesar Vallejo por obtener una profesión de calidad.

A mis docentes quienes confiaron y me apoyaron incondicionalmente hasta la culminación de la presente investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Nazda Gladys Yzaguirre Boza con DNI N° 47816758, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre del 2018



---

Nazda Gladys Yzaguirre Boza  
DNI N° 47816758

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el Centro Medical SAC, distrito Lince, 2018”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en ciencias de la comunicación.

Nazsda Gladys Yzaguirre Boza.

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xvii
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Antecedentes nacionales	16
1.2.2 Antecedentes Internacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Gestión de Calidad	18
1.3.2 Auditoria de Recursos Humanos	21
1.4 Formulación del problema	25
1.4.1 Problema General	25
1.4.2 problemas específicos	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis General	26
1.6.2 Hipótesis específicos	26
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo general	27

1.7.2 Objetivos específicos	27
II. Método	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.1.1 Enfoque	28
2.1.2 Tipo de estudio	28
2.1.3 Diseño de estudio	28
2.1.4 Nivel de investigación	29
2.2 Operacionalización de variables	30
Tabla 1. Operacionalización de variables	30
2.3. Población y muestra	31
2.3.1. Población	31
2.3.2 Muestra	31
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.4.2 Validez	31
2.4.3 Confiabilidad	32
Tabla 2. Niveles de confiabilidad	32
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable Auditoría de Recursos Humanos	33
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la variable Gestión de la Calidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1. Resultados descriptivos del instrumento de la variable Auditoría de recursos humanos presenta 10 Items a continuación:	35

3.2. Resultados descriptivos del instrumento de la variable Gestión de la calidad	45
3.3. Resultados descriptivos de la variable Auditoría de recursos humanos presenta 4 dimensiones a continuación:	55
3.4. Resultados descriptivos de la variable Gestión de la calidad presenta 4 dimensiones a continuación:	59
3.5. Relación entre las variables	64
Tabla 35.	64
3.6. Validación de hipótesis	65
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS	81
Anexo 1. Instrumento	82
Anexo 2. Validación de los instrumentos	83
Anexo 3. Matriz de consistencia	85
Anexo 4. Confiabilidad KR-20	86
Anexo 5. Base de datos	88
Anexo 6 Recursos y presupuestos	92

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	30
Tabla 2. Niveles de confiabilidad	32
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable Auditoría de Recursos Humanos	33
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la variable Gestión de la Calidad	33
Tabla 5. <i>Distribución ¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	35
Tabla 6. <i>Distribución ¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	36
Tabla 7. <i>Distribución ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	37
Tabla 8. <i>Distribución ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	38
Tabla 9. <i>Distribución ¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	39
Tabla 10. <i>Distribución Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	40
Tabla 11. <i>Distribución ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	41
Tabla 12. <i>Distribución ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	42

Tabla 13. <i>Distribución ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	43
Tabla 14. <i>Distribución ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	44
Tabla 15. <i>Distribución ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	45
Tabla 16. <i>Distribución La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	46
Tabla 17. <i>Distribución ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	47
Tabla 18. <i>Distribución ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	48
Tabla 19. <i>Distribución ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	49
Tabla 20. <i>Distribución ¿Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	50
Tabla 21. <i>Distribución ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	50
Tabla 22. <i>Distribución ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	52
Tabla 23. <i>Distribución ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	53
Tabla 24. <i>Distribución ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	54

Tabla 25. <i>Distribución Evaluación de reclutamiento y de selección</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	55
Tabla 26. <i>Distribución Evaluación de capacitación y desarrollo</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	55
Tabla 27. <i>Distribución Evaluación de sueldos y salarios</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	56
Tabla 28. <i>Distribución Evaluación de la actuación</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	57
Tabla 29. <i>Distribución Auditoría de recursos humanos</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	58
Tabla 30. <i>Distribución Planificación</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	59
Tabla 31. <i>Distribución Cooperación interna</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	60
Tabla 32. <i>Distribución Aprendizaje</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	61
Tabla 33. <i>Distribución Gestión de procesos</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	62
Tabla 34. <i>Distribución Gestión de la calidad</i> , centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	63
Tabla 35. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	64
Tabla 36. <i>Prueba de Spearman Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC</i> , en el distrito de Lince, año 2018.	65
Tabla 37. <i>Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos, en el centro Medical SAC</i> , en el distrito de Lince, año 2018.	66
Tabla 38. <i>Prueba de Spearman Planificación y Evaluación de reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC</i> , en el distrito de Lince, año 2018.	67
Tabla 39. <i>Planificación y Evaluación de reclutamiento y de selección, en el centro Medical SAC</i> , en el distrito de Lince, año 2018.	67

Tabla 40. <i>Prueba de Spearman Cooperación interna y Evaluación de capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	68
Tabla 41. <i>Cooperación interna y Evaluación de capacitación y desarrollo, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	69
Tabla 42. <i>Prueba de Spearman Aprendizaje y Evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	70
Tabla 43 . <i>Aprendizaje y Evaluación de sueldos y salarios, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	70
Tabla 44 . <i>Prueba de Spearman Gestión de procesos y Evaluación de la actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	72
Tabla 45. <i>Gestión de procesos y Evaluación de la actuación, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</i>	72

## Índice de Figuras

Figura 1. Frecuencia ¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?.	35
Figura 2. Frecuencia ¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?.	36
Figura 3. Frecuencia ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?	37
Figura 4. Frecuencia ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?	38
Figura 5. Frecuencia ¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?	39
Figura 6. Frecuencia Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?.	40
Figura 7. Frecuencia ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?	41
Figura 8. Frecuencia ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?.	42
Figura 9. Frecuencia ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?.	43
Figura 10. Frecuencia ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?.	44
Figura 11. Frecuencia ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?.	45
Figura 12. Frecuencia La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?.	46
Figura 13. Frecuencia ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?.	47

Figura 14. Frecuencia ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?.	48
Figura 15. Frecuencia ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?.	49
Figura 16. ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?	51
Figura 17. Frecuencia ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?.	52
Figura 18. Frecuencia ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?	53
Figura 19. Frecuencia ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?	54
Figura 20. Frecuencia Evaluación de reclutamiento y de selección.	55
Figura 21. Frecuencia Evaluación de capacitación y desarrollo	56
Figura 22. Frecuencia Evaluación de sueldos y salarios	57
Figura 23. Frecuencia Evaluación de la actuación	58
Figura 24. Frecuencia Auditoría de recursos humanos	59
Figura 25. Frecuencia Planificación, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	60
Figura 26. Frecuencia Cooperación interna, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	61
Figura 27. Frecuencia Aprendizaje,	62
Figura 28. Frecuencia Gestión de procesos	63
Figura 29. Frecuencia Gestión de la calidad, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	64
Figura 30. <i>Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos</i> , en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.	66
Figura 31.	68
Figura 32	69

Figura 33.	71
Figura 34.	73

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión de la Calidad y la Auditoría de Recursos Humanos en el centro Medical SAC, distrito Lince, 2018, tiene por objetivo general determinar la relación entre gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de lince, año 2018. La población y la Muestra está constituida por 60 colaboradores del centro de apoyo diagnóstico "Medical SAC". La técnica que se utilizó es la encuesta para esta investigación y como instrumento es el cuestionario, que está conformado por 15 preguntas a 60 encuestados con respuestas de escala binominal (SI y NO) realizada en el centro diagnostic Medical SAC.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad, auditoría de recursos humanos.

## ABSTRACT

This research entitled Quality Management and Human Resources Auditing in the Medical SAC center, Lince district, 2018, has as its general objective to determine the relationship between quality management and human resources audit in the Medical SAC center, in the district of lynx, year 2018. The population and the sample is constituted by 60 collaborators of the diagnostic support center "Medical SAC". The technique that was used is the survey for this research and as an instrument is the questionnaire, which is made up of 15 questions to 60 respondents with binominal scale answers (YES and NO) made in the diagnostic center Medical SAC.

**Keywords:** Quality management, human resources audit.

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

Desde hace mucho tiempo atrás las civilizaciones en todo el mundo se han preocupado por la salud del poblador en brindar exámenes médicos por especialidades, lo cual se ha incrementado los centros de apoyo en diagnósticos para poder brindar servicio especializados de exámenes requeridos, accesibles y con resultado rápido.

Los centros médicos de apoyo cuentan con la infraestructura adecuada para su desarrollo. La idea de un centro de apoyo de salud es dar a conocer sus distintos requerimientos de exámenes médicos de diagnóstico mediante especialidades en un tiempo adecuado.

Si bien es cierto para el resultado de un buen servicio a los clientes proviene de una buena gestión ya que esta busca el sostenimiento de mejorar las diversas funciones de la organización con el fin de satisfacer las exigencias y perspectiva de los clientes, basándose en el resultado eficiente de los colaboradores mediante un control de Recursos humanos siendo el cargo administrativo de determinar la existencia en la instauración y cumplimiento de cada programación de los colaboradores, y de la ejecución de la finalidad de esta área, ya que dependiendo de un buen manejo se verá reflejado hacia la consecuencia de la organización mediante el Control de RRHH se ejecuta a través de la Auditoria como una herramienta de control, lo cual en mi proyecto de investigación me enfocaré en dichas variables: la gestión de la calidad y la auditoria de recursos humanos.

La compañía en la cual me enfocado a investigar es un Centro de Apoyo al Diagnostico "GRUPO Medical SAC", cuenta ya con 10 años en el sector de servicios de salud, actualmente cuenta con 76 colaboradores, y 5 sedes, con distintas razones sociales, cabe mencionar, Medical CT , Medical DENT, Medical HOPE SAC, ONCO TEST SAC, Medical DIAGNOSTICO SAC, en distintos distritos, la cual el área administrativa, RRHH, Logística, Contabilidad están ubicadas en Medical DIAGNOSTIC SAC en el distrito de Arenales, su actividad comercial es la variedad en el servicio de exámenes de diagnósticos médicos, tales como Radiografías, Ecografías, Análisis clínicos, Tomografías. Consultorio dental, rayos x, entre otros servicios.

En dicha investigación me voy enfocar en Dar a conocer en qué medida se relaciona la gestión de la calidad y la auditoria de RRHH en el centro de Apoyo al diagnóstico Medical SAC, en el distrito de Lince.

Por esta razón se pretendió de una u otra manera ayudar al centro de apoyo al diagnóstico Medical SAC, de obtener conocimiento de que medida se relacionan gestión de la calidad y la auditoria de RRHH.

## **1.2 Trabajos previos**

Para poder llevar a cabo esta investigación tuve que buscar antecedentes relacionados a mis variables, lo cual encontré los siguientes.

### **1.2.1 Antecedentes nacionales**

Gutiérrez R. (2014). El modelo de estudio de esta investigación es descriptiva explicativa, se concretó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento para poder determinar la captación de los recursos humanos del hospital. Dicha investigación realizo la auditoria mediante la recolección de información, lo cual dio como resultado que la auditoria aplicada de los recursos humanos es mala. Esta investigación tiene como finalidad cooperar a demostrar la mejor de la calidad de los asistentes de los servicios mediante una adecuada retroalimentación.

Vidal C. (2015). En el transcurso del estudio de esta investigación el autor Christian Daniel Vidal Pérez pudo reconocer que la empresa se servicio de lavandería cuentas con una serie de problemas lo cual refleja deficiente calidad del producto o servicio. Lo cual se encontró una sucesión de consecuencias, las cuales son: 1).Carencia de objetivos en común empresariales; 2).Insatisfacción de los colaboradores; 3).Imperfección persistente del producto o servicio; 4). Reducción progresiva de la clientela. El autor justifica que al implementar este procedimiento de gestión de calidad va ser imprescindible y así poder lograr el desempeño de los trabajadores, y plantea que así se va poder mejorar el servicio y producto asegurando el bienestar de la empresa en el mercado. Como objetivo general plantea examinar la posición actual de la gestión de la compañía.

Quintana N. (2014). Este autor indica que los clientes de los colaboradores de los servicios administrativos internos de FIC – UNI no se encuentran satisfechos

con la calidad de servicio, esto parece ser consecuencia de un expediente de un plan para mejorar la calidad de gestión administrativa y función interna de la facultad de ingeniería civil de la UNI, lo cual el autor manifiesta optar por algunos objetivos.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

Reyes, Y. (2014). El estudio de este proyecto expone en manifestar planteamiento de auditoria de gestión en las áreas de salud urbano del estado portuguesa, una investigación desarrollada de tipo descriptivo. En dicha investigación indica una relación de problemáticas tales como ausencia de planificación, ejecución ni elaboración de informes médico administrativo para la previsión de costos, tampoco existe guía para una gestión administrativa, así mismo ausencia de dechado de trabajo para la misión del recurso humano, para esto el autor coincide en destinar un procedimiento de comprobación y tasación de la gestión de la atención cumplida y con su rendimiento lograr alcanzar una mejora de calidad y aumentar la productividad. Dando como objetivo calificar la posición actual de las instauraciones de salud y manifestar el proyecto de auditoria que autorice acrecentar la eficiencia y eficacia de la dirección administrativa y evaluativa del centro de salud. Mediante los objetivos desarrollados de este autor, sustento la implementación de gestión en los establecimientos de salud, la que se supone los méritos para el planeamiento y la valoración. El autor manifestó como conclusión la obligación del proyecto de programa de auditoria para los instauración de salud y es adecuado, esencial para los colaboradores pongan en práctica: conocer las metas y objetivos, asumir la planificación lo cual genera una buena comunicación interna para facilitar la información entre los mismos miembros, adaptación del cambio de supervisión y evaluación, realizar procesos de capacitación al personal, así concreto el autor realizar dicho programa para el mejoramiento de los establecimientos de salud.

Martínez Foutel. (2015). El propósito del autor en esta investigación como objetivo es el de dar a conocer un plan de gestión para el hospital municipal Eustaquio Aristizabal, se basa en una disposición de un método de la gestión total de la calidad. Menciona que en el camino, la cultura organización es fundamental ya que reflejan la ley, los el importe, la convicción, que diagnostica como los miembros se vinculan como equipo y funciones laborales. EL LIDERAZGO factor

fundamental para su participación dentro del centro de salud. Menciona que debe existir liderazgo por parte del área de dirección y por otro lado de los colaboradores en general, teniendo de por sí la voluntariedad y capacidad de innovación en la gestión. Los planteamientos para la realización de un plan de gestión para la mejora de la organización deben tener relación con la misión y visiones establecidas y poder ser reflejada para todo el personal afirma Mariana Foutel. El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario.

Quispe L. (2016). El autor en esta investigación sustenta que existe ausencia de un registro interior en las identidades públicas, no cumplen con los objetivos establecidos en la institución, carece de una implementación de manuales y reglamentos para la organización, ausencia de control al personal, no existe buena administración y la atención al cliente es mala, lo cual no existe un buen manejo del área de Dando como Objetivo evalúa el Sistema de Control Interno en el Hospital General "San Juan de Dios" , para determinar la eficiencia y eficacia en el área de RRHH. Lo cual el autor estableció métodos, técnicas y procedimientos para la realización del proyecto. Lo cual dieron como concluido establecer dichos puntos para la mejora de la institución implementando control de seguimiento al personal para su mejora.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

En la presente investigación se ha basado en las teorías relacionadas a mi tema, explicadas por diferentes autores. Que se menciona a continuación.

#### **1.3.1 Gestión de Calidad**

Gestión de la calidad (definición diccionario Administrativo) (2017).

Gestión: conjuntos de acciones que una institución lleva a cabo con la perspectiva de gestionar una empresa.

Calidad: Es la contienda positiva de todas las organizaciones sin importar el rubro (p.15).

En el transcurso de la investigación pude hallar las siguientes interpretaciones por cada autor:

Armand (2009) afirmó:

La calidad es una estrategia eficaz para poder integrar las fortalezas de mejora de la gestión en la organización para ofrecer productos y servicios que permita la satisfacción del consumidor. El autor menciona una serie de dimensiones a medir: Liderazgo de calidad, planificación, cooperación interna y externa, aprendizaje, gestión de personas, gestión de procesos, mejora continua. De las cuales me voy a enfocar en las siguientes dimensiones más cercanas a mi problema de investigación (p.91).

### **Planificación**

Armand (2009) manifestó:

Mantuvo que es un procedimiento de estándares establecidos por los asistentes para una compañía u empresa.

### **Indicadores:**

**Organización**, procedimiento de organizar la estructura de la organización y de regular sus criterios administrativos y función de los recursos para alcanzar metas y objetivos. Grupo de personas en evolución cuyos esfuerzos coordinan hacia un objetivo y meta en común.

**Toma de decisiones**, mediante una serie de dilema en la organización se investiga el dictamen de esos enigmas empresariales mediante alternativas y evaluaciones para la elección de una decisión para poder solucionar el problema.

**Cumplimiento de metas y objetivos**, En todo proyecto existe sólo una meta general a alcanzar, digamos el propósito general, mientras que los objetivos para poder llevar a cabo la meta especificada anteriormente deben alcanzarse fases, procesos y así lograr cumplir con el propósito. (p. 86)

## Cooperación interna

### Indicadores:

**Comunicación**, comprende los métodos de traspaso que sirven para conducir ideales, e transformación o motivación que son comprendidos por individuos o grupos para llegar a un entendimiento común.

**Integración**, proceso el cual todas las aplicaciones de una organización se comunican entre sí, siendo transparentes y en un tiempo real. (p. 86)

## Aprendizaje

### Indicadores:

**Conducta**, manifiesta el comportamiento de las personas (consumidores, clientes, proveedores, etc.)

**Información**, conocer acerca todo relacionado a la empresa, y poder sentirse identificados con ello.

**Desempeño**, resultado del comportamiento de los colaboradores frente a su cargo y ejecución de sus funciones. (p. 87)

## Gestión de procesos

### Indicadores:

**Satisfacción**, resultado de satisfacción de los clientes mediante un buen producto y/o servicio.

**Cumplimiento de ejecución de procesos**, procesos bien desarrollados de sus funciones a cargo.

Feigenbaum A. (2009) afirmó:

Considera que la calidad de gestión es lo más fundamental fuerza para lograr su bienestar y el éxito organizacional. La calidad tiene como finalidad la complacencia de las exigencias de los clientes. En conclusión, La calidad es considerada como una táctica administrativa fundamental de los negocios,

ya que principalmente induce firme y positivamente el desarrollo del negocio, generando una ventaja competitiva con fundamentos razonables de calidad. La Gestión de Calidad se refiere a lograr la satisfacción del cliente, mediante una buena organización en la empresa llevando a cabo un buen liderazgo, planificación, cooperación del personal, aprendizaje, información de la empresa, desarrollo eficiente de procesos, un buen servicio, etc. para así poder lograr una buena gestión de calidad. (p. 78)

Crosby (1999) Manifestó:

El aporte de Philip Crosby a la gestión de la calidad se abrevia en su amonestación a que la constitución labore por lograr objetivo de cero deficiencias. Para este autor su definición de calidad menciona que ha ido transformando continuamente respecto a las necesidades y características que diferencian de cada persona y organización. Crosby quiere decir que para que haya una buena calidad se requiere que los trabajos en general desde los insumos hasta la mano de obra cumplan con los requisitos establecidos para así poder garantizar un buen manejo organizacional correcto. (P. 154)

Deming (2001), manifestó: “como se debe llevar a cabo la administración en una organización para así poder asegurar su éxito empresarial por medio de calidad, lo cual sirve para evaluar el comportamiento de cualquier organización”. (P. 53).

### **1.3.2 Auditoria de Recursos Humanos**

Harper y Lynch (2011) definió:

El Control de Recursos Humanos es el cargo administrativo de estimar la existencia en la instauración y realización de cada uno de los sistemas de personal, y de la ejecución de los propósitos de esta zona. (p. 17).

Definiciones según autores:

Harper y Lynch (2011) afirmó:

En conclusión, se puede definir mediante estos conceptos teóricos que el control de los recursos humanos se encarga todo en relación al personal, con la finalidad de corregir deficiencias y aumentar eficacias para lograr un mismo objetivo. Con la capacidad de responder positivamente a los cambios que se puedan ir efectuando en la organización u empresa en este caso centro de apoyo al diagnóstico SAC y poder permitir al personal desarrollar capacidades y actitudes profesionales y poder cumplir con su labor. La auditoría implica analizar y realizar mediante una base de datos un análisis interno y profundo que nos permita evaluar el funcionamiento de los colaboradores y de la organización, con el término de obtener una finalidad en común. La función de la auditoría es por lo tanto, la evaluación al personal y tomar acciones correspondientes para poder exponer las sugerencias y soluciones de un profesional, proponiendo así vías de solución. (p. 18)

Mencionaré 4 de las dimensiones que aplican estos autores:

### **Evaluación de Reclutamiento y de selección**

Harper y Lynch (2011) “determinó la verdad de los sistemas y procesos a este campo. Siendo más claro: Valora la consecuencia en: efectividad en la preferencia del trabajador, eficiencia del personal, integración de los objetivos de la organización y despidos y retiros” (p. 102).

### **Indicadores:**

**Eficiencia de las personas**, reducción mínima de recursos para resolver los objetivos de la organización.

**Integración a los objetivos**, esfuerzo correlativo entre el total de los asistentes de la organización para lograr el objetivo en común mediante liderazgo y planificación.

## **Evaluación de capacitación y desarrollo**

Harper y Lynch (2011) “ésta evaluación se efectuó mediante los siguientes índices: Productividad, desarrollo del personal, ascensos, creatividad del personal, contribución del talento humano en relación con los discursos de capacitaciones” (p. 35).

### **Indicadores:**

**Competencias personales**, habilidades para desarrollar mejor sus actividades.

**Habilidades**, habilidad para desarrollar alguna tarea, realizándolo con éxito gracias a su destreza.

## **Evaluación de sueldos y salarios**

Harper y Lynch (2011) “determinó si los salarios de la organización son justos de acuerdo a sus cargos y funciones desarrollados de los colaboradores de la organización” (p. 69).

### **Indicadores:**

**Mensual**, implica recibir el sueldo completo una vez al mes, durante un día hábil específico

**Quincenal**, Es una forma mucho más sencilla para organizar sus finanzas, al recibir dos pagos al mes.

## **Evaluación de la actuación**

Harper y Lynch (2011), determinó la efectividad de sus funciones mediante los resultados de los colaboradores de la organización evaluando los resultados de indicadores de la actuación, entre ellos:

### **Indicadores**

**Ausentismo**, ausencia del personal en su tiempo establecido de trabajo.

**Rendimiento**, eficacia del personal.

Cantera (2007) afirmó:

La auditoría es el análisis de procesos de gestión, análisis de política y perfección de recursos humanos de una empresa y estimación de sus

funciones, con la finalidad de elaborar una opinión profesional sobre las acciones del personal en un determinado tiempo, encaminar a cabo del área de RRHH y además proponer medidas para la mejora y desarrollo de la organización (p.87).

Ponce (2009) definió:

La auditoría se considera un proceso cuyo objetivo es evaluar y comprobar las funciones de los colaboradores de una organización, para diagnosticar si tiene relación a lo establecido, y poder evaluar si cumplen con los objetivos dentro de la organización, proporcionando consciencia y lograr el acrecentamiento de capacidad y poder modificar actitudes de los colaboradores para que así puedan desempeñar mejor sus funciones laborales. (p. 37)

Chiavenato (2017), manifestó qué: “el control de los recursos humanos mide y evalúa el desempeño de los colaboradores y toma la acción correcta para la mejora de la organización” (p. 18).

Terry, G. (2007), afirmó:

La planificación en RRHH, es recopilar información y hacer deducción para formular las funciones para realizar los objetivos organizacionales. Las políticas de RR. HH tienen como objetivo controlar el esfuerzo de los colaboradores con la táctica de la organización, mediante la evaluación de la auditoria de recursos humanos y poder medir cada determinado tiempo. (p. 18)

Franklin, E. (2007), afirmó:

El campo que alpagarta la auditoria de gobierno capta, la integridad de una disposición de lo conveniente a su sistema, niveles, vínculo y forma de función. Esta afinidad introduce fisonomía tales como: naturaleza jurídica, principio de funcionamiento, enfoque administrativo, sector de función, entorno de actuación, vinculo de armonización, nivel de descargo, sistema de calidad. (p. 98)

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, 2018?

### **1.4.2 problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la planificación y la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018?

¿Cómo se relaciona la cooperación interna y la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018?

¿Cómo se relaciona el aprendizaje y evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018?

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

A continuación, el estudio de investigación surge en la necesidad de promover acciones que puedan contribuir al mejoramiento, dando a conocer como se relaciona la gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical Diagnostic SAC.

La tarea de construir una economía mejor, buena relación interna y encontrar satisfacción brindando servicio eficaz al cliente es la función que hace la gestión de calidad que generalizada todas áreas pero directamente de la mano con el área de recursos humanos, Siendo como un factor relevante el recurso humano ya que es la fuerza creador de conocimiento, es de suma importancia que la gestión permita el progreso y crecimiento de los individuos, así mismo mediante la auditoría se evaluaría al personal, a la vez facilita también el desempeño de la finalidad institucionales, el resultado de todas las organizaciones está en cargo de una administración efectiva basándose en la calidad brindada a los clientes mediante el material humano capacitado cumpliendo con los objetivos, funciones, normas establecidas para un buen manejo laboral, para la misma determinación y la

satisfacción de muchos. El éxito en las empresas dedicadas a servicio de salud se basa en generar un buen ambiente laboral, con personal capacitado, buena atención al cliente e identificación con la organización. Cabe mencionar que es un tema importante, ya que depende del personal, para una buena gestión de calidad para la satisfacción de los clientes y de los colaboradores, tomando como herramienta la auditoría de los recursos humanos hacia el personal con la finalidad de evaluar y poder corregir deficiencias. Esta investigación le permitirá administrar al recurso humano de manera que se pueda emplear sus conocimientos, habilidades, actitudes, potenciar y evolucionar otras competencias, lo cual el resultado de estos objetivos se verá reflejado en una buena calidad de gestión y así se llegara a obtener conocimiento para definir de qué manera tiene relación la gestión de calidad y la auditoría de los recursos humanos.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

HA: La gestión de calidad se relacionó significativamente con la auditoría de los recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

H0: La gestión de calidad no se relación con la auditoría de los recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

HA: La planificación se relacionó significativamente con la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

Ho: La planificación no se relaciona con la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

HA: La cooperación interna se relacionó significativamente con la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

Ho: La cooperación interna no se relaciona con la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

HA: El aprendizaje se relaciona significativamente con la evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

Ho: El aprendizaje no se relaciona con la evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

HA: La gestión de procesos se relacionó significativamente con la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

Ho: La gestión de procesos no se relaciona con la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de lince, año 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre planificación y la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

Determinar la relación entre cooperación interna y la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

Determinar la relación entre aprendizaje y la evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

Determinar la relación entre gestión de procesos y la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

## **II. Método**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

Cuantitativo; por que emplea la recopilación y análisis de datos para la resolución de preguntas de investigación mediante la estadística.

Según Tamayo (2007), "consiste en la desigualdad de probabilidad verdadera". (72).

#### **2.1.2 Tipo de estudio**

Aplicada; este tipo de estudio busca resolver los problemas y encontrar respuestas a preguntas determinadas y definir estrategias de solución. Aplicando el conocimiento obtenido en la práctica mediante la investigación.

Según Ezequiel Ander (2008), " indica que la investigación aplicada es una solución eficiente y con fundamentos a un problema que se ha identificado".

#### **2.1.3 Diseño de estudio**

No experimental; en este diseño de investigación ninguna de las variables no se manipula, solo se observa para poder analizarlo.

Transversal; en este diseño de investigación se recoge datos del instante señalado con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia, con el objetivo solo de poder analizar los datos obtenidos en un grupo de personas.

Según Sampieri (2003), "indicó que:

Los datos se reúnen al instante, en un tiempo determinado, su objetivo es delinear variante y su incidencia de interrelación en un momento dado" (32).

## **2.1.4 Nivel de investigación**

### **Descriptivo**

Se mide con exactitud las variables individuales, buscando y recopilando información en forma directa para tomar decisiones y poder describir situaciones buscando definir la peculiaridad, características, perfiles de persona, cualquier fenómeno que se someta a un análisis.

Según sabino (2004), "Información en forma directa para tomar decisiones y poder describir situaciones buscando definir la peculiaridad, características, perfiles de persona" (79).

### **Correlacional**

Se pretende identificar y conocer su porción de correspondencia que existe entre el estudio de investigación.

Según Hernández (2003), "es un tipo de investigación que tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre dos o más variable" (p. 53).

### **Método:**

#### **Hipotético deductivo**

Según Popper, K. (2005), "mantiene la inteligencia científica (p. 47).

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Auditoría de recursos humanos	Harper y Lynch (1992) La auditoría de RRHH es políticas del personal de una organización y la evaluación de sus actividades, con el objetivo de poder llegar a una opinión y análisis profesional sobre la operación llevada a cabo en un tiempo determinado (P. 35).	Auditoría de recursos humanos: Indicadores: Eficiencia, Integración a los objetivos, Competencias personales, Habilidades, Mensual, quincenal, ausentismo, rendimiento. Instrumento: Cuestionario	Evaluación de reclutamiento y de selección	eficiencia Integración a los objetivos Competencias personales Habilidades	NOMINAL
			Evaluación de capacitación y desarrollo	Mensual Quincenal Ausentismo	
Gestión de la calidad	Feigenbaum (2001) La calidad es una estrategia eficaz para poder integrar las fortalezas de mejora de la gestión en la organización para. El autor menciona una serie de dimensiones a medir: Planificación, cooperación interna y externa, aprendizaje, gestión de personas, gestión de procesos, mejora continua (p.18).	Gestión de la calidad: Indicadores: Organización, Cumplimiento de metas y objetivos, toma de decisiones, comunicación, Integración, conducta, Información, desempeño, Cumplimiento de ejecución de procesos, Satisfacción. Instrumento: Cuestionario	Planificación	Organización Cumplimiento de metas y objetivos toma de decisiones comunicación Integración	NOMINAL
			Cooperación interna	conducta Información desempeño Cumplimiento de ejecución de procesos Satisfacción.	
			aprendizaje		
			Gestión de procesos		

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población está establecida por 60 asistentes del centro de apoyo diagnóstico "Medical SAC". Lince – 2018.

### **2.3.2 Muestra**

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997) manifiesta: "Se pretende identificar y conocer su porción de correspondencia que existe entre el estudio de investigación" (p.38).

Muestreo Aleatorio Simple: el perfil más conocido de conseguir un grupo es en elegir al azar. Es decir, cada uno de las personas de una población tiene la misma contingencia de ser elegido. (p. 38).

La muestra de estudio está constituida por 60 colaboradores del centro de apoyo diagnóstico "Medical SAC". Lince – 2017.

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario que estará constituido por 20 preguntas a 60 encuestados con respuestas de escala binominal (SI y NO) realizada en el centro diagnóstico Medical SAC.

Se adapta al instrumento A (Gestión de la calidad) y el instrumento B (Auditoría de recursos humanos) para la hipótesis general e hipótesis específicas.

### **2.4.2 Validez**

El instrumento de investigación ha sido revisado por expertos, la cual nos brindó opiniones acerca de nuestras preguntas, los docentes son:

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

Dr. Alva Arce Rosel Cesar

Dra. María Dolores Martínez Zarala

### 2.4.3 Confiabilidad

Fue medida mediante una muestra piloto de 10 colaboradores de la prueba estadística de KURDER RICHARDSON, lo que significa que nuestra encuesta es confiable.

**Tabla 2. Niveles de confiabilidad**

Niveles de confiabilidad	
Valores	Nivel
0,81 a	Muy alta
0,61 a	Alta
0,41 a	Moderada
0,21 a	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Ruiz, C (2002). Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación. pág. 70.

### KR20

$$r_{20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

**Criterio de confiabilidad de valores**

**Escalas: ALL de Variable Auditoría de recursos humanos**

**Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable Auditoria de Recursos Humanos**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	10	100,0
Casos	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Instrumento confiabilidad muy alta.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
KR20	N de elementos
,89	10

**Criterio de confiabilidad de valores**

**Escalas: ALL de Variable Gestión de la calidad**

**Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la variable Gestión de la Calidad**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
KR20	N de elementos
,83	10

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	10	100,0
Casos	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Instrumento confiabilidad muy alta.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La recopilación de fuentes se fijó la encuesta piloto con la finalidad de decretar la confiabilidad y validez. El cuestionario fue evaluado por un experto, por un asesor metodológico del curso.

Recursos para el análisis: Programa de Excel (Método estadístico)

La investigación va ser desarrollada con la finalidad de lograr que se obtenga resultados basados en la estadística descriptiva de la evaluación.

Para contrarrestar la hipótesis de acuerdo a mis dos variables. Calidad de gestión y Auditoría de Recursos Humanos.

## **2.6 Aspectos éticos**

La investigación que se sustenta con la reglamentación de la ética, certifica que el contenido que se está realizando cuenta con un consentimiento que consta de diferentes puntos de aspectos establecidos en el desarrollo de la investigación.

Se puede observar que la investigación es competente para llevar a cabo esta investigación, si es adecuado y luego la aprobación informado de los asistentes implicadas en el estudio de investigación.

### III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos del instrumento de la variable Auditoría de recursos humanos presenta 10 Items a continuación:

Tabla 5. *Distribución ¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.*

		F	%	% VALIDO	% ACUMULADO
Válido	No	14	23,3	23,3	23,3
	Si	46	76,7	76,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

1. ¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?

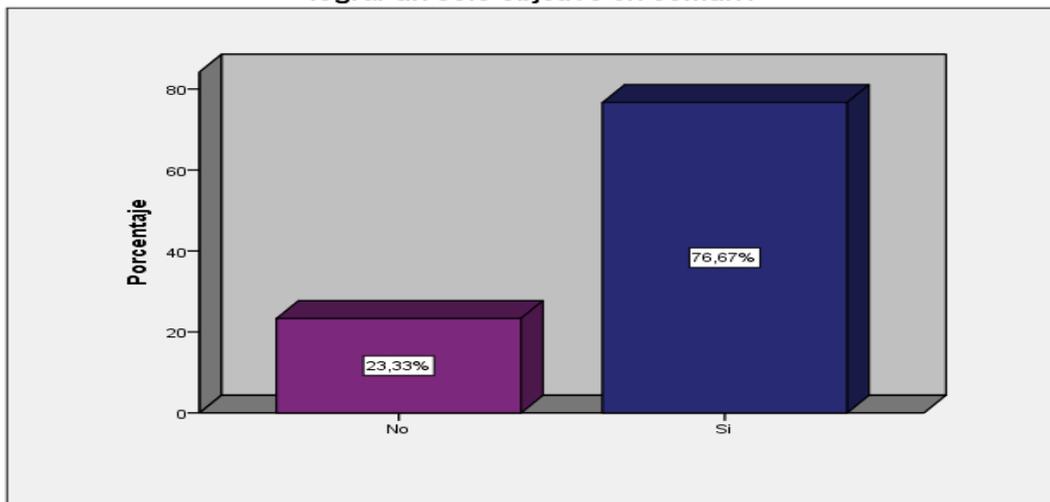


Figura 1. Frecuencia ¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?.

**Tabla 6. Distribución ¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**2. ¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	24	40,0	40,0	40,0
	Si	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

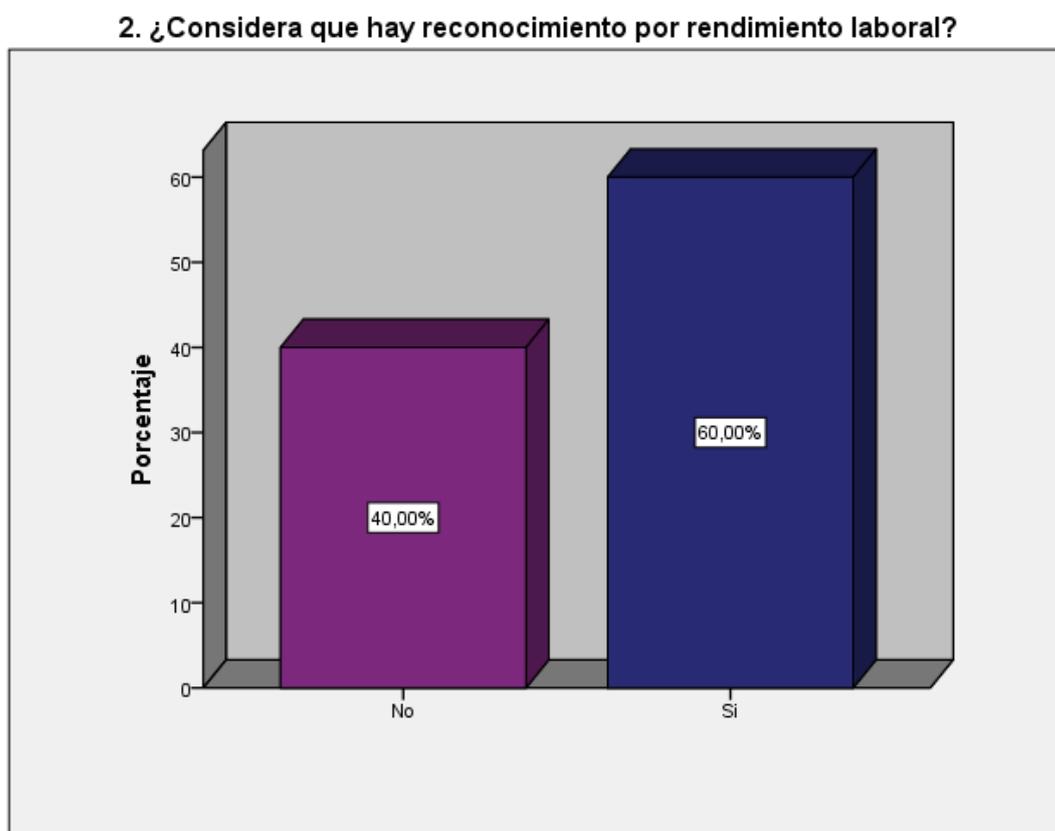


Figura 2. Frecuencia ¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?.

**Tabla 7. Distribución ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**3. ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	24	40,0	40,0	40,0
	Si	36	60,0	60,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**3. ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?**

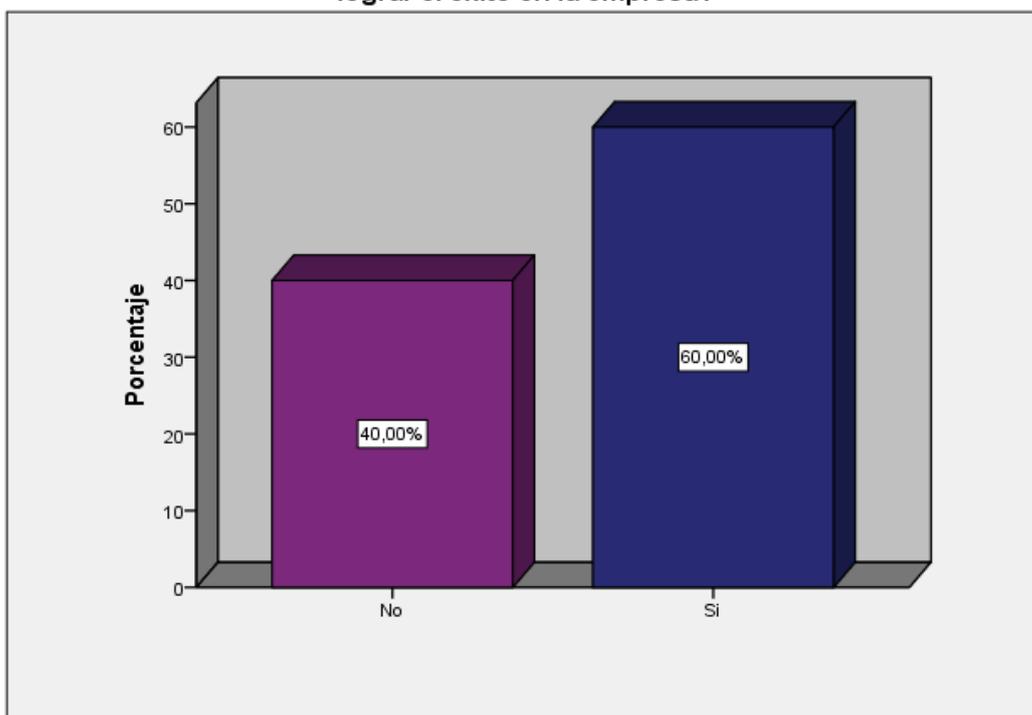


Figura 3. Frecuencia ¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?

**Tabla 8. Distribución ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**4. ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	22	36,7	36,7	36,7
	Si	38	63,3	63,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**4. ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?**

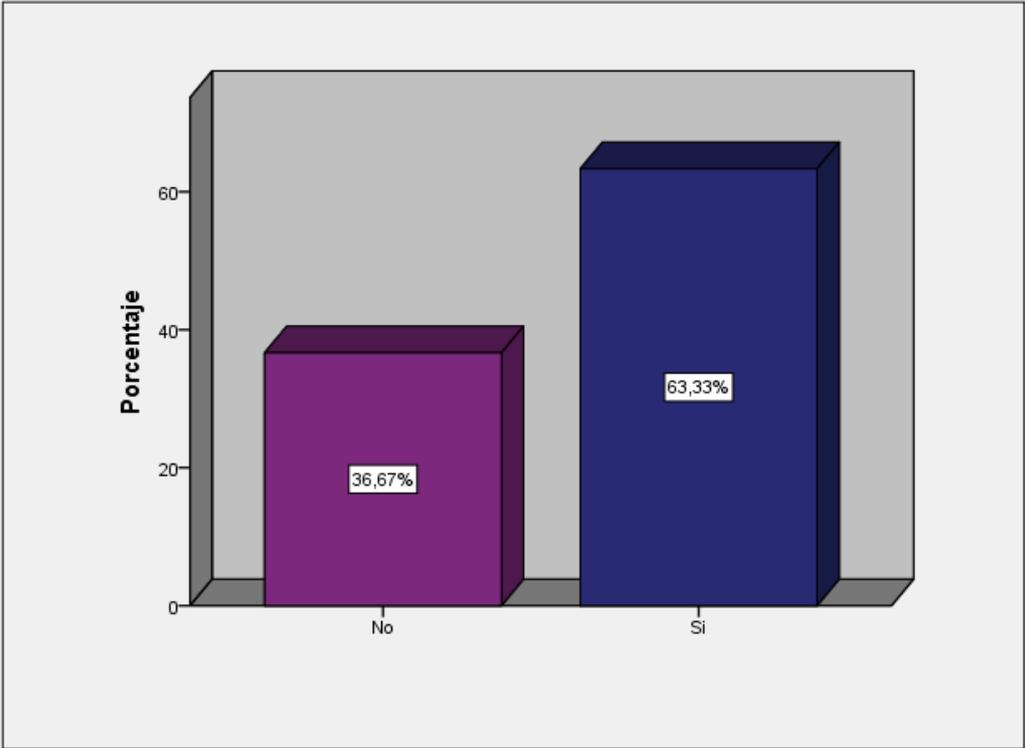


Figura 4. Frecuencia ¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?

**Tabla 9. Distribución ¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**5. ¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	17	28,3	28,3	28,3
	Si	43	71,7	71,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

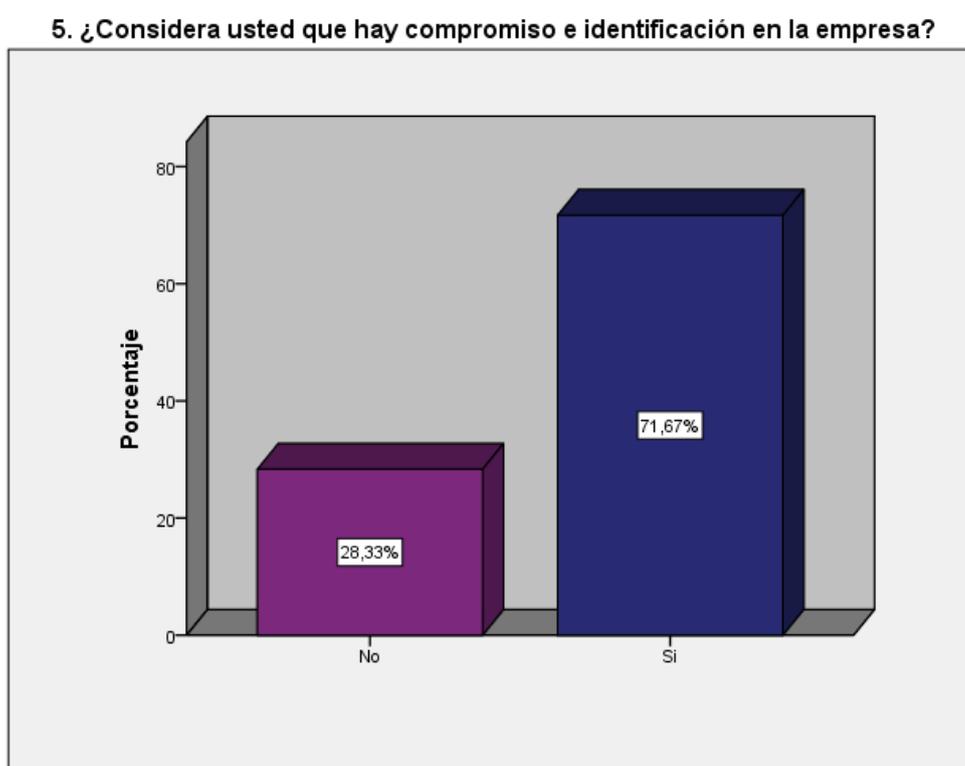


Figura 5. Frecuencia ¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?

**Tabla 10. Distribución Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**6. Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	12	20,0	20,0	20,0
	Si	48	80,0	80,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**6. Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones**

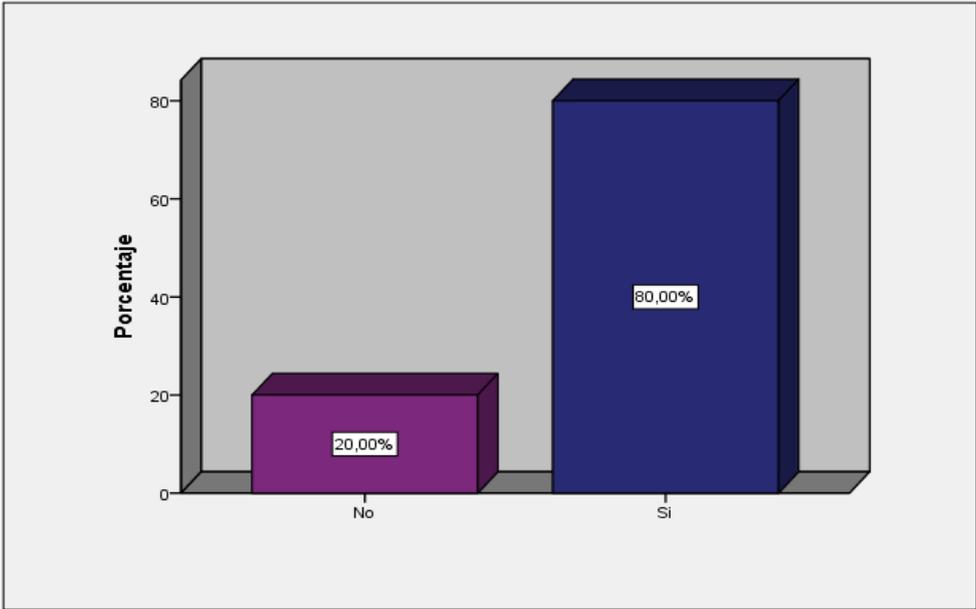


Figura 6. Frecuencia Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?.

**Tabla 11. Distribución ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**7. ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?**

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	No	26	43,3	43,3	43,3
	Si	34	56,7	56,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**7. ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?**

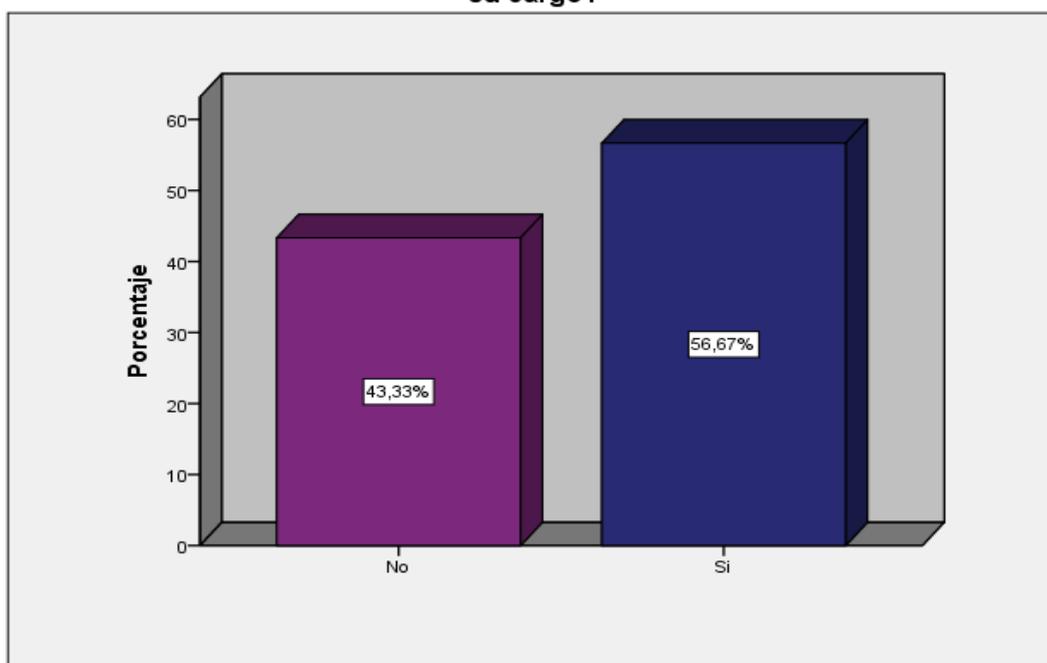


Figura 7. Frecuencia ¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?

**Tabla 12. Distribución ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**8. ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	24	40,0	40,0	40,0
	Si	36	60,0	60,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**8. ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?**

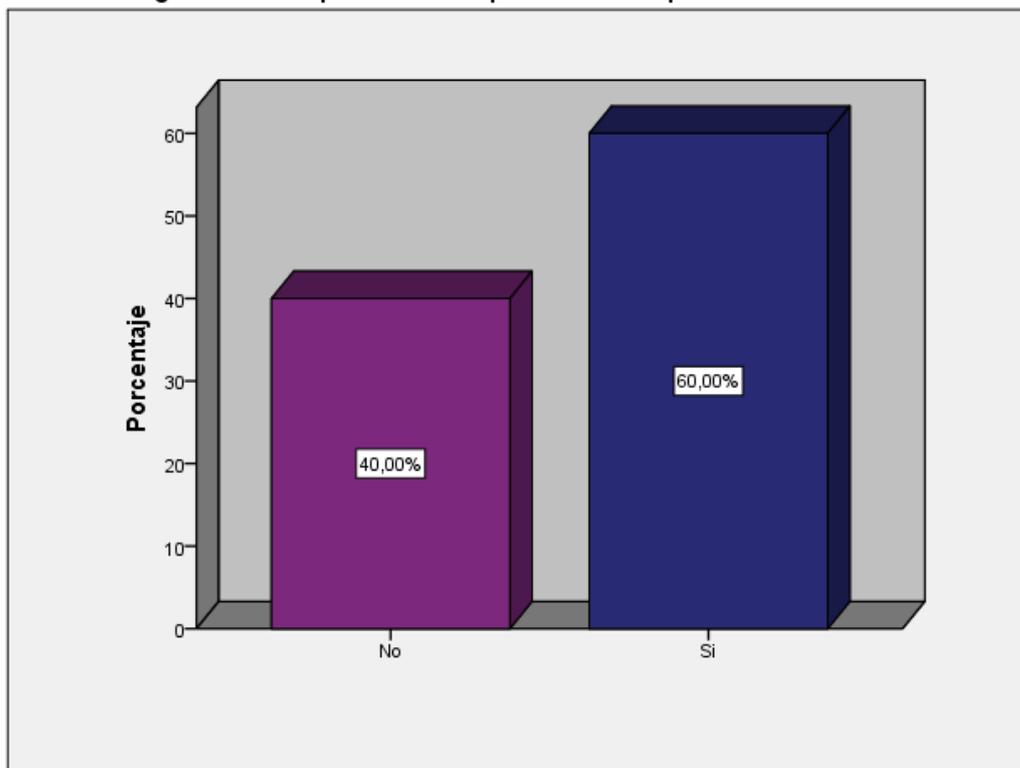


Figura 8. Frecuencia ¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?.

**Tabla 13. Distribución ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**9. ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	23,3	23,3	23,3
	Si	46	76,7	76,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**9. ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?**

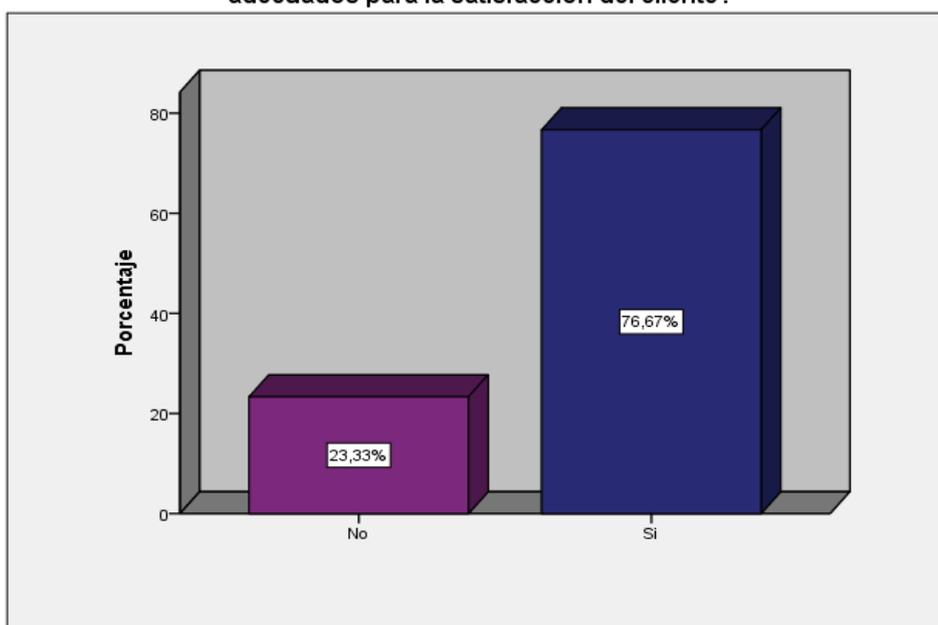


Figura 9. Frecuencia ¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?.

**Tabla 14. Distribución ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**10. ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	30,0	30,0	30,0
	Si	42	70,0	70,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**10. ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?**

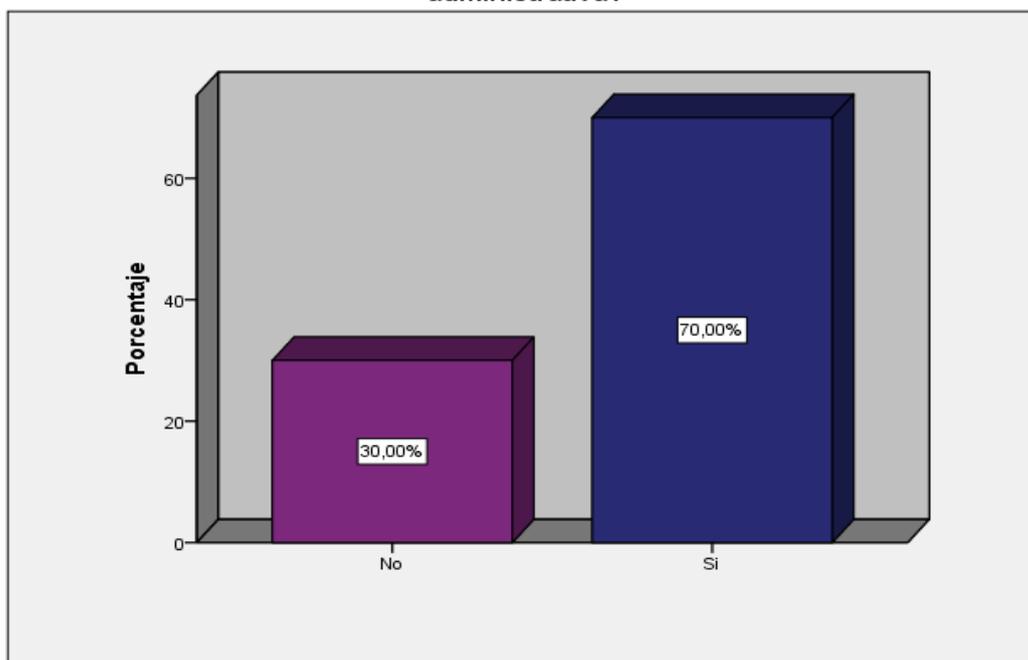


Figura 10. Frecuencia ¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?.

3.2. Resultados descriptivos del instrumento de la variable Gestión de la calidad presenta 10 Items a continuación:

Tabla 15. *Distribución ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?*, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**11. ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	23,3	23,3	23,3
	Si	46	76,7	76,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**11. ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?**

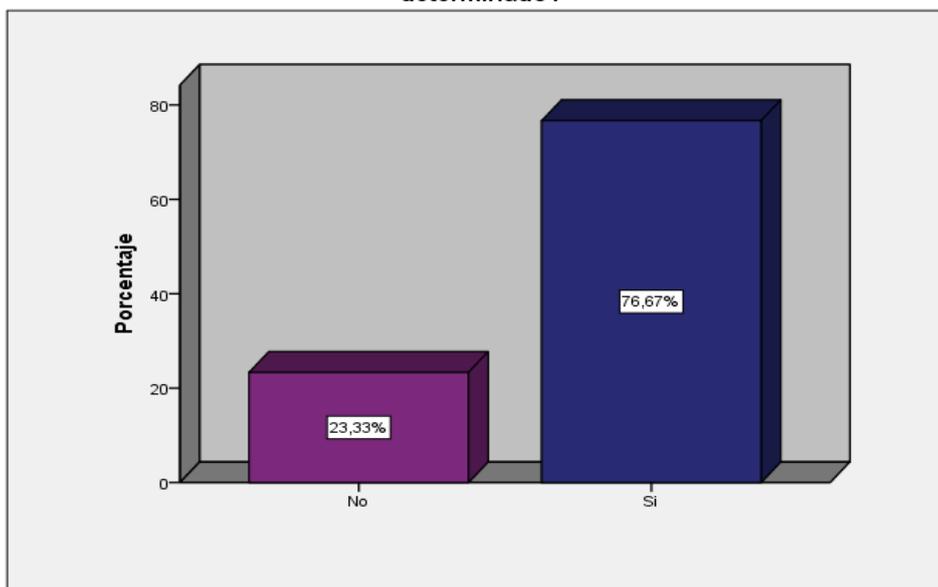


Figura 11. Frecuencia ¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?.

**Tabla 16. Distribución La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**12. La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	23,3	23,3	23,3
	Si	46	76,7	76,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**12. La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?**

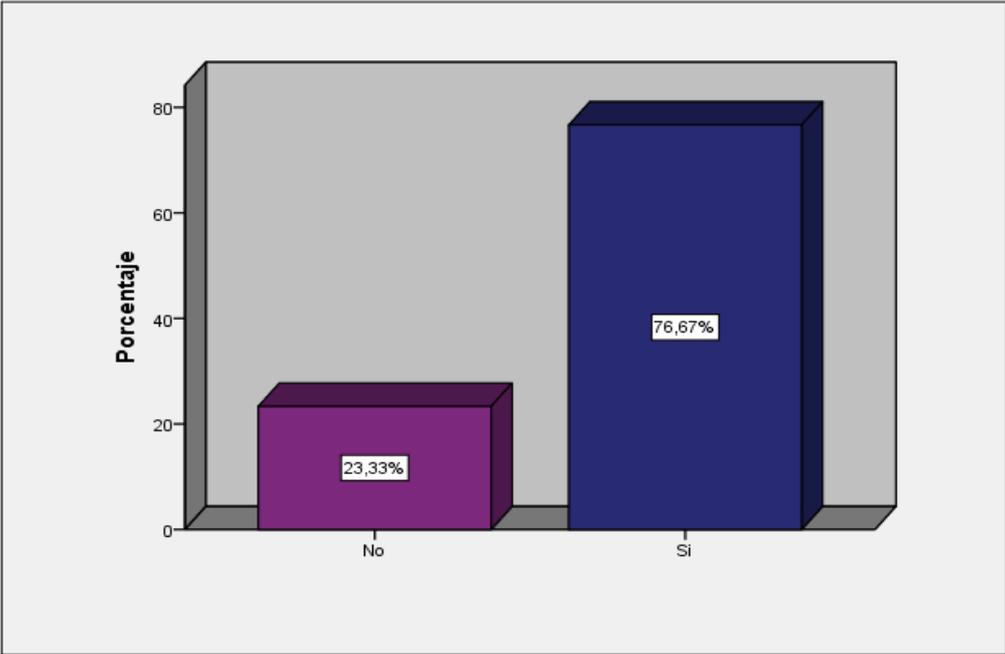


Figura 12. Frecuencia La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?.

**Tabla 17. Distribución ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**13. ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	25,0	25,0	25,0
	Si	45	75,0	75,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**13. ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?**

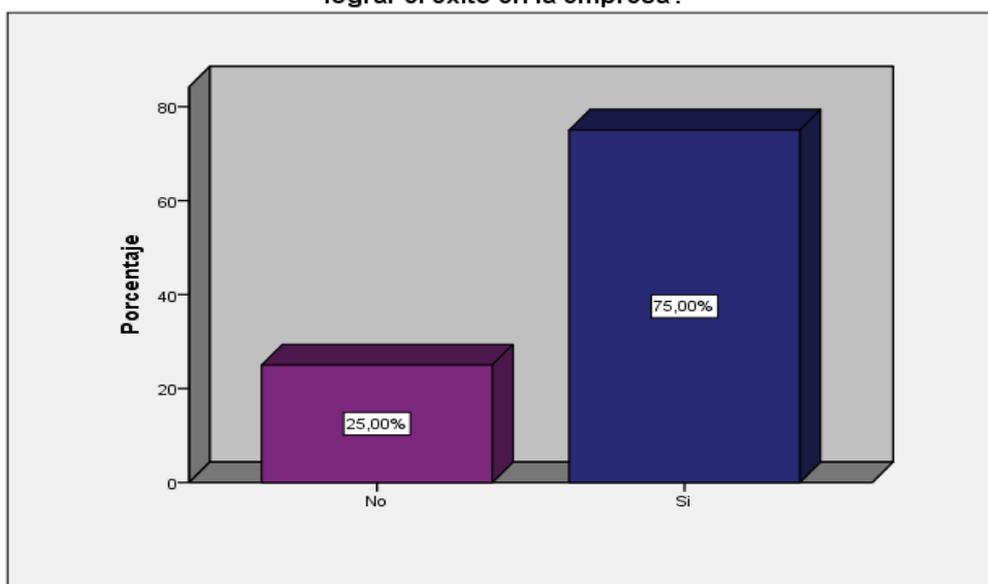


Figura 13. Frecuencia ¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?.

**Tabla 18. Distribución ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**14. ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	10,0	10,0	10,0
	Si	54	90,0	90,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**14. ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

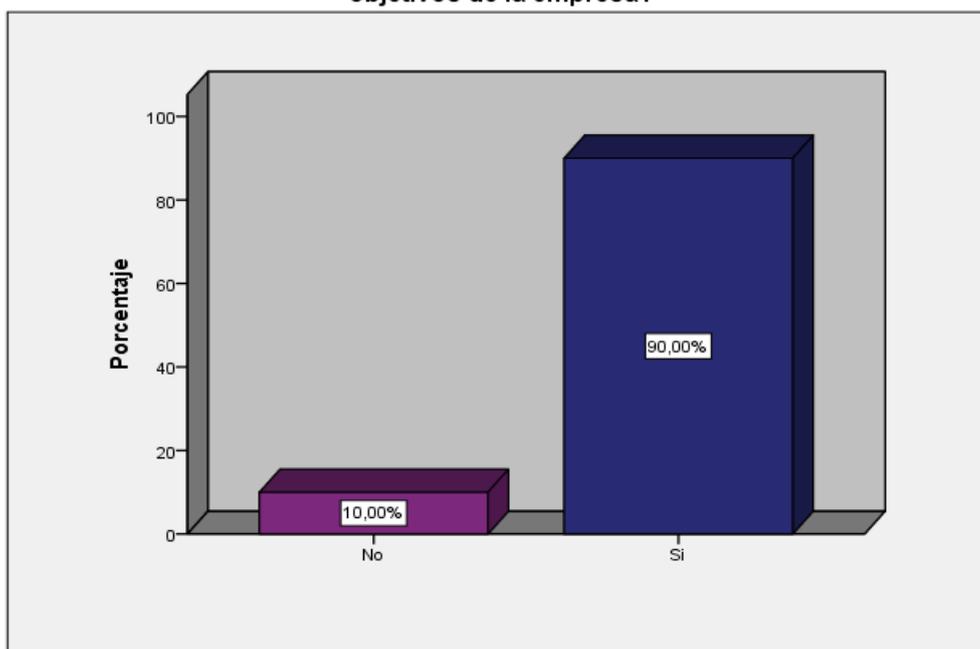


Figura 14. Frecuencia ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?.

**Tabla 19. Distribución ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**15. ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	23,3	23,3	23,3
	Si	46	76,7	76,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**15. ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?**

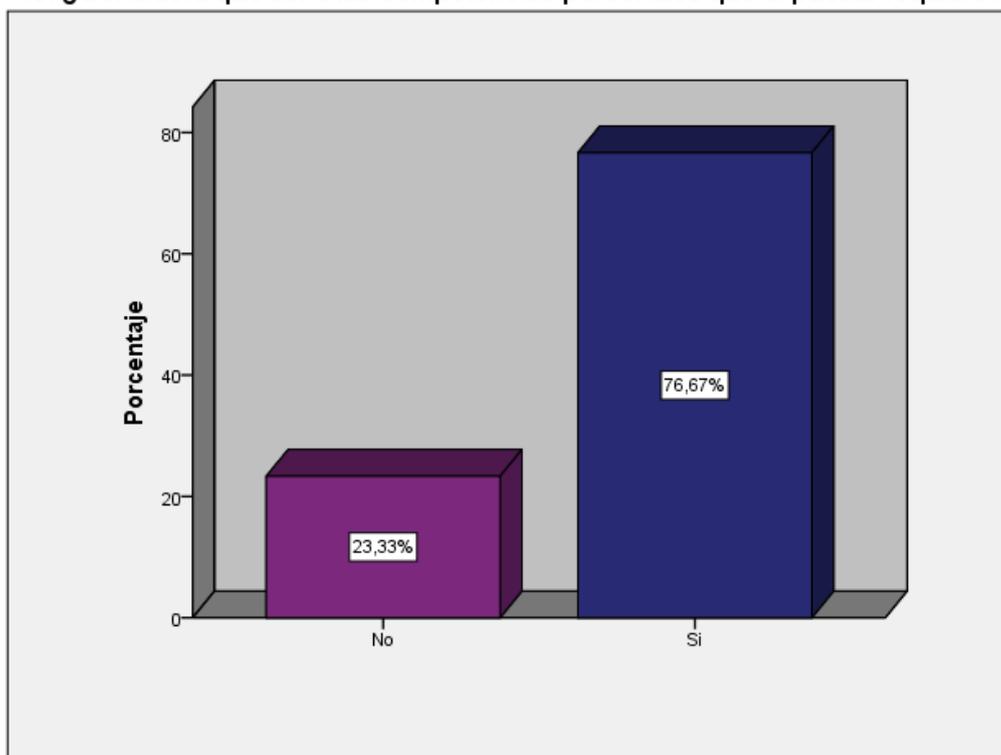


Figura 15. Frecuencia ¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?.

**Tabla 20. Distribución ¿Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**16. Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	33,3	33,3	33,3
	Si	40	66,7	66,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**16. Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.**

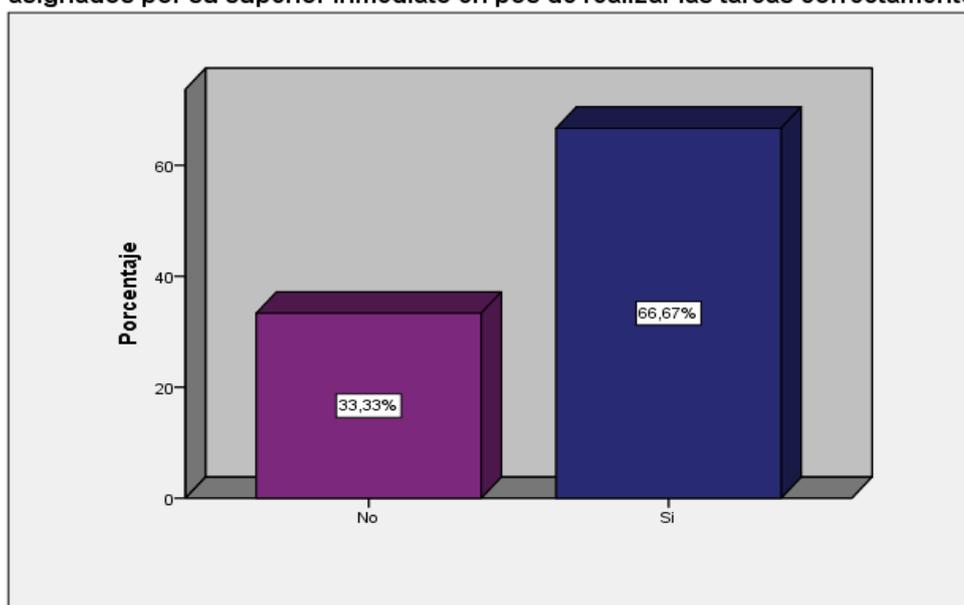


Figura 16. Frecuencia Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 21. Distribución ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**17. ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	16	26,7	26,7	26,7
	Si	44	73,3	73,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**17. ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?**

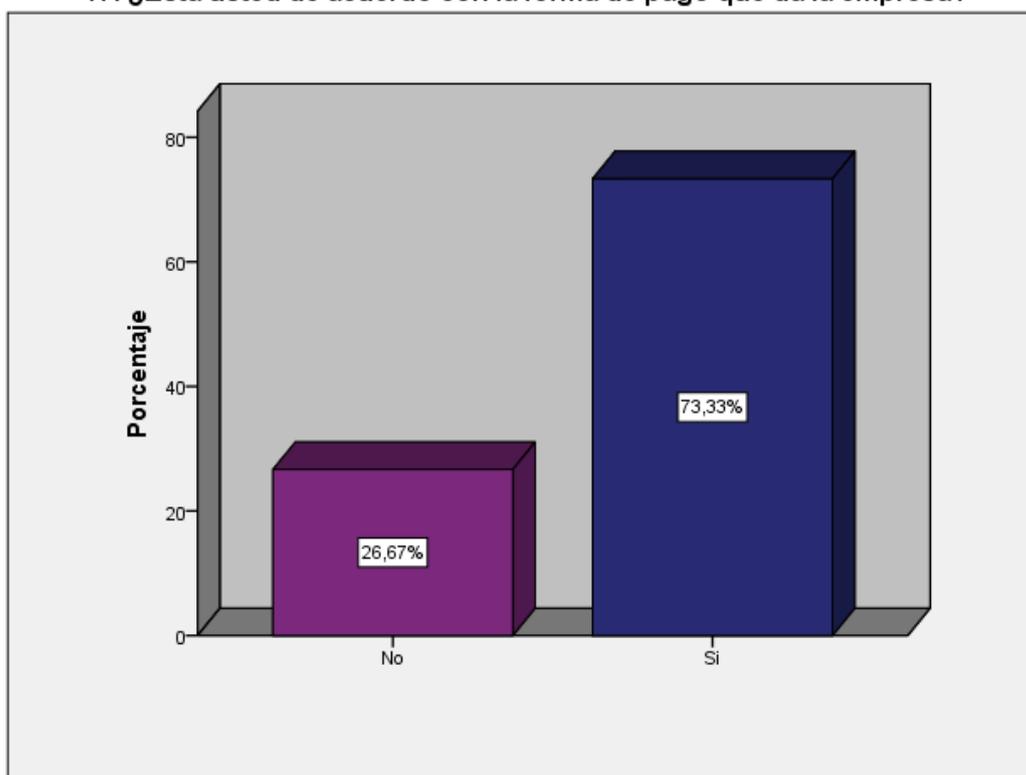


Figura 16. ¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?

**Tabla 22. Distribución ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**18. ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	30,0	30,0	30,0
	Si	42	70,0	70,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**18. ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?**

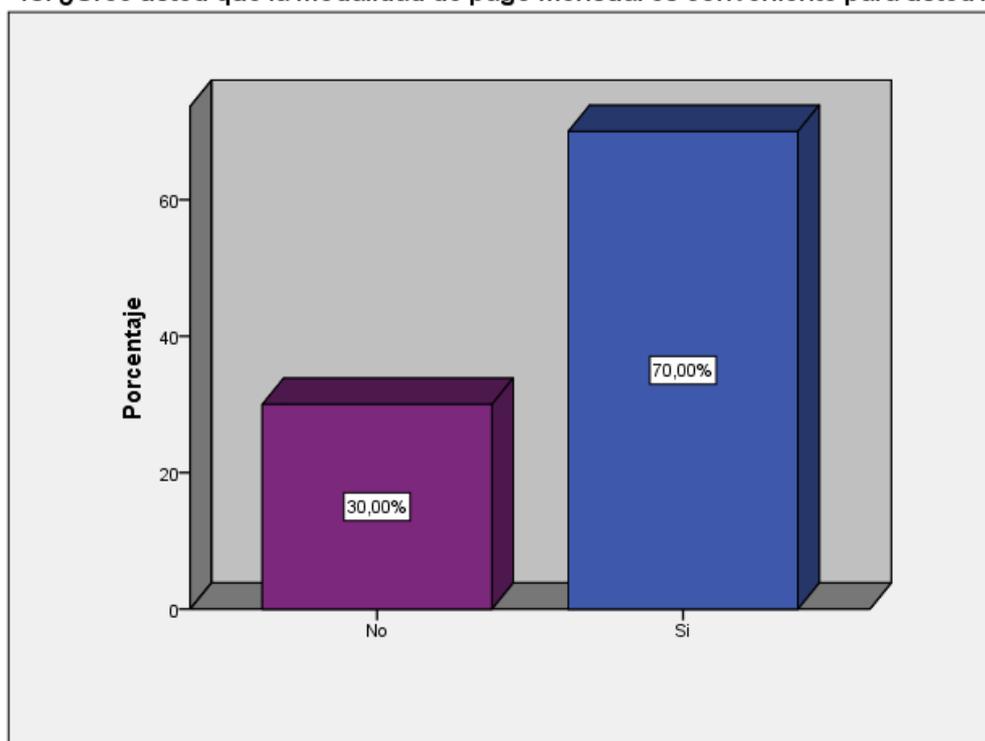


Figura 17. Frecuencia ¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?.

**Tabla 23. Distribución ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**19. ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	33,3	33,3	33,3
	Si	40	66,7	66,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**19. ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?**

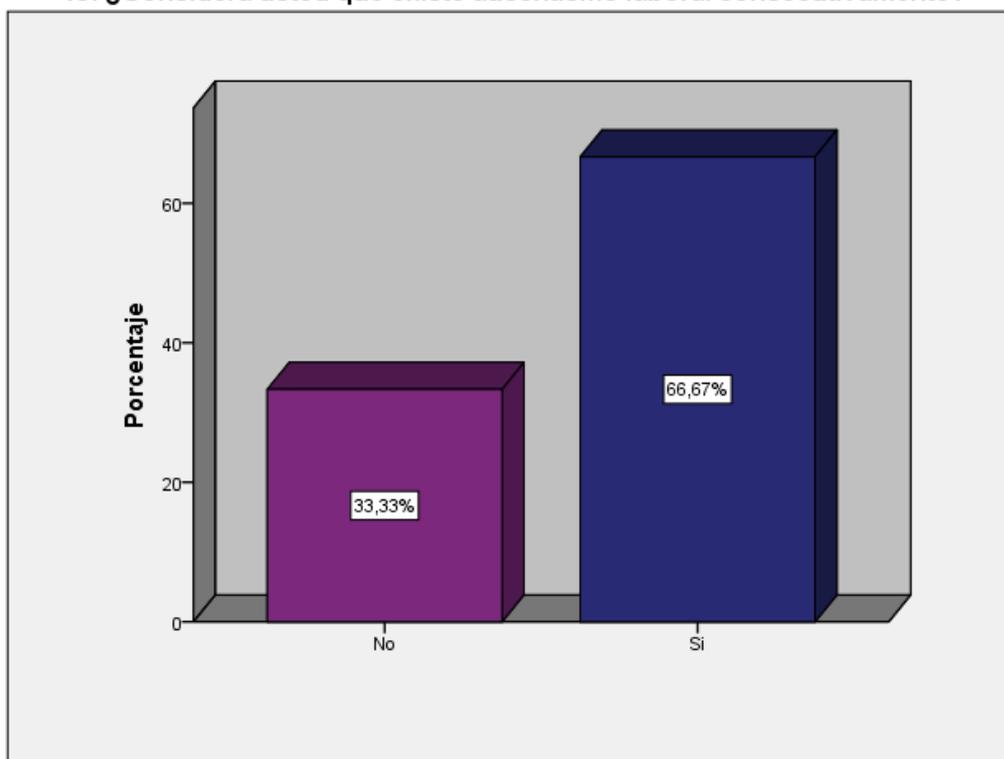


Figura 18. Frecuencia ¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?

**Tabla 24. Distribución ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**20. ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	11	18,3	18,3	18,3
	Si	49	81,7	81,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**20. ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?**

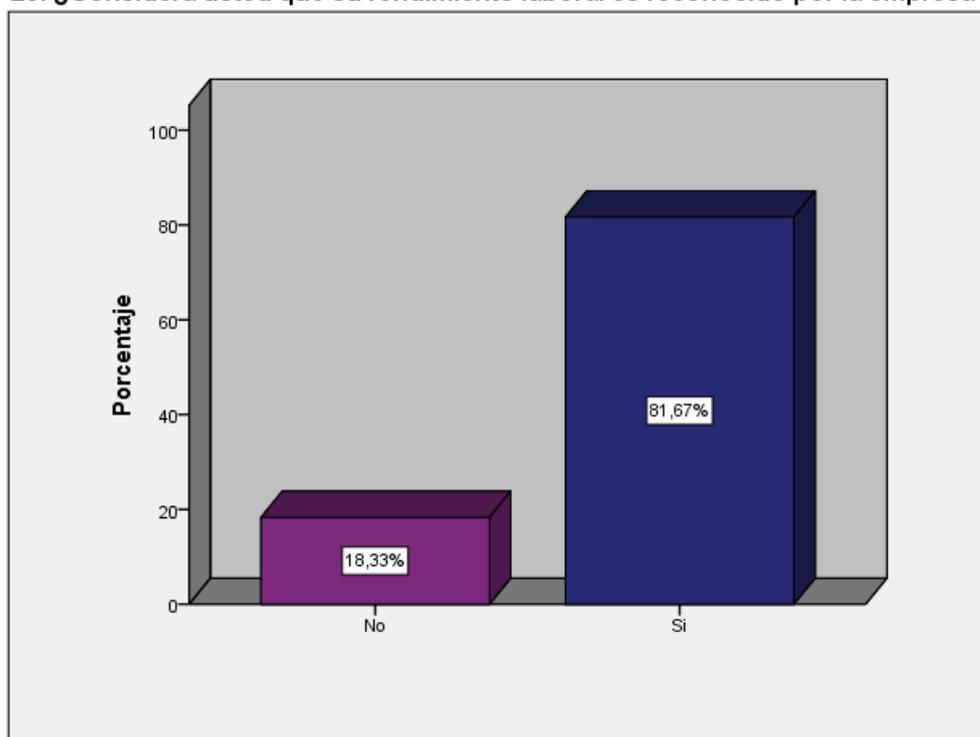


Figura 19. Frecuencia ¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?

3.3. Resultados descriptivos de la variable Auditoría de recursos humanos presenta 4 dimensiones a continuación:

**Tabla 25. Distribución Evaluación de reclutamiento y de selección, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

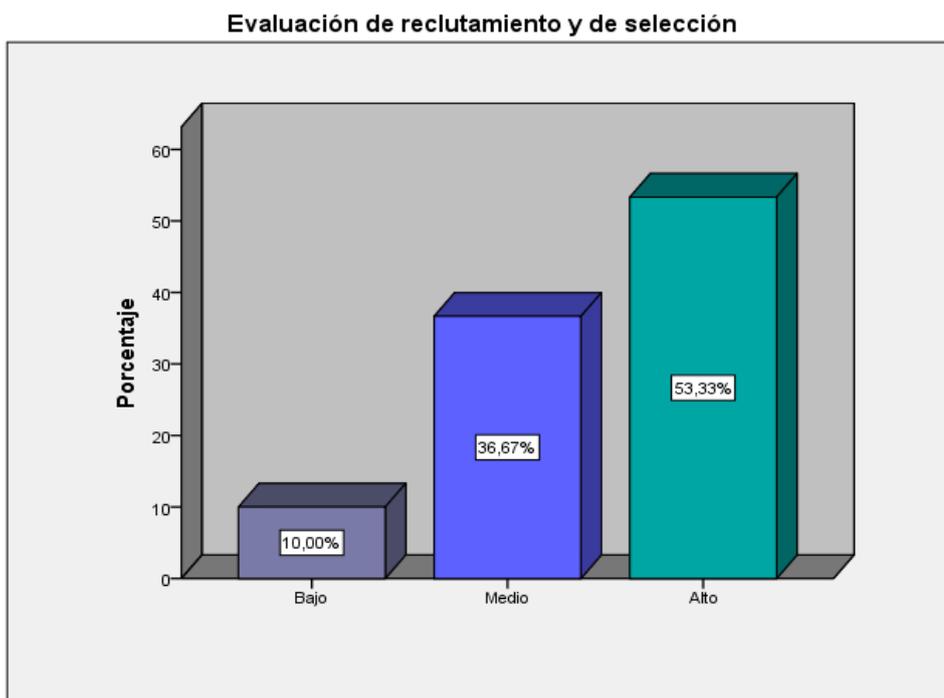


Figura 20. Frecuencia Evaluación de reclutamiento y de selección.

**Tabla 26. Distribución Evaluación de capacitación y desarrollo, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

Evaluación de capacitación y desarrollo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	13,3	13,3	13,3
	Medio	23	38,3	38,3	51,7
	Alto	29	48,3	48,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

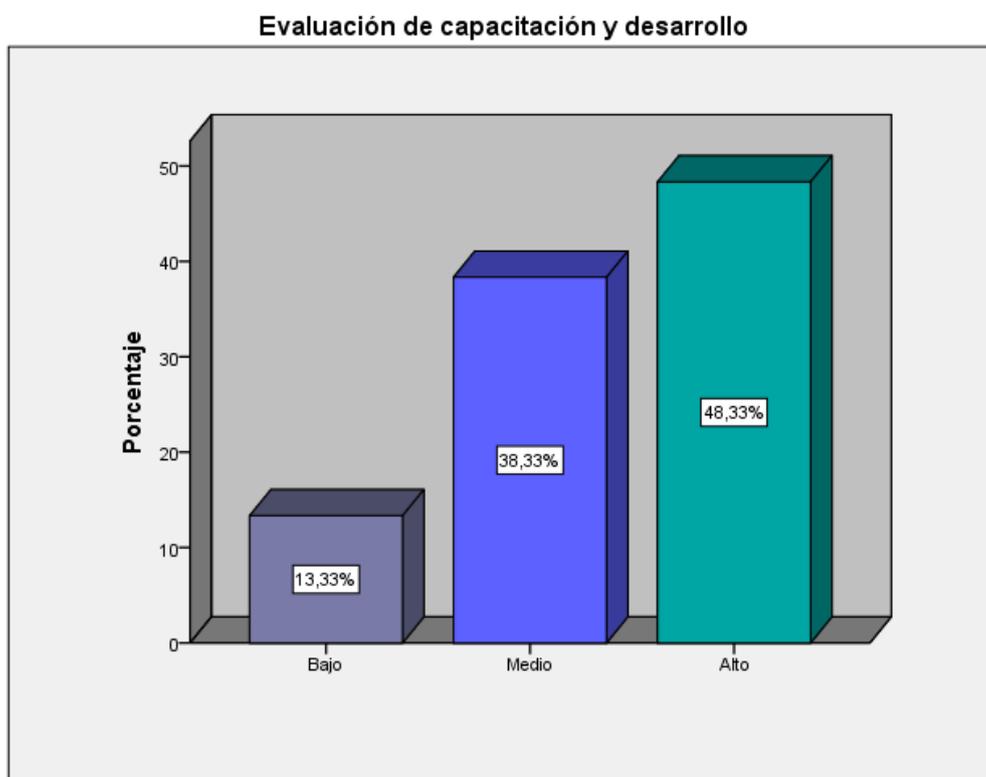


Figura 21. Frecuencia Evaluación de capacitación y desarrollo

**Tabla 27. Distribución Evaluación de sueldos y salarios, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**Evaluación de sueldos y salarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,3	3,3	3,3
	Medio	28	46,7	46,7	50,0
	Alto	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Evaluación de sueldos y salarios

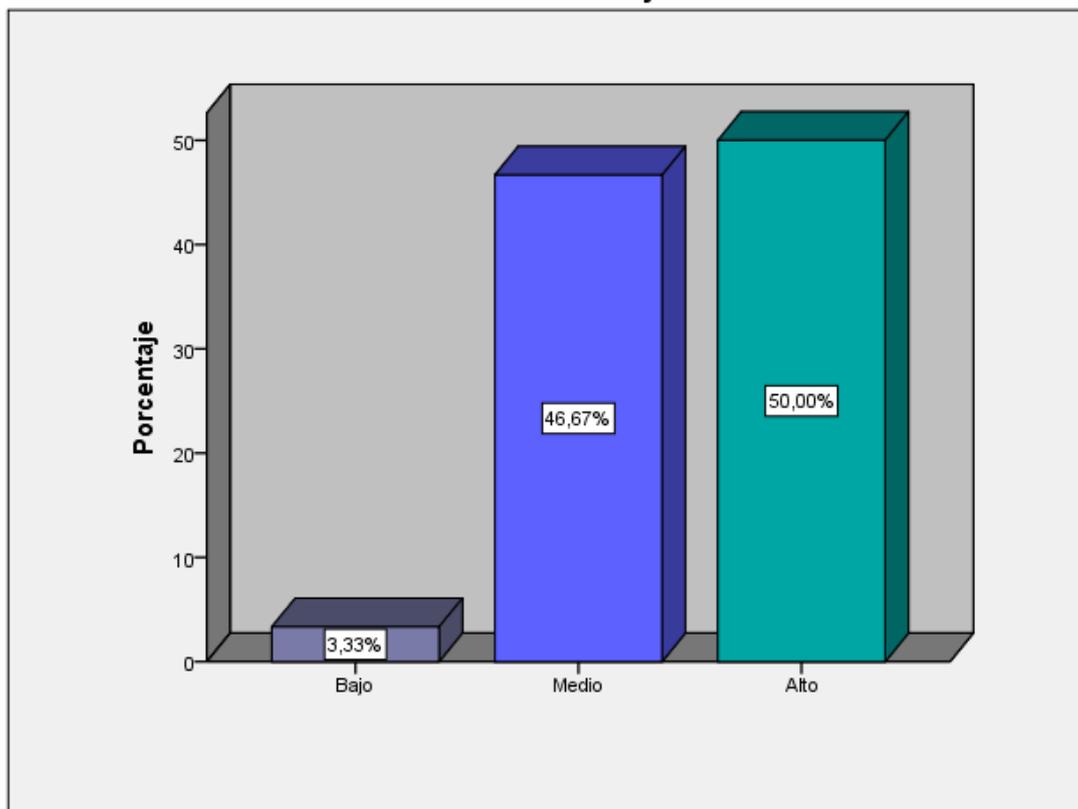


Figura 22. Frecuencia Evaluación de sueldos y salarios

**Tabla 28. Distribución Evaluación de la actuación, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

Evaluación de la actuación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6,7	6,7	6,7
	Medio	24	40,0	40,0	46,7
	Alto	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

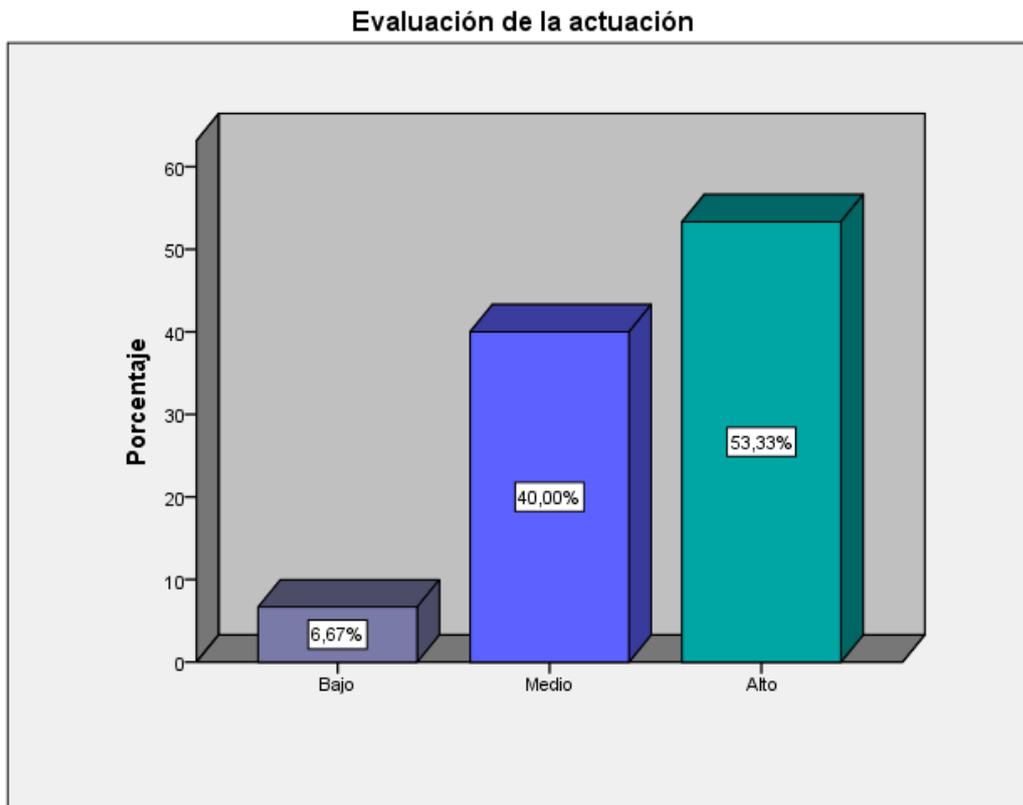


Figura 23. Frecuencia Evaluación de la actuación

**Tabla 29. Distribución Auditoría de recursos humanos, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

<b>Auditoría de recursos humanos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	20	33,3	33,3	43,3
	Alto	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

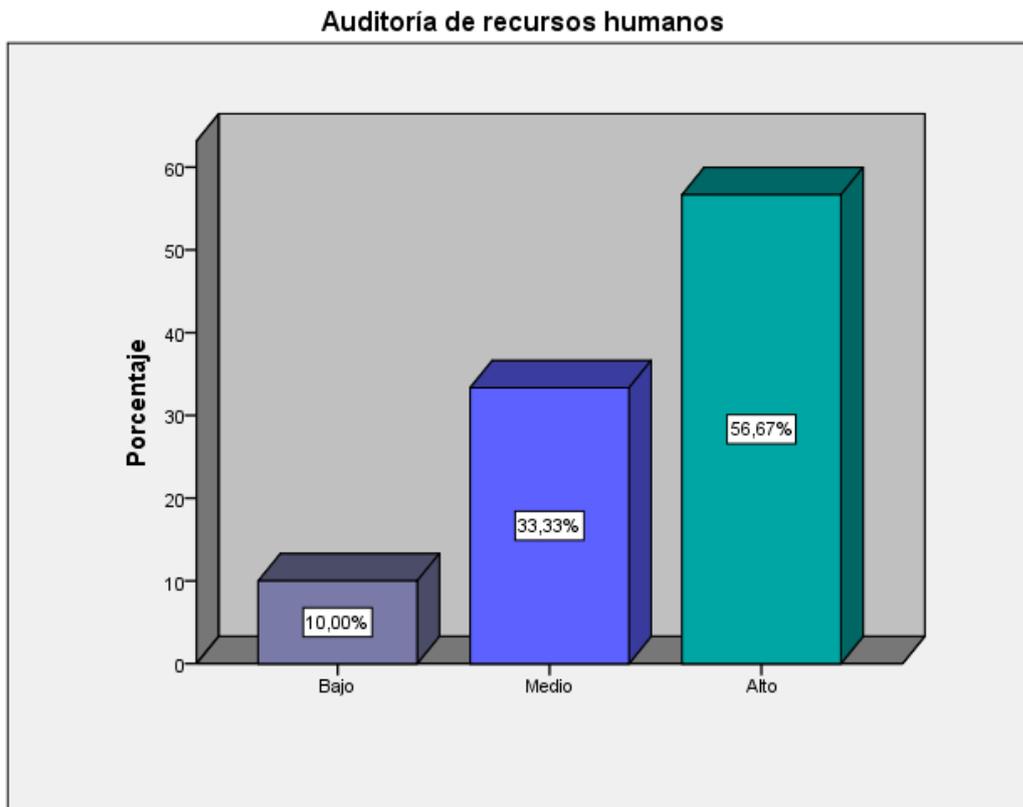


Figura 24. Frecuencia Auditoría de recursos humanos

**3.4. Resultados descriptivos de la variable Gestión de la calidad presenta 4 dimensiones a continuación:**

**Tabla 30. Distribución Planificación, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

<b>Planificación</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	18	30,0	30,0	40,0
	Alto	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

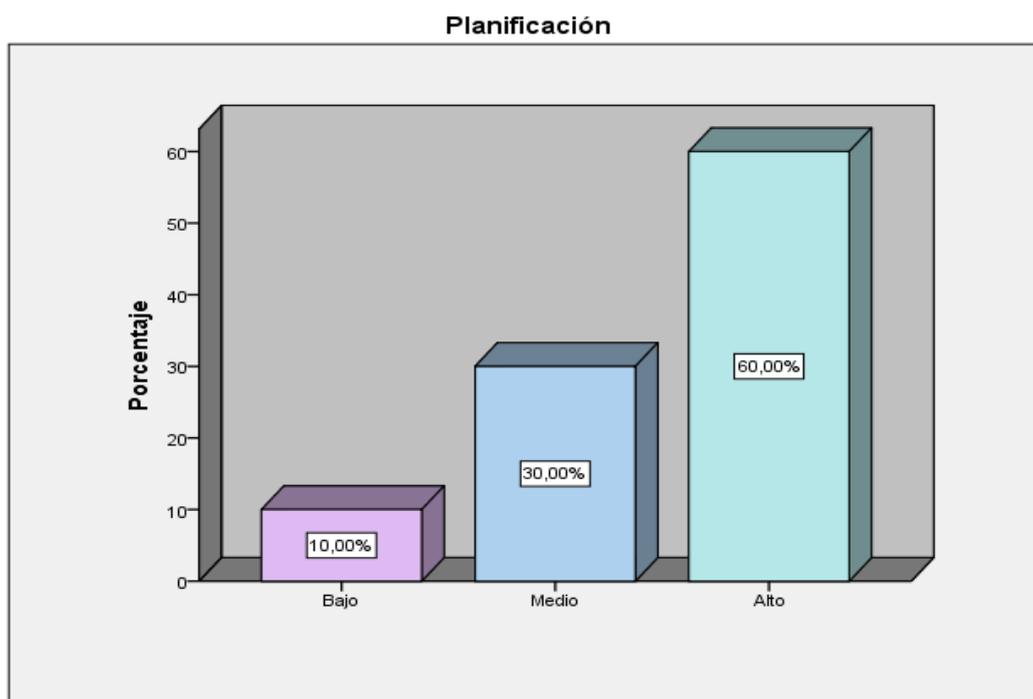


Figura 25. Frecuencia Planificación, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 31. Distribución Cooperación interna, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

**Cooperación interna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20,0	20,0	20,0
	Medio	10	16,7	16,7	36,7
	Alto	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

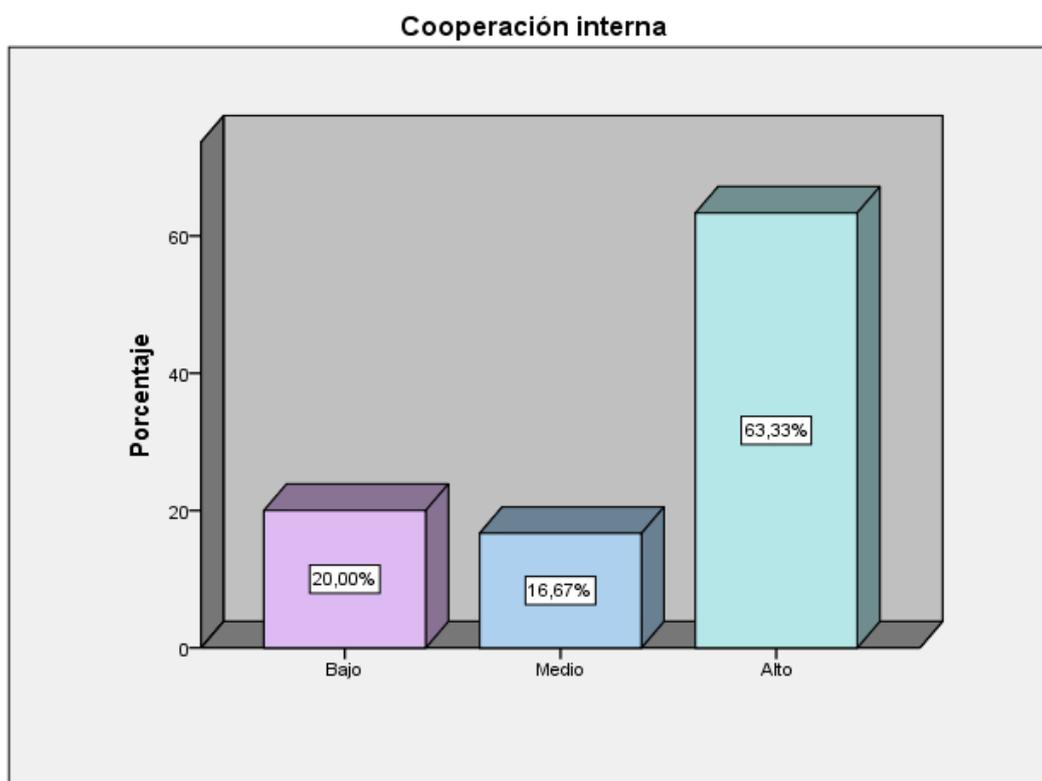


Figura 26. Frecuencia Cooperación interna, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 32. Distribución Aprendizaje, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

<b>Aprendizaje</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20,0	20,0	20,0
	Medio	10	16,7	16,7	36,7
	Alto	38	63,3	63,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

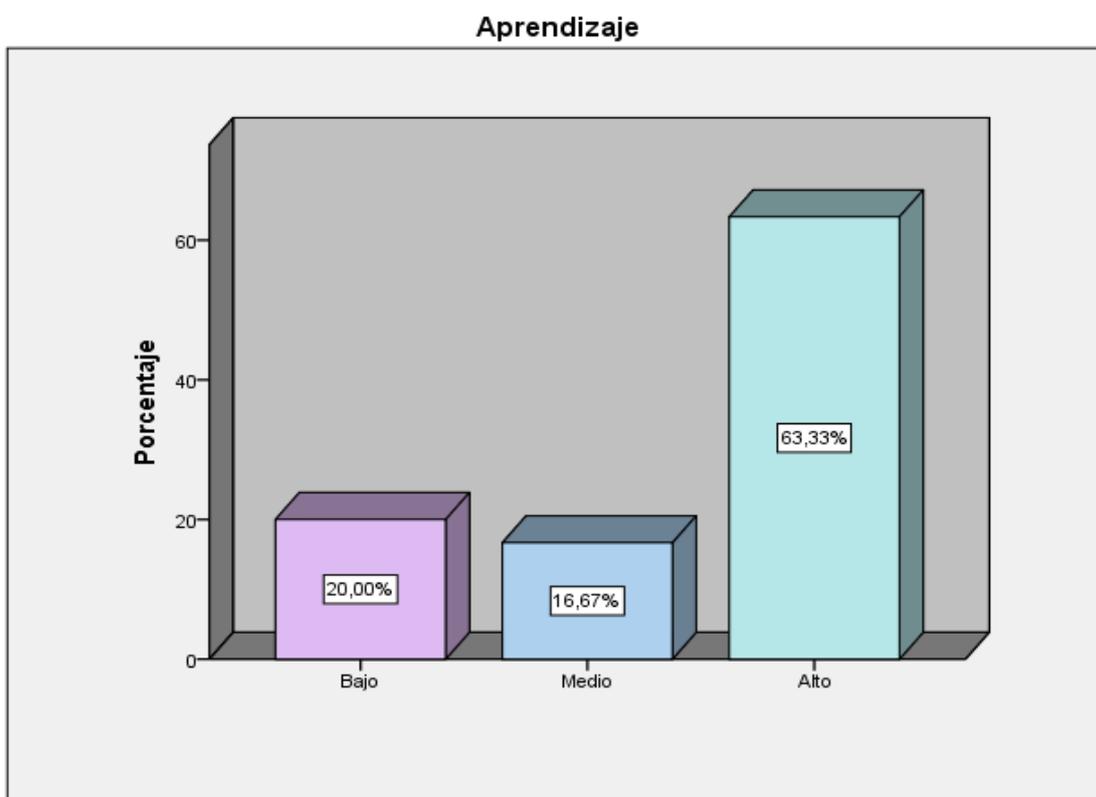


Figura 27. Frecuencia Aprendizaje,

el 20,00% presenta un nivel Bajo, el 16,67% presenta un nivel Medio y el 63,33% presenta un nivel Alto

**Tabla 33. Distribución Gestión de procesos, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

<b>Gestión de procesos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,0	10,0	10,0
	Medio	19	31,7	31,7	41,7
	Alto	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

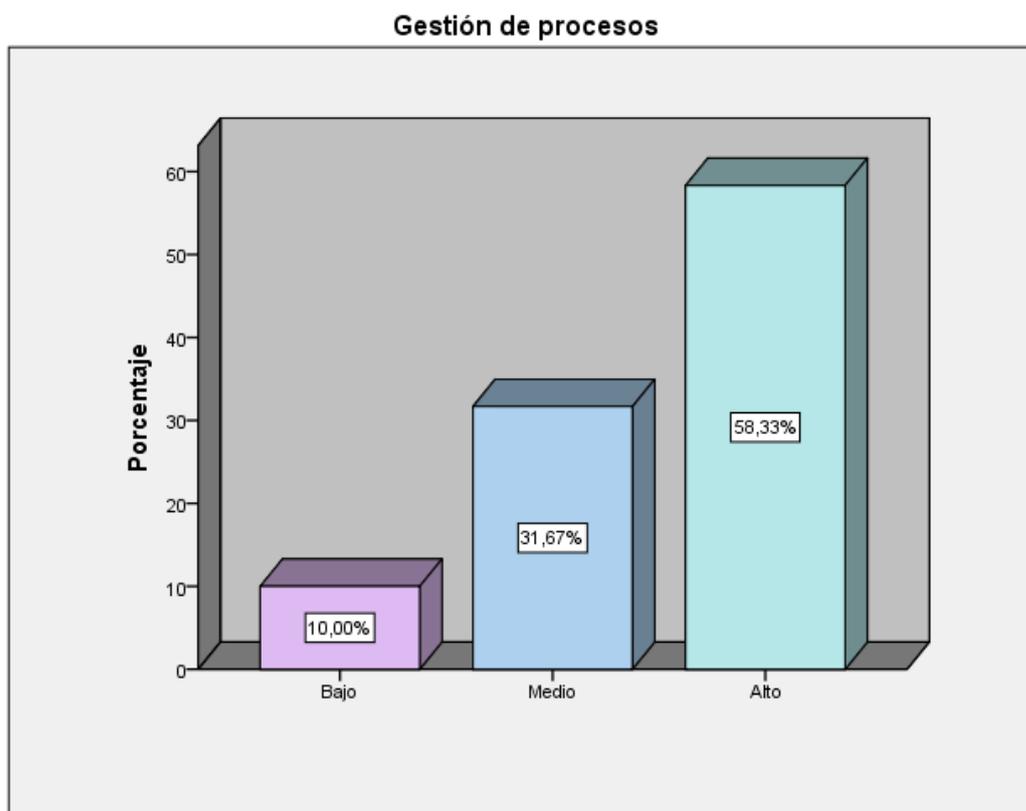


Figura 28. Frecuencia Gestión de procesos

el 10,00% presenta un nivel Bajo, el 31,67% presenta un nivel Medio y el 58,33% presenta un nivel Alto.

**Tabla 34. Distribución Gestión de la calidad, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

<b>Gestión de la calidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,7	21,7	21,7
	Medio	9	15,0	15,0	36,7
	Alto	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

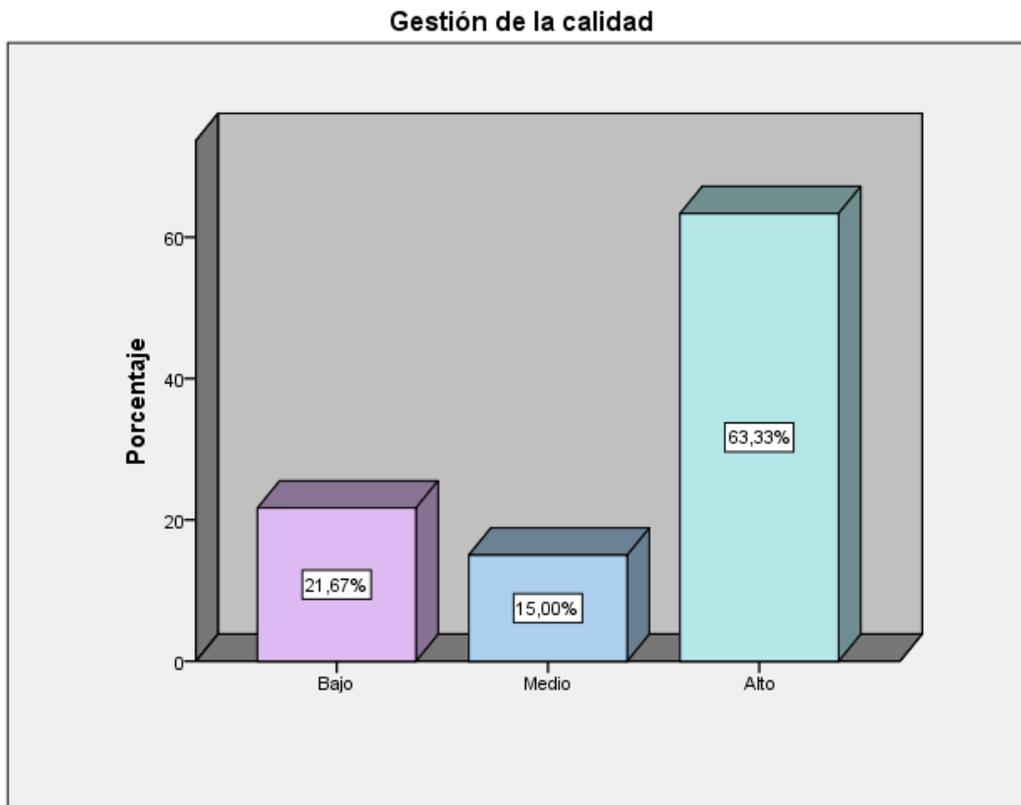


Figura 29. Frecuencia Gestión de la calidad, centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

### 3.5. Relación entre las variables

Tabla 35.

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de reclutamiento y de selección	,333	60	,000
Evaluación de capacitación y desarrollo	,304	60	,000
Evaluación de sueldos y salarios	,327	60	,000
Evaluación de la actuación	,337	60	,000
Auditoría de recursos humanos	,352	60	,000
Planificación	,370	60	,000
Cooperación interna	,391	60	,000
Aprendizaje	,391	60	,000
Gestión de procesos	,361	60	,000
Gestión de la calidad	,392	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En conclusión la muestra asumida tiene un total de 60 asistentes por ello se asignó la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov

### 3.6. Validación de hipótesis

#### Hipótesis general.

**Ho:** Gestión de la calidad no se relaciona significativamente con Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Ha:** Gestión de calidad si se relaciona significativamente con Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 36. Prueba de Spearman Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

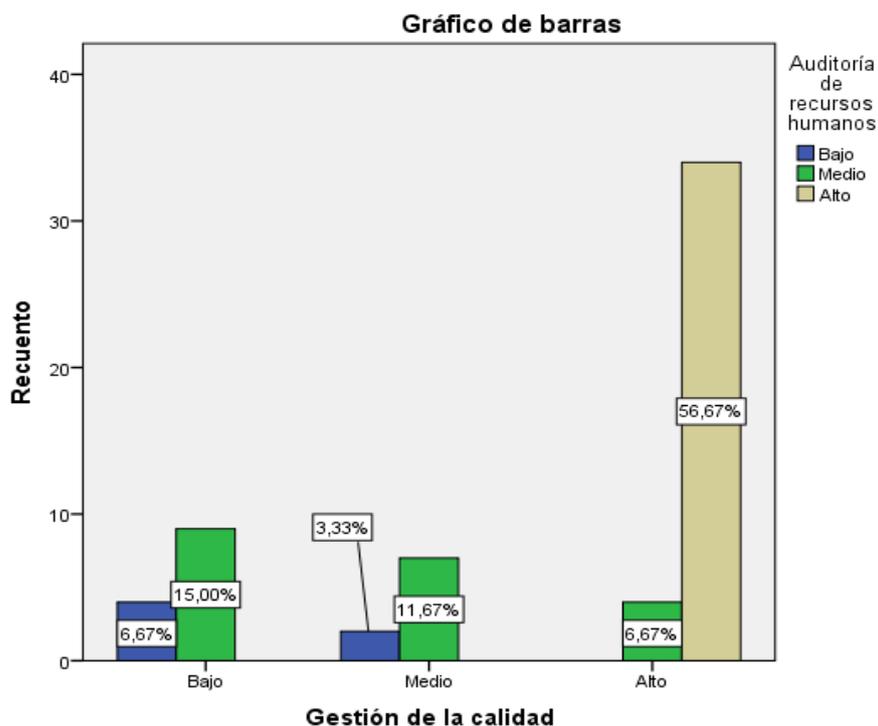
<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de la calidad	Auditoría de recursos humanos
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Auditoría de recursos humanos	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Tabla 37. Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

		Auditoría de recursos humanos				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión de la calidad	Bajo	Recuento	4	9	0	13
		% del total	6,7%	15,0%	0,0%	21,7%
	Medio	Recuento	2	7	0	9
		% del total	3,3%	11,7%	0,0%	15,0%
	Alto	Recuento	0	4	34	38
		% del total	0,0%	6,7%	56,7%	63,3%
Total		6	20	34	60	
	% del total	10,0%	33,3%	56,7%	100,0%	

Fuente: Cuestionario centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.



**Figura 30. Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.**

### Hipótesis específica 1.

**Ho:** Planificación no se relaciona significativamente con Evaluación de reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Ha:** Gestión de calidad si se relaciona significativamente con Evaluación de reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 38.**

		<b>Correlaciones</b>		
			Planificación	Evaluación de reclutamiento y de selección
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación de reclutamiento y de selección	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Tabla 39.**

**Tabla cruzada Planificación\*Evaluación de reclutamiento y de selección**

		Evaluación de reclutamiento y de selección			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Planificación	Bajo	0	6	0	6
	% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Medio		6	10	2	18
	% del total	10,0%	16,7%	3,3%	30,0%
Alto	Recuento	0	6	30	36
	% del total	0,0%	10,0%	50,0%	60,0%
Total	Recuento	6	22	32	60
	% del total	10,0%	36,7%	53,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

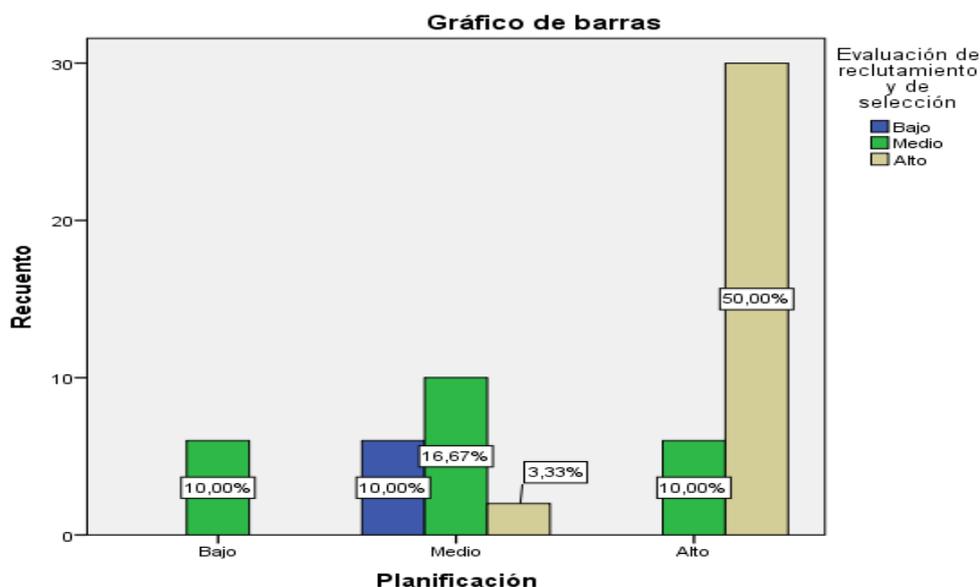


Figura 31.

### Hipótesis específica 2.

**Ho:** Cooperación interna no se relaciona significativamente con Evaluación de capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Ha:** Gestión de calidad si se relaciona significativamente con Evaluación de capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

Tabla 40.

<b>Correlaciones</b>				
			Cooperación interna	Evaluación de capacitación y desarrollo
Rho de Spearman	Cooperación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación de capacitación y desarrollo	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Tabla 41.**

**Tabla cruzada Cooperación interna\*Evaluación de capacitación y desarrollo**

		Evaluación de capacitación y desarrollo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Cooperación interna	Bajo	4	8	0	12
	%	6,7%	13,3%	0,0%	20,0%
	Medio	4	6	0	10
	% del total	6,7%	10,0%	0,0%	16,7%
	Alto	0	9	29	38
	% del total	0,0%	15,0%	48,3%	63,3%
Total	Recuento	8	23	29	60
	% del total	13,3%	38,3%	48,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

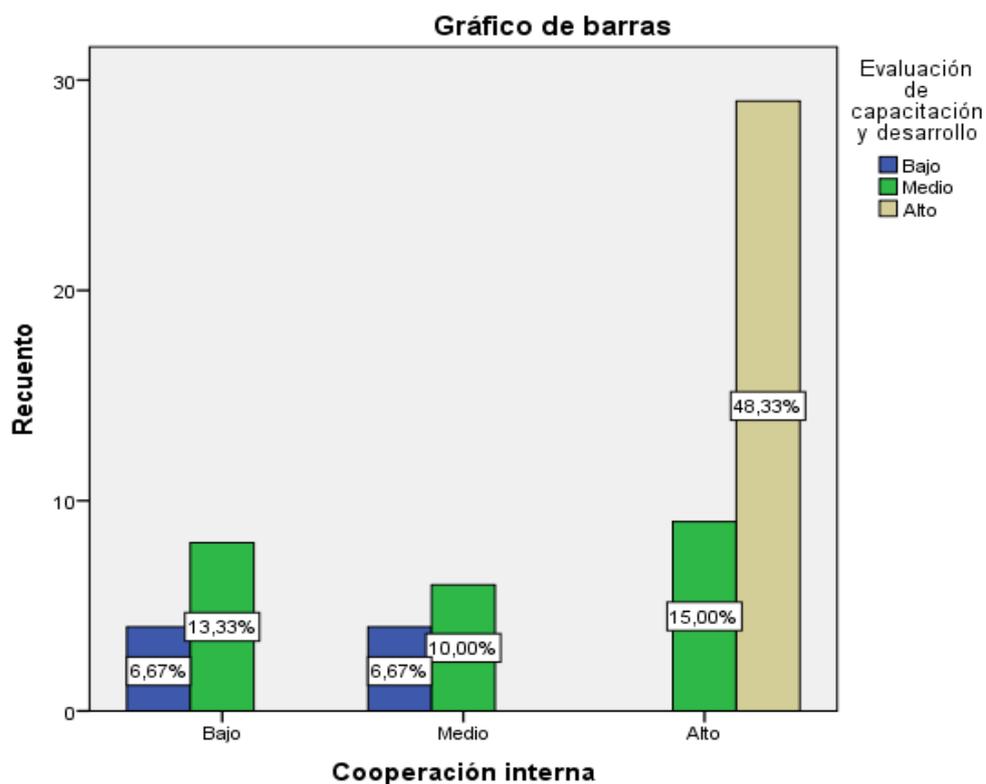


Figura 32

### Hipótesis específica 3.

**Ho:** Aprendizaje no se relaciona significativamente con Evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Ha:** Gestión de calidad si se relaciona significativamente con Evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 42.**

		<b>Correlaciones</b>		
			Aprendizaje	Evaluación de sueldos y salarios
Rho de Spearman	Aprendizaje	Coef.	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación de sueldos y salarios	Coef. De correlaion	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Tabla 43 .**

		<b>Tabla cruzada Aprendizaje*Evaluación de sueldos y salarios</b>			
		Evaluación de sueldos y salarios			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Aprendizaje	Bajo	2	10	0	12
	% del total	3,3%	16,7%	0,0%	20,0%
	Medio	0	8	2	10
	% del total	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
	Alto	0	10	28	38
	% del total	0,0%	16,7%	46,7%	63,3%
Total		2	28	30	60
	% del total	3,3%	46,7%	50,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

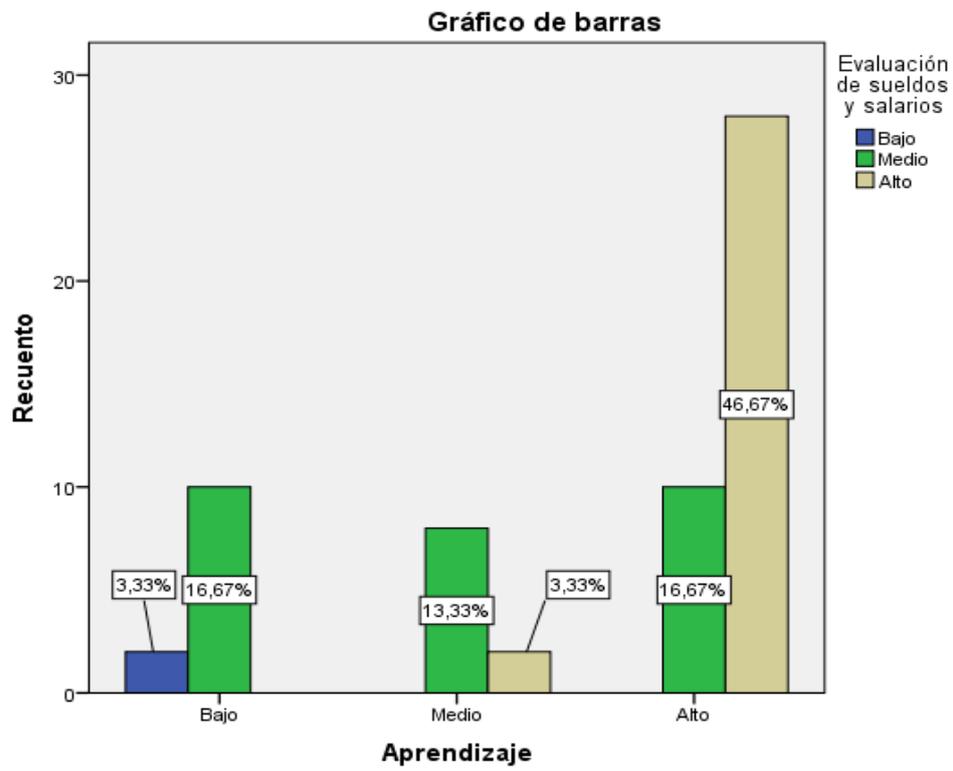


Figura 33.

#### Hipótesis específica 4.

**Ho:** Gestión de procesos no se relaciona significativamente con Evaluación de la actuación en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Ha:** Gestión de calidad si se relaciona significativamente con Evaluación de la actuación en el centro Medical SAC, en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

**Tabla 44 .**

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de procesos	Evaluación de la actuación
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Evaluación de la actuación	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Tabla 45.**

<b>Tabla cruzada Gestión de procesos*Evaluación de la actuación</b>					
		Evaluación de la actuación			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de procesos	Bajo	4	2	0	6
	%	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	Medio	0	17	2	19
	%	0,0%	28,3%	3,3%	31,7%
	Alto	0	5	30	35
	%	0,0%	8,3%	50,0%	58,3%
Total		4	24	32	60
	%	6,7%	40,0%	53,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

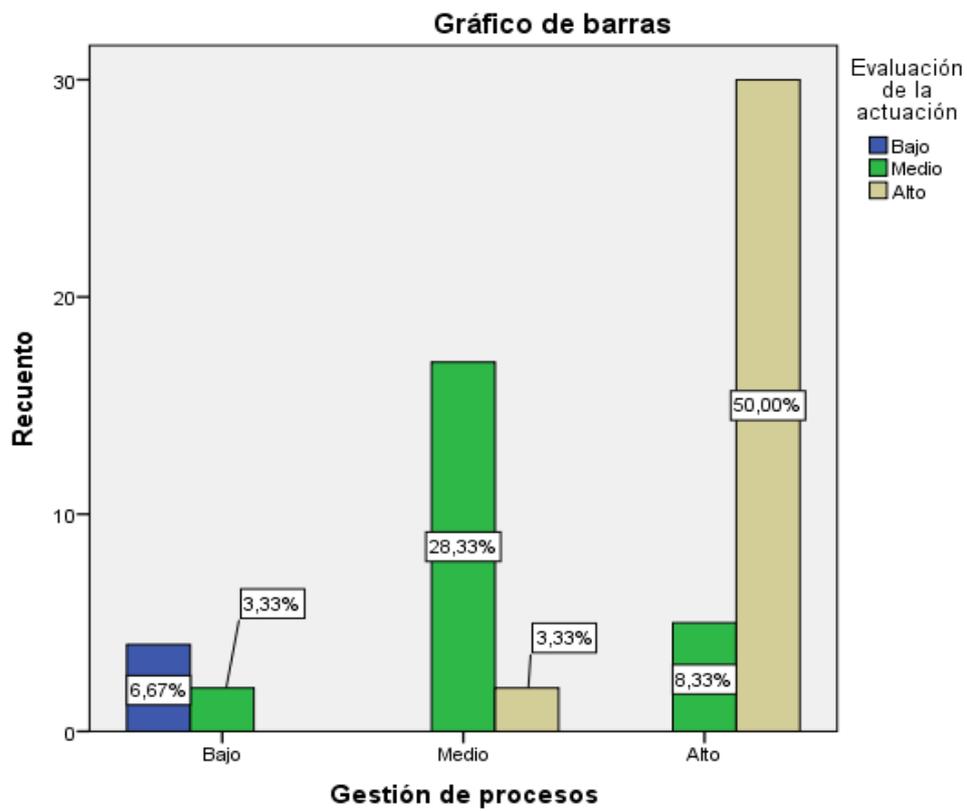


Figura 34.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **Discusión por Objetivos:**

En el estudio se manifestó en conclusión general Determinar la relación entre gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC. Según los resultados obtenidos mediante el estudio realizado se observó que si existe relación entre Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.

Similitud de la variable Auditoría de recursos humanos del estudio realizado por Gutiérrez R. (2014). La investigación tuvo como objetivo general decretar puntos clave y la conducta de los colaboradores sobre la administración de los recursos humanos en el hospital regional de Ayacucho en el hospital regional de Ayacucho en el periodo de Agosto a diciembre 2014.

Esta investigación tiene una semejanza con la variable Auditoría de recursos humanos del estudio realizado por Reyes, Y. (2014), en su tesis "Programa de auditoría de gestión para los establecimientos de salud urbanos tipo y del estado portuguesa". La investigación tuvo como objetivo general calificar la posición actual de las instauraciones de salud y manifestar el proyecto de auditoría que autorice acrecentar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y evaluativa del centro de salud.

### **Discusión por metodología:**

En esta investigación realizada el estudio fue hipotético deductivo, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Gutiérrez R. (2014). El tipo de estudio de esta investigación es descriptiva explicativa, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Vidal C. (2015). El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Quintana N. (2014). se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Reyes, Y. (2014). El tipo de estudio de esta investigación es descriptiva explicativa, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Martínez Foutel. (2015). El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

La investigación de Quispe L. (2016). El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, diseño de investigación no experimental transversal.

### **Discusión por conclusión:**

En este estudio "Gestión de la Calidad y la Auditoría de Recursos Humanos en el centro Medical SAC, distrito Lince, 2018" resultado obtenido de la contratación de la hipótesis general, de recursos humanos en el centro Medical SAC.

La tesis de Gutiérrez R. (2014) esta investigación tiene el propósito cooperar a la mejora de de los asistentes de los servicios a través de una correcta retroalimentación.

La tesis de Quintana N. (2014) se concluyó que al integrar de manera exitosa la aplicación del modelo Europeo de Calidad mejoraría el funcionamiento para una buena gestión tecnológica empresarial.

La tesis de Reyes, Y. (2014) tiene como conclusión la obligación del proyecto de programa de auditoria para los instauración de salud y es adecuado, esencial para los colaboradores pongan en práctica: conocer las metas y objetivos, asumir la planificación lo cual genera una buena comunicación interna para facilitar la

información entre los mismos miembros, adaptación del cambio de supervisión y evaluación, realizar procesos de capacitación al personal, así concreto el autor realizar dicho programa para el mejoramiento de los establecimientos de salud

La tesis de Martínez Foutel. (2015) tiene como conclusión dar a conocer un plan de gestión para el hospital municipal Eustaquio Aristizabal, se zocalo en una disposición de un programa de la gestión total de la calidad.

La tesis de Quispe L. (2016). El autor estableció métodos, técnicas y procedimientos para la realización del proyecto. Lo cual dieron como concluido establecer dichos puntos para la mejora de la institución implementando controles internos, fianzas, manual de funciones, rol de vacaciones, caja chica, arqueos de caja, salidas de personal, responsabilidad delimitada, lo cual una vez utilizado estas funciones se verá el cambio para la mejora de la organización

## V. CONCLUSIÓN

**Primero** Existe relación muy elevada, efectivamente proporcional y positiva, entre Gestión de la calidad y Auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. ( $r_s = 0,856$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segundo** Si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Planificación y Evaluación de reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. ( $r_s = 0,727$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercero** Entre Cooperación interna y Evaluación de capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. ( $r_s = 0,755$ ,  $p < 0.05$ ). Al encontrar relación entre mis dimensiones de Variable 1 Planificación y Variable 2 Evaluación de reclutamiento y de selección me da la posibilidad de recomendar que debe existir una buena planificación dentro de la organización y una adecuada elección de reclutamiento y selección al personal para una gestión de calidad

**Cuarto** Aprendizaje y Evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. ( $r_s = 0,656$ ,  $p < 0.05$ ).

**Quinto** Existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre Gestión de procesos y Evaluación de la actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. ( $r_s = 0,801$ ,  $p < 0.05$ ).

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero** Se detectó que si existe relación entre la variable 1 gestión de la calidad y variable 2 auditoria de recursos humanos, lo cual se encuentra oportunidades para la mejora de la empresa llevando una buena gestión de calidad y control de auditoria de recursos humanos para el beneficio del cliente y el crecimiento de la empresa.
- Segundo** Al encontrar relación entre mis dimensiones de Variable 1 Planificación y Variable 2 Evaluación de reclutamiento y de selección me da la posibilidad de recomendar que debe existir una buena planificación dentro de la organización y una adecuada elección de reclutamiento y selección al personal para una gestión de calidad.
- Tercero** Al encontrar relación entre mis dimensiones Cooperación interna de la variable 1 y Evaluación de capacitación y desarrollo de la variable 2 me da la posibilidad de recomendar que debe existir una estrategia adaptada al procedimiento de trabajo evolucionado por los colaboradores ya que comparten un objetivo en común y dando también como manifiesto evaluar los siguientes índices: Productividad, desarrollo del personal, ascensos, creatividad del personal, contribución del talento humano en relación con los discursos de capacitaciones.

**Cuarto** Al encontrar relación entre mis dimensiones Aprendizaje de la variable 1 y Evaluación de sueldos y salarios de la variable 2 cabe mencionar la importancia de mantener información acerca de todo lo relacionado a la empresa y poder sentirse identificados con ello lo cual ayuda a la mejora de la organización y satisfacción al cliente recalco que dentro de los resultados hay un gran % que aprueba esta modalidad de pago mensual, lo cual se debe mantener la forma de remuneración al personal.

**Cuarto** Al encontrar relación entre mis dimensiones Gestión de procesos de la variable 1 y Evaluación de la actuación de la variable 2 debe existir un sistema interrelacionado de procedimientos que aporta conjuntamente a intensificar la satisfacción del cliente para eso debe de cumplir el control de recursos humanos mediante una auditoria para conocer los puntos débiles y desarrollarlos para una mejora de la organización buscando así una buena gestión de calidad ya que se basará a la satisfacción de los clientes mediante un buen producto y servicio brindado cumpliendo la ejecución de procesos, procesos bien desarrollados de sus funciones a cargo por cada colaborador, evaluando la efectividad de sus funciones mediante los resultados de los colaboradores de la organización evaluando su rendimiento y también su ausentismo.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento Humano*. (3.<sup>a</sup> Ed.) España: Editorial McGraw Hill.
- Continental (1998). *Control total de la calidad*.
- Feigenbaum, A. (2009). *Innovación Educativa*.
- Feigenbaum, A. (2009). *Control total de calidad*. (3.a Ed.). España: Editorial.
- Harper y Lynch (2000). *Información y auditoria de los recursos humanos*. (3.<sup>a</sup> Ed.). España: Editorial grupo negocios y publicaciones.
- Gutiérrez, R. (2007). *Auditoria de la administración de recursos humanos*. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2477/1/Gutierrez\\_pr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2477/1/Gutierrez_pr.pdf)
- Reyes Y. (2003). Programa de auditoria de gestión para los establecimientos de salud urbanos tipo y del estado portuguesa. Venezuela.
- Saavedra, M. (2004). *Auditoria de gestión en el área de recursos humanos de la Municipalidad distrital norte chico del departamento de Lambayeque en el periodo 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión*. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL\\_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf)
- Vidal, C. (2004). *Implantación de un sistema de gestión de calidad de una empresa de servicio de lavandería*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/vidal\\_pc/vidal\\_pc.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/vidal_pc/vidal_pc.pdf)

## Anexo 1. Instrumento

### CUESTIONARIO

#### DATOS GENERALES

Sexo: M  F  Área:

MARCAR CON UNA X LAS ALTERNATIVAS

ITEMS		SI	NO
1.	¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?		
2.	¿Considera que hay reconocimiento por rendimiento laboral?		
3.	¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?		
4.	¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?		
5.	¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?		
6.	Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones		
7.	¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?		
8.	¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?		
9.	¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?		
10.	¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?		
11.	¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?		
12.	La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?		
13.	¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?		
14.	¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?		
15.	¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?		
16.	Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.		
17.	¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?		
18.	¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?		
19.	¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?		
20.	¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?		

## Anexo 2. Validación de los instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión De La Calidad Y La Auditoría De Recursos Humanos En El Centro Medical Sac, Distrito Lince, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Nazsda Yzaguirre Boza							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DE LA CALIDAD	Planificación	Organización	¿Usted considera que existe una buena organización administrativa para lograr un solo objetivo en común?	NOMINAL SI - NO			
		Tomas de decisiones	¿Usted considera que el personal participa en la toma de decisiones para la empresa?				
		Cumplimiento de metas y objetivos	¿Considera que las metas y objetivos planteados está siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?				
	Cooperación interna	Comunicación	¿Cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefes?				
		Integración	¿Considera usted que hay compromiso e identificación en la empresa?				
	Aprendizaje	Conducta	Su jefe: ¿tiene una conducta positiva en sus puntos de vista personal y escucha sus opiniones con la afinidad a como poder llevar a cabo sus funciones?				
		Información	¿Usted como miembro de la empresa Conoce sus funciones establecidas para su cargo?				
		Desempeño	¿Considera que su desempeño en la empresa es favorable?				
	Gestión de procesos	Satisfacción del cliente	¿Considera que los procesos establecidos por cada colaborador sean adecuados para la satisfacción del cliente?				

		Cumplimiento de ejecución de procesos	¿Usted considera que dentro de la organización exista una buena gestión administrativa?			
<b>AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Evaluación de reclutamiento y de selección	eficiencia	¿Considera que cumple adecuadamente sus funciones en un tiempo determinado?	NOMINAL SI - NO		
			La relación que existe actualmente entre los miembros de la empresa ¿cree que les permite realizar eficientemente su trabajo?			
		Integración a los objetivos	¿Considera que las metas y objetivos planteados esta siempre reflejado para lograr el éxito en la empresa?			
			¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?			
	Evaluación de capacitación y desarrollo	Competencias personales	¿Considera que tiene las competencias personales que el puesto requiere?			
		Habilidades	Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.			
	Evaluación de sueldos y salarios	Mensual	¿Está usted de acuerdo con la forma de pago que da la empresa?			
		Quincenal	¿Cree usted que la modalidad de pago mensual es conveniente para usted?			
	Evaluación de la actuación	Ausentismo	¿Considera usted que existe ausentismo laboral consecutivamente?			
		Rendimiento	¿Considera usted que su rendimiento laboral es reconocido por la empresa?			
Firma del experto:			Fecha ___/___/___			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### Anexo 3. Matriz de consistencia

"Gestión De La Calidad Y La Auditoría De Recursos Humanos En El Centro Medical Sac, Distrito Lince, 2018"						
PROBLEMA	OBETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACION Y MUESTRA
<p>GENERAL: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, 2018?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre gestión de la calidad y la auditoría de recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de lince, año 2018.</p>	<p>GENERAL: La gestión de calidad se relacionó significativamente con la auditoría de los recursos humanos en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</p>	<p>VARIABLE : Gestión de la calidad</p>	Planificación	La investigación es hipotético deductivo	<p>Personas que laboran en el centro de diagnóstico MEDICAL SAC distrito de Lince, en todas las áreas un Total Población 60 Muestra 60 Muestreo No probabilístico</p>
				Cooperación interna		
				Aprendizaje	<b>ENFOQUE</b>	
				Gestión de procesos	cuantitativo	
<p>ESPECÍFICOS: a). Cómo se relaciona la planificación y la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018? b).¿Cómo se relaciona la cooperación interna y la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018? c).¿Cómo se relaciona el aprendizaje y evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018? d).¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018?</p>	<p>ESPECÍFICOS: a).Determinar la relación entre planificación y la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. b).Determinar la relación entre cooperación interna y la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. c).Determinar la relación entre aprendizaje y la evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018. d).Determinar la relación entre gestión de procesos y la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018</p>	<p>ESPECÍFICOS: a). La planificación se relacionó significativamente con la Evaluación de Reclutamiento y de selección en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017. b). La cooperación interna se relacionó significativamente con la capacitación y desarrollo en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017. c). El aprendizaje se relaciona significativamente con la evaluación de actuación en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2017. d). La gestión de procesos se relacionó significativamente con la evaluación de sueldos y salarios en el centro Medical SAC, en el distrito de Lince, año 2018.</p>	<p>VARIABLE 2: Auditoría de Recursos Humanos</p>	Evaluación de reclutamiento y de selección	<b>TIPO</b>	<p><b>TECNICAS</b></p>
				Evaluación de capacitación y desarrollo	Aplicada	
				Evaluación de sueldos y salarios	<b>NIVEL</b>	<p><b>INSTRUMENTOS</b></p>
				Evaluación de la actuación	Descriptivo correlacional	

## Anexo 4. Confiabilidad KR-20

### Confiabilidad KR-20 de Auditoría de recursos humanos

CodigoEncuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0		4
2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0		5
3	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0		4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
5	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0		6
6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1		7
7	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0		7
8	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1		8
9	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0		3
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
P	0.2	0.3	0.2	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.6	0.3	Vt	8.04444444
q=(1-p)	0	0.7	0.8	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.4	0.7		
Pq	0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	1.72	

si=1 no=0

KR20

0.83

## Confiabilidad KR-20 de Gestión de la calidad

CodigoEncuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0		7
2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0		6
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1		7
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0		6
7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1		7
8	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1		7
9	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1		8
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
P	0	0	0	1	1	1	1	0.7	0.7	0.5	Vt	10.6222222
q=(1-p)	0	1	1	0	0	0	0	0.3	0.3	0.5		
Pq	0	0	0	0	0	0	0	0.2	0.2	0.3	1.68	

si=1 no=0

KR20 0.89

## Anexo 5. Base de datos

### Base de datos de Auditoría de recursos humanos

V1 AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS										
	D1			D2		D3			D4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
ENC 1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
ENC 3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ENC 4	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0
ENC 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ENC 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENC 8	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
ENC 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 10	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
ENC 11	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
ENC 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 13	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
ENC 14	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
ENC 15	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
ENC 16	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
ENC 17	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
ENC 18	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0
ENC 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 20	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 21	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 22	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
ENC 23	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
ENC 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 25	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0
ENC 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 28	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0
ENC 29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 30	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
ENC 31	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ENC 32	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0
ENC 33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 34	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
ENC 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENC 36	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
ENC 37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 38	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
ENC 39	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
ENC 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ENC 41	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
ENC 42	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
ENC 43	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
ENC 44	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
ENC 45	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
ENC 46	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0
ENC 47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 48	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 49	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 50	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
ENC 51	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
ENC 52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 53	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0
ENC 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 56	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0
ENC 57	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 58	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
ENC 59	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ENC 60	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0

## Base de datos de Gestión de la calidad

V2 GESTIÓN DE LA CALIDAD										
	D1				D2		D3		D4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
ENC 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
ENC 4	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
ENC 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 6	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
ENC 7	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
ENC 8	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1
ENC 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 11	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 13	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
ENC 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 16	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 18	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
ENC 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ENC 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 25	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1
ENC 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 28	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
ENC 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 30	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 31	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
ENC 32	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
ENC 33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 34	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
ENC 35	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
ENC 36	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1
ENC 37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 39	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
ENC 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ENC 41	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
ENC 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 44	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 46	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
ENC 47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ENC 52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 53	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1
ENC 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 56	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
ENC 57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 58	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
ENC 59	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
ENC 60	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0

## Anexo 6 Recursos y presupuestos

### Recursos

Tabla 45

	Disponible	No disponible	Total
<b>Bienes</b>	S/. 1200.00	S/. 800.00	S/. 2000.00
<b>Servicios</b>	S/. 1300.00	S/. 500.00	S/. 1800.00
<b>Total</b>	S/. 2500.00	S/. 1400.00	<b>S/. 3800.00</b>

Cantidad	Descripción	P. Unit (S/.)	Total
3	Tinta para impresora MP 250 – EPSON	120.00	360.00
GLOBAL	Libros, fólderres, lapiceros	150.00	150.00
34	Impresión en librerías	20.00	680.00
2	Memoria USB - 8GB	60.00	120.00
----	Internet	----	720.00
----	Luz	----	480.00
----	Transporte	----	1290.00
		<b>Total</b>	<b>S/. 3800.00</b>

### Financiamiento

Investigadora      Yzaguirre Boza Nazsda      **S/. 3,800.00**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS  
HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

YZAGUIRRE BOZA NAZDA GLADYS

ASESOR:

Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo NAZSDA GLADYS YZAGUIRRE BOZA, identificado con DNI N° **47816758**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



  
\_\_\_\_\_  
NAZSDA GLADYS YZAGUIRRE BOZA

DNI: 47816758

FECHA: 30 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

Srta. Yzaguirre Boza Nazsda Gladys

Trabajo de Investigación titulado:

“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018”

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

---

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN :14 (Catorce)

Lima, 09 de Julio 2019



MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“GESTION DE LA CALIDAD Y LA AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018” de la estudiante NAZSDA GLADYS YZAGUIRRE BOZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 09 de Julio del 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/vs/?sm=1&src=1055204503&cm=11505627190&ro=103561209&as

feedback studio TESIS\_NAZSDA\_YZAGUIRRE\_Turnitin.docx



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO MEDICAL SAC, DISTRITO LINCE, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
YZAGUIRRE ROZA NAZDA GEADYS

ASESOR:  
Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANCE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ  
2018

**Resumen de coincidencias**

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

24	1 - Entregado a Universidad, Fuente de estándares	11 %
2	2 - repositorio.ucv.edu.pe Fuente de estándares	6 %
3	3 - Entregado a Universidad, Fuente de estándares	1 %
4	4 - repositorio.uap.edu.pe Fuente de estándares	1 %
5	5 - www.lustrados.com Fuente de estándares	<1 %
6	6 - doaj.org Fuente de estándares	<1 %
7	7 - repositorio.uandina.edu Fuente de estándares	<1 %
8	8 - repositorio.upsp.edu.pe Fuente de estándares	<1 %
9	9 - bibodm.uclm.edu.es Fuente de estándares	<1 %

Página: 1 de 73    Número de palabras: 9425

Text-only Report    High Resolution    Activado

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