



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Política de gestión de talento humano y calidad de servicio en una Red
de Salud de Junín, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Poma Colonia, Emperatriz Doris (orcid.org/0000-0002-8191-7579)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martinez, María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a Dios por darme la vida y a mi familia por el apoyo incondicional que me muestra día a día.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de obtener mi maestría en gestión pública.

Agradezco a la Dra. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez, por apoyarme en la elaboración de mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Índices de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	41

Índices de tablas

Tabla 1	Resultados de la variable política de gestión de talento humano en una Red de Salud de Junín, 2022	30
Tabla 2	Resultados de la variable calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022.....	31
Tabla 3	Resultados de la dimensión confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022.....	32
Tabla 4	Resultados de la dimensión empatía en una Red de Salud de Junín, 2022.....	33
Tabla 5	Resultados de la dimensión comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022.....	34
Tabla 6	Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022.....	34

Índices de figuras

Figura 1	Resultados de la variable política de gestión de talento humano en una Red de Salud de Junín, 2022	30
Figura 2	Resultados de la variable calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022.....	31
Figura 3	Resultados de la dimensión confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022.....	32
Figura 4	Resultados de la dimensión empatía en una Red de Salud de Junín, 2022.....	33
Figura 5	Resultados de la dimensión comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022.....	34
Figura 6	Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022.....	34

Resumen

La investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la política de gestión de talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín. La tesis corresponde a un estudio básico con diseño no experimental con nivel descriptivo correlacional. La muestra conformada por 95 colaboradores que aplico los cuestionarios con 60 preguntas, validez por juicio de expertos y la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, de 0,879, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Con respecto a los resultados el 29,5% menciona que existe una mala política de gestión de talento humano, el 49,5% una regular política de gestión de talento humano y el 21,0% una buena política de gestión de talento humano y el 27,4% menciona que existe una baja calidad de servicio, el 46,3% una mediana calidad de servicio y el 26,3% una alta calidad de servicio. Concluyendo que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,936

Palabra clave: Política de gestión de talento humano, calidad de servicio, clima organizacionales

Abstract

Investigation has like general objective to determine the level of relation that exists between the politics of step of human talent and the quality of service in a Net of Salud of Junín. The thesis corresponds to a basic patterned study not experimental with descriptive level correlacional. The sample conformed by 95 collaborators that I apply the questionnaires with 60 questions, validity for judgment of experts and the reliability with the Alpha of Cronbach, of 0.879, establishing a tall level of reliability. Regarding the results the 29.5 % mentions existing a bad policy of step of human talent, the 49.5 % a fairly good politics of step of human talent and the 21.0 % a good politics of step of human talent and the 27.4 % mentions existing a low quality on duty, the 46.3 % a medium quality of service and the 26.3 % a high quality on duty. Concluding that there is significant relation between the level of the politics of step of the human talent and the quality of service in a Net of Salud of Junín, 2022. According to value P 0.000 that minor is to 0.01 and the correlation coefficient of Rho of Spearman 0.936.

Keywords: Politics of step of human talent, quality of service, organizational environment.

I. INTRODUCCIÓN

Sociedad se define por cambios en las opiniones y diversos credos que las personas tienen de sí y de sus organizaciones, provocado por los enormes cambios ocurridos en civilizaciones contemporáneas. Experimentamos un tránsito de una forma de vida moderna, que ha existido en la cultura de occidente desde el Renacimiento, y una posmoderna, que Martínez (2017) describe como un accionar crítico del proyecto de ideas, y esperanza dentro de esta cultura moderna.

Si bien el valor de los seres humanos dentro de una organización se reconoce desde largo tiempo, a menudo se pide como resultados la eficacia y eficiencia sin tener en cuenta cómo se sienten, qué piensan y sus contribuciones, razón por la cual, el resultado del desarrollo tecnológico en el proceso de recurso humano, la globalización y una nueva forma de dirigir los negocios, la gestión del talento humano viene asumiendo nuevos retos en las empresas actuales.

Para funcionar y crecer, las organizaciones actuales dependen en gran medida del elemento humano. El término Talento Humano surge en contraposición a la antigua definición moderna que utilizan la palabra Recurso Humano, a partir de la idea de un elemento que se puede sustituir o cambiar en el aparato productivo y cataloga a estas personas como instrumentos, materiales o estadísticas, enmarcada dentro de la idea de un recurso necesario para alcanzar éxitos dentro de la organización, enfatizando que el ser humano es el principal recurso, que tiene un conjunto de potencialidades, y sobre la antigua definición moderna que utiliza la palabra Recursos Humanos, basadas en la idea de un elemento que puede ser intercambiado.

Las personas son tanto productoras como consumidoras de información, que es la única materia prima que no se puede agotar, así como la única necesaria para el desarrollo de la organización.

Michaels et al. (2018) mencionaron que es una mezcla de factores: una mentalidad estratégica, habilidades de liderazgo, madurez emocional, habilidades de comunicación y la capacidad de atraer e inspirar a otros profesionales brillantes, así como habilidades instintivas, empresariales, funcionales y orientadas a resultados. Moyado (2019) mencionó que la calidad del servicio en la gestión pública, que es un tema controvertido y en desarrollo en nuestro país, son más

consistentes cuando se hace alusión del término calidad como un elemento que posee competencias a nivel privado; sin embargo, la gestión de la adecuada calidad del servicio no es únicamente una materia de administración privada.

Las Redes de Salud de Junín , forma parte del Ministerio de Salud, dicha redes no se encuentran exentas de todas estas modificaciones que se producen a nivel del gobierno en la esfera nacional; no obstante, se pueden evidenciar aplicaciones lentas en cuanto a la política de estado, trayendo como repercusión que la población de Satipo exprese falta de conformidad en cuanto a la atención al público, de igual manera, esta inconformidad se hace presente al tramitar documentos, ya que su procedimiento es lento, engorroso , carente de cordialidad en la atención de los empleados, quienes alejados de la prestación de un servicio de calidad (atención con amabilidad y rapidez), ponen en evidencia actitudes y comportamientos poco adecuados.

Lo señalado, lleva a razonar sobre aspectos que deben ser analizados e incluidos dentro del campo de la adecuada gestión administrativa de esta organización, la cual debe generar mecanismos adecuados para ofrecer una óptima Gestión del Talento humano para estar vigente a las expectativas de una óptima atención del servicio a los usuarios en las Redes de Salud de Junín.

Las cuestiones de calidad en el servicio y gestión del talento humano representan actualmente temas extremadamente fundamentales. El refrán que reza: “lo bien iniciado ya está medio hecho”. No obstante, se debe concluir con la otra parte. Asumiendo una planificación correcta, se deben asumir mucho más allá estrategias contextualizadas. Los empleados públicos asegurarán que la planificación que se lleva a cabo cuente con criterios de óptima calidad de servicio y que se realice de forma adecuada.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se consideró como problema general: ¿Qué relación existe entre el nivel política de gestión del talento humano y el nivel, calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022? a su vez los problemas específicos: Pregunta específica 1 ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y el nivel de la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022? Pregunta específica 2 ¿Qué relación existe entre el nivel política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022? Pregunta específica 3 ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de

gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022?
Pregunta específica 4 ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022?

Presenta justificación teórica ya que, considerando los hallazgos obtenidos, se buscará contrastar las teorías que existen sobre el tópico gestión del talento humano vinculado a la categoría de asistencia. Todas las instituciones del estado, consideran cada día con mayor grado de conciencia lo conveniente que es la adjudicación de personal que se encuentre con un óptimo nivel de formación en cuanto a dirigir recursos humanos. Recientemente, esta situación ha venido teniendo eco e impacto en la medida que crece la oferta para emplear en estas áreas, y esto se opone a otras áreas donde se ha evidenciado una desmejora progresiva en cuanto a la oportunidad laboral.

Presenta relevancia práctica ya que este estudio busca contribuir al vínculo entre la calidad de servicios con la administración del don humano y así lograr que la organización incremente el desempeño institucional, ya que su mirada principal se orienta a un mejor conocimiento para manejar el personal que trabaja en la organización, porque complementan de forma primordial el esfuerzo orientado hacia una óptima prestación del servicio que se ofrece a los clientes a nivel interno y externo. Por último, presenta importancia metodológica porque los hallazgos del estudio se constituirán en un antecedente que permita relacionar nuevas variables, generando un campo de conocimiento más amplio.

A su vez planteamos el objetivo general de determinar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y el nivel de la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Los objetivos específicos que se plantean desde el objetivo principal son los siguientes: Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022. Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022. Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022. Objetivo específico

4: Identificar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022.

Por lo tanto, la hipótesis general expuesta fue que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y el nivel de la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Las hipótesis específicas que se plantean desde hipótesis principal son los siguientes: Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 4: Existe un vínculo de significatividad entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022.

Por lo tanto, la hipótesis general expuesta fue que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y el nivel de la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Las hipótesis específicas que se plantean desde hipótesis principal son los siguientes: Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022. Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Realizando las indagaciones se obtuvieron los presentes precedentes a nivel internacional. Zevallos (2019) expone información referente a administración del don humano y la calidad de atención de los trabajadores en Sucre. El objetivo fue realizar una evaluación de la administración del recurso humano con la categoría de la atención que ofrecen los empleados en Sucre. Investigación con carácter no experimental, transeccional, exploratorio, descriptivo y correlacional. Conclusión: Existencia de una relación significativa que se establece entre las variables de estudio con los empleados de una empresa en Sucre.

Cepeda (2019) referente a gerencia de la destreza humana y condición de atención turística de una empresa. Se planteó el objetivo determinar cómo influye la gerencia de la destreza humana en condición de atención turística. Metodología: no experimental, transeccional, preliminar, descriptivo y correlacional. Concluyendo la no existencia de influencia entre las variables indagadas. Se propuso un modelo de gerencia de la destreza humana por niveles de competencia en dicha empresa.

Daza et al. (2019) presentaron su investigación ejercida respecto la gerencia del don humano y la categoría de atención en Colombia, se estableció el objetivo de analizar el impacto de la primera variable en torno a la segunda. Por cuanto al aspecto metodológico, fue una investigación explicativa, un diseño no experimental, transversal. Conclusión: Evidenciaron la correlacionan positivamente, de forma moderada.

Sumbana (2018), expresa en gerencia del ingenio humano y calidad del servicio. ciudad de Puyo. El estudio incluyó una variedad de enfoques, incluido el análisis de información documental. Conclusión: se pudo determinar que efectivamente existe un vínculo significativo y directo entre la calidad del servicio con la gerencia del ingenio humano.

Jara et al. (2018), presentaron el trabajo sobre dirección del ingenio humano como elemento de fortalecimiento en la administración pública y calidad de servicio, tuvo como objetivo determinar si incide dicha gestión en el curso de fortalecimiento de la calidad de servicio y desempeño en los empleados de la administración central de una entidad pública peruana. La metodología aplicada fue hipotético deductivo, diseño no experimental, transeccional. Se concluyo que la

dirección del ingenio humano influye significativamente en el fortalecimiento de la administración pública y la categoría de atención de los empleados en dicha entidad pública.

Realizando las indagaciones se obtuvo los siguientes antecedentes nacionales; como Morante (2021), manifiesta en el trabajo gerencia de la destreza humana y condición de atención en una entidad estatal de Piura. Su objetivo fue establecer el grado de interacción entre la condición del servicio ofrecido en esta institución, con la gerencia de la destreza humana. El trabajo utilizó la metodología de una investigación fundamental utilizando un diseño no experimental correlacional. Conclusión: Se concluye que existe la necesidad que esta entidad pública mejore tanto la calidad del servicio que ofrece, tanto en gerencia de la destreza humana.

Rengifo (2020) acerca de la conducción del ingenio humano y la categoría de la atención en una entidad pública. Tuvo como propósito conocer el vínculo que se pueda establecer en ambas variables analizadas. El estudio se enmarcó en la categoría de investigación aplicada, y se utilizaron metodologías tanto científicas como descriptivas, así como un diseño descriptivo-correlacional-transversal. Se concluyó que efectivamente existe significatividad directa entre los objetos sujetos de estudio de esta investigación.

Arévalo y Ramírez (2019), en su trabajo, propuso como tema de estudio la conducción del don humano y condición de atención en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali. Su objetivo fue averiguar el vínculo que se puede llegar a establecer entre ambas variables de estudio. Metodología: el estudio fue de naturaleza descriptiva correlacional. Se administró un cuestionario a una muestra conformada por 44 empleados y 44 usuarios de esta institución. Conclusión: se pudo determinar que efectivamente, existe una relación que es positiva, pero en un nivel muy débil y no significativo entre ambas variables analizadas en este estudio, como lo indica la valoración de relación ($\rho=0.111$) y no significativa ($p=0.474$), respectivamente, por tanto, el desarrollo de habilidades, así como el excelente desempeño y mejoramiento del proceso productivo es insuficiente para alcanzar una relación significativa.

Malaga (2019), en su tesis sobre la gerencia de la destreza humana en relación al monitoreo de grado de atención, se planteó dentro de su objetivo

determinar la relación existente entre las variables de estudio. El estudio fue desarrollado enmarcado dentro del enfoque cuantitativo, presenta un tipo de diseño no experimental y un alcance descriptiva – correlacional. Se concluyó que en medida que se produzca un incremento en la relación conducida por una misma dirección, caerá o crecerá para las dos variables estudiadas, ya que la correlación es positiva y alta según el coeficiente de Spearman.

López (2018) en su trabajo acerca de la conducción del ingenio humano y la categoría de atención estatal en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, con objetivo establecer el vínculo que pudiera existir entre estas variables de estudio. Se aplicó las encuestas. La investigación concluyó que efectivamente se hace presente en un grado muy significativo la relación entre ambas variables, siendo adicionalmente positiva y muy alta, ya que se obtuvo un coeficiente cuyo valor reflejado fue $r= 0.969$.

Yalli (2018), en su tesis de conducción del humano y la categoría de atención en el Programa Nacional País, Huancavelica, 2018, tuvo como objetivo precisar la significatividad de las variables de estudio. La investigación de tipo básico, se empleó el cuestionario. La investigación concluye que existe correlación entre la gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018.

El trabajo investigativo tuvo en consideración teorías respecto a las variables estudiadas en la investigación. Numerosos escritores, incluido Chiavenato (2009) abrazan la teoría del capital humano considerado el origen de todas las ideas y la fuente de todos los avances. El dinero y el equipo operativo no lo son todo; por sí solos, no pueden hacer nada, hacer nada nuevo o construir nada. Por otro lado, las empresas del conocimiento se basan en el pensamiento y la creatividad como activos fijos. La mano de obra no calificada, los trabajadores que contribuyen poco y adquieren pocas habilidades e información, son fácilmente reemplazables. Es prescindible, un jornalero con poca capacidad intelectual. La era del trabajador del conocimiento ha llegado.

Según Prieto (2013), presentó una teoría de la gestión del talento humano a partir de los períodos del desarrollo histórico de la administración, mencionando en particular a Taylor, a quien se considera precursor de la gerencia científica, y quien, según el cuadro, ubica mayor énfasis en la tarea, que debía ser llevada a

cabo por los trabajadores y empleados. El método de Fayol, por otro lado, se concentra en la estructura organizacional, como la división del trabajo, la formación y el respeto de la jerarquía, la asignación y finalización de responsabilidades, etc.

Otros escritores modernos, como Mc Gregor, Maslow, Lewin y Mary Parker Follet, destacaron los atributos de los individuos, la influencia de las TICs en las tareas y los individuos; así como, el cuidado del ambiente y el respeto a la sociedad corporativa. (Arbaiza, L. 2017).

Teas (1993) desarrolló la idea de desempeño evaluado, en una conversación académica con los autores de SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, respecto a tres tópicos: comprensión de la idea de expectativas, operacionalización de este concepto y evaluación de modelos alternativos para evaluar la categoría de atención obtenida. Así también, Teas afirmó que la creciente brecha entre las visiones y lo que se quiere lograr no siempre implica un aumento permanente en los estándares de condiciones de servicio, como implica SERVQUAL. Por otro lado, afirmó que la especificación puede o no ser una dificultad, dependiendo de que las características utilizadas para cuantificar la condición de la atención.

Por último, existen esquemas como el modelo Multinivel de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), que buscaron brindar una acepción jerarquizada. El método jerárquico propuesto por Brady y Cronin (2001), que se basó en las teorías de Gronroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml, que buscaron identificar los componentes que permiten la visión de condición de atención una variable latente.

Louffat, (2019) La política pública es caracteriza por una variedad de definiciones y perspectivas sobre el objetivo de la investigación y la técnica; es la actividad que realiza un actor o grupo de actores al abordar un problema o tema de preocupación. En lugar de centrarse en lo que se sugiere y desea, la noción de políticas enfatiza acciones y resultados reales. Una serie de opciones y la selección entre alternativas forman políticas. Las políticas públicas delinean métodos de acción para resolver los problemas públicos con base a las necesidades y puntos de vista de determinados conjuntos sociales afectados, en tanto, las políticas gubernamentales comprenden todos los actos de gobierno. Esta distinción delimita el objeto de investigación de las políticas públicas.

Silva, Herrera, Alba, & Rodríguez (2020) El carácter público de las políticas no equipara lo público con lo gubernamental, por el contrario, conceptualiza la dimensión institucional donde los individuos comparten y conversan con sus jefes para identificar necesidades compartidas y acordar objetivos y tácticas para alcanzarlas (Aguilar, 2009:28). El concepto de Aguilar requiere uno o más actores sociales y diferencia entre políticas públicas y gubernamentales.

Subirats et al: (2008) menciona que el concepto de Lindblom acerca de la política pública a la acción, a la toma de decisiones, algo siempre fundamental en la gestión pública. La descripción de Lindblom nos acerca al concepto de proceso como un flujo de interacciones entre individuos que participan en el desarrollo, ejecución y evaluación de políticas públicas, es decir, un proceso ambiguo.

Según Santiago Roca (2012), entre los escritores peruanos, las políticas son ideas para lograr objetivos sociales particulares. También como argumentos convincentes, mueve voluntades, une a las personas y sirve para mejorar el mundo; pueden ocultar errores; ocultan intereses; engañan; producen disputas; reaccionan a las tendencias. Dado que las políticas públicas son propuestas por actores políticos y sociales en el contexto de su contenido, desarrollo, implementación y evaluación, deben ser objeto de escrutinio. (Zelada, 2017).

El estudio desarrollado tomó como base las teorías de las variables estudiadas en la investigación. La política de gestión de talento humano, desde la perspectiva de Chiavenato (2011) puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño. (Armijos, Bermúdez, y Mora, 2019).

Por su parte, Gonzales y Gonzales Ariza (2010) lo conceptualizan como un aspecto vinculado tanto al esfuerzo invertido, como las diversas actividades propias de la naturaleza humana; así como, a procesos que involucran el factor motivacional, actitudinal, experiencia, habilidad, aptitud, interés vocacional, salud, potencial, entre otros.

Continuando con lo anteriormente señalado, es pertinente mencionar que esta gestión representa una variable estudiada. Desde la perspectiva de Cuesta et

al., (2020) se proyecta como un procedimiento que involucra el despliegue e integración de cada uno de los involucrados dentro de la actividad laboral, buscando retener lo mejor de los trabajadores de la empresa, resaltando sobre todo el valor del potencial humano de los empleados, desarrollado en el cumplimiento de las tareas asignadas. (Montoya y Boyero, 2016).

La capacidad para gestionar el talento humano, se adecúa a un conglomerado de aspectos que definen la política y grupo experiencial para la adecuada conducción de los trabajadores, abarcando desde la etapa en que es seleccionado, perfeccionado, remunerado, hasta la obtención de sus beneficios y posterior evaluación de su desempeño (Morales, 2018); involucra también que pueda contar con un ambiente de agrado, donde pueda desenvolverse en condiciones igualitarias ante otros empleados (Valencia, 2018), así como tomar en cuenta las condiciones vinculadas al trato interpersonal de su quehacer diario dentro de la organización.

Considerando lo señalado, precisa Armijos et al., (2019) que esta gestión lleva implícito el aspecto de la planificación, de forma que se coordine, organice, desarrolle, monitoree y realice el seguimiento sobre el proceso de los colaboradores insertos en una sociedad. Esto, desde la perspectiva de Escobar y Mosquera (2013), supone que se fomente la colaboración con la finalidad de obtener el logro del objetivo organizacional, generando que se impacte no sólo en lo personal sino a nivel social y sobre todo de la misma organización.

Gonzales (2015), recalcó que el proceso de reclutar y seleccionar a un personal representa una esfera dimensional de esta variable, ya que supone invitar al desarrollo de este proceso; así como considerar un riguroso filtro para que se lleve a cabo la elección y se pueda determinar el mejor puesto de trabajo. Sobre este punto, Dessler y Varela (2015) indicaron lo importante de reflexionar sobre este aspecto, es sumamente relevante para la sociedad organizada, una adecuada toma de decisiones sobre las características de los empleados a ser reclutados para su respectiva asignación.

En concordancia con lo expuesto, señaló Armijos et al. (2019) que el beneficio social, visto como una de las dimensiones de esta variable, se vincula con el conjunto de oportunidades, ventajas, e inclusive servicios que las organizaciones ofrecen a sus trabajadores. Dicho beneficio, en oportunidades, puede decaer, pero

las organizaciones deben mantener e inclusive incrementar su fuerza laboral, para que se alcance el nivel de satisfacción y con ella la calidad en el producto o servicio ofrecido.

El autor anteriormente citado, señaló que, otro aspecto o dimensión digna de rescatar dentro de esta variable, lo constituye la higiene y seguridad, la cual se encamina al cuidado del conjunto de condiciones, que pueden ser de índole individual, y tangible de las tareas realizadas con el fin de ofrecer el tan esperado desarrollo social, físico y mental de los trabajadores. Esta dimensión, permitió que se reduzcan las amenazas que puedan surgir a nivel psicológico y social, tales como situaciones estresantes o situaciones de salud que pudieran mantener a los trabajadores en un estado de perturbación diaria. (Chiavenato I. 2018).

Maslow abogó en categorías de necesidades básicas ordenadas jerárquicamente como las físicas, de cuidado, sociales, de propiedad de autoestima y de autorrealización. Cuando las prioridades se vuelven conscientes e impulsan a una persona a tomar acción, se vuelven motivadoras (Maslow 2009, p. 45).

Las fortalezas motivantes, es producto de la interrelación entre el individuo y el contexto. Dependiendo de la posición actual del individuo y cómo vive, habrá una interrelación entre el individuo y el contexto que estimulará o desmotivará al ser humano (Chiavenato 2008, p.67).

Otra variable, de notable interés y que no puede ser dejada de lado en este estudio, es el vinculado a las relaciones dentro de la actividad laboral. Tal como lo señaló Armijos et al. (2019), estas relaciones se fundamentan en lineamientos y políticas organizacionales, encontrando su asidero en las expectativas, esperanzas e inclusive deseos o anhelos de los empleados, buscando que se solucionen los diversos focos conflictuales entre la propia actividad laboral y los ingresos económicos mediante el consenso aplicando políticas inteligentes ante estos casos. (Pintado, 2018).

La otra variable de estudio, en la presente investigación, se encuentra delimitada por la calidad del servicio. Para definir este término, es necesario disgregarlo en cada una de sus partes, para una comprensión mucho más profunda. De esta manera, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2017), cuando hablamos de calidad, podemos referirnos a una suma de cualidades o atributos que le son propios a alguien o algo, lo cual nos

permite aproximarnos a un criterio sobre su valor real. Por su parte, el servicio puede ser definido como aquel acto de servir; es decir, representa una prestación que ofrece una persona y que logra satisfacer alguna necesidad ya sea de índole social; pero que no implica producir un bien material. (Donawa, 2018).

En el mismo orden de ideas, la American Society for Quality Control (citado por Kotler & Keller, 2006), definió como servicio al conglomerado de atributos, rasgos y características que distinguen a un servicio o producto y que generan influencia en la satisfacción de una necesidad expresada.

Considerando el marco anteriormente señalado, al aproximarnos a la conceptualización de calidad del servicio, resulta necesario señalar que actualmente, no se dispone de un concepto específico o definición precisa, tal como lo indicó Cobra (2000) es exclusivamente la persona denominada “consumidor” quien establece a qué se refiere la calidad. Reforzando este aspecto, argumentaron Parasuraman, A., Zeithmal, V. y Berry. L., (1985), citados en Cottle, (1991), que la calidad del servicio sigue resultando una variable compleja de medir.

En contraposición a lo argumentado anteriormente, Barroso y Martin (1999) logran mostrar una definición de calidad del servicio, señalando que es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido.

Parasuraman y sus colaboradores, definieron la calidad servicio en las cuatro dimensiones, las cuales comprenden: confiabilidad, capacidad de respuesta, comunicación y empatía. Parasuraman, Zeithaml & Berry, años atrás ya habían señalado mediante una evaluación estas dimensiones; siendo estos autores los responsables de introducir un modelo muy novedoso vinculado con la calidad del servicio, a la cual denominaron SERVQUAL, el cual fue aplicado primigeniamente en el servicio de restaurantes (Fida et al., 2020).

Desde los argumentos expuestos por Ñahuirima (2015), la calidad, representa una variable principal de estudio dentro del marco de esta investigación, ya que se definió como el alto grado de competencia que hace posible que los usuarios se sientan satisfechos con la prestación recibida; siendo a su vez un aspecto fundamental que determina la competitividad de las organizaciones, sin dejar de lado las necesidades que son propias al deseo de ofrecer más valor al producto, permitiendo que se alcance la fidelización del usuario.

Señaló el autor Drucker (1990) que, al referirnos a la calidad, no se muestran en su totalidad los aspectos internos que la componen, sobre todo vinculándolo al servicio ofrecido, ya que, como lo ha indicado la amplia literatura, ésta se encuentra más vinculada al logro obtenido por el cliente al alcanzar o recibir el servicio ofrecido, por el cual está dispuesto a retribuir una prestación mediante un pago, una vez que se ha alcanzado el grado de satisfacción del servicio.

Por lo mencionado, expresaron Araujo y Borrego, (2017) que el término calidad supone una cualidad viva, la cual se encuentra en constante transformación y cambio, puesto que ha ido asumiendo diversas acepciones con el paso de los años y de manera progresiva en los diversos campos de servicios ofrecidos. Por lo tanto, señalaron Vera y Trujillo (2017) que representa la suma de atributos que pueden ser tanto tangibles como intangibles en la variedad de servicios que se ofrecen.

En este orden de ideas, si se desea fomentar las relaciones interpersonales, es necesario generar espacios que permitan la interacción en reciprocidad tanto del usuario hacia la organización como viceversa, tomando en consideración que el factor actitudinal es necesario, pero no siempre suficiente, ya que debe ir de la mano con acciones que fomenten el cooperar y organizar, como lo indicó Gutiérrez (2012); y esto sólo se logrará si se fomentan escenarios para una mejor comprensión de lo que esperan los otros, sin que exista la necesidad de que lo verbalicen, de esta forma demostramos que sabemos ponernos en sus zapatos, es decir, fomentamos la empatía (Ministerio de Educación, 2016).

Buenaño, (2019) Dentro de la calidad del servicio, es importante focalizar que una de sus dimensiones está vinculada con la seguridad, la cual, desde el enfoque propuesto por Roque, Guerra y Torres (2019) se encuentra asociada al conjunto de acciones realizadas por un individuo o una institución para evitar de modo sostenido el que surjan u ocurran hechos o acciones reales y potenciales que fomenten algún tipo de riesgo, ofreciendo la total seguridad a las diversas atenciones que ofrece a los consumidores. De esta manera, se fomenta en el usuario una suerte de confianza en la institución la cual buscará solventar todas estas situaciones de forma óptima, tal como lo señaló Buenaño (2019).

Desde este punto de vista, es importante también considerar otra dimensión dentro de la calidad, denominada fiabilidad, la cual fue definida por

Duque (2005) como el grado de confiabilidad, escurpulosidad y convencimiento que ofrece la institución hacia el usuario, quien, al verificar los criterios técnicos del servicio, encuentra grandes ventajas para su uso.

Continuando con las dimensiones de la variable que ocupa nuestro estudio, se encuentra la capacidad de respuesta, la cual es explicada por Duque (2005) como la orientación que posee la organización para poder ofrecer apoyo a los usuarios, proporcionándoles un servicio rápido y eficiente, siendo eficaces en el cumplimiento de las obligaciones asumidas, todo ello permite que el usuario experimente confianza ya que reconoce que cualquier situación por más desfavorable que sea será subsanada con una adecuada toma de decisiones (Cuesta, 2020).

“La confiabilidad se define como la capacidad de un sistema compuesto por equipos, procesos, tecnologías y personas para cumplir con las tareas para las que fue construido, dentro de las restricciones especificadas y en un entorno particular” (Lafraia, 2001 p. 21).

“La empatía es predisposición de situarse en el lugar del otro, de comprenderlo, de sentir lo que él pueda sentir, de identificarse con su alegría o tristeza, de hacerle saber que no está solo en su sufrimiento o delirio, y entender lo el otro individuo esta sintiendo” (Decety y Jackson, 2004, p. 78)

“La comunicación es el acto de transmitir información es lo que se entiende por comunicación. Haga que el mensaje o la información estén ampliamente disponibles. Es una parte esencial de la conciencia humana y la cohesión social”. (Chiavenato 2006, p. 110)

“Capacidad de respuesta es la disposición a ayudar a los usuarios y dar un servicio rápido. Dar seguridad es la forma en que los empleados conocen sus trabajos, prestan atención a ellos y tienen las habilidades necesarias para que la gente les crea y les confíe” (Bitner, Booms y Tetreault, 1990, p. 56).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico ya que es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. (Hernández et al. 2003).

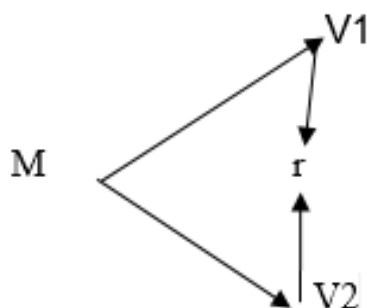
3.1.2 Diseño de investigación:

Enfoque cuantitativo y será de diseño denominado no experimental, con un nivel descriptivo-correlacional, porque se está dando a conocer dos variables (Sampieri, 2010), lo que permite medir la relación entre las variables en un tiempo determinado.

El diseño de la presente investigación es la siguiente:

Figura 1

Esquema lógico del diseño correlacional.



Dónde:

M → Muestra trabajadores en una Red de Salud de Junín, 2022.

V1 → Representa la política de gestión del talento humano.

V2 → Representa a la calidad de servicio.

r → Representa la relación entre la variable 1 con la variable 2.

Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) el nivel de estudio se puede señalar que es descriptivo correlacional, cuyo fin primordial ha sido determinar el grado o nivel de relación o asociación no causal que puede existir entre las variables estudiadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 Política de gestión de talento humano

Definición conceptual. Puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño (Chiavenato (2011)).

Definición operacional. La variable política de gestión del talento humano será evaluada de sus 3 dimensiones: Necesidades básicas del personal, clima organizacional y fortalezas motivantes. Los detalles se muestran en el anexo 01.

Variable 2 Calidad de Servicio

Definición conceptual. Es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido. (Barroso y Martin p. 99).

Definición operacional. La variable calidad de servicio será evaluada de sus 4 dimensiones: Confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta. Los detalles se muestran en el anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) esta expresa el grupo de casos coincidentes con una serie de singularidades representativas.

La población del estudio estará conformada por los trabajadores en una Red de Salud de Junín, 2022, la cual estaba integrada por 127 trabajadores

Muestra

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) la muestra es un subgrupo de la población. En este sentido, se aplicará la fórmula de poblaciones finitas para calcular la muestra del estudio.

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

Dónde:

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza 1,96

p= proporción 0,5

e= Error estándar = 0,05

$$n = \frac{127 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(127 - 1)0,05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{121,9708}{1.2779} = 95,44$$

$$n = 95$$

Se obtuvo como muestra del estudio, 95 trabajadores en una Red de Salud de Junín, 2022.

Muestreo

Es usado para captar a los participantes, teniendo en cuenta la totalidad de la muestra poblacional. Consiste en un conjunto de reglas, estrategias, y criterios que permite determinar un conjunto específico de trabajadores que representen la dificultad o hechos en la totalidad de la población

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión. Personal nombrado y contratado que se encuentren laborando en una Red de Salud de Junín, 2022 en las áreas vinculadas a recursos humanos y calidad de servicios quienes aceptaron voluntariamente participar en la presente investigación.

Exclusión. Trabajadores que se encuentren con licencia o vacaciones durante el periodo de desarrollo de esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En cuanto a esta técnica se utilizó la encuesta, según Hernández Sampieri (2018) expresó que es una estrategia interrogativa utilizada para entender el la visión sobre un tópico o problema en particular y que es aplicado en grandes poblaciones.

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos se aplicarán dos cuestionarios por cada variable. Según Hernández y Duarte (2018) afirmaron que un cuestionario es una ficha con una lista

de interrogaciones, precisas, formato cerrado que mantiene vínculo con las hipótesis.

Validez

La fiabilidad de los cuestionarios de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio se realizará a través de la validación por juicio de expertos.

Confiabilidad

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, asimismo se recogió información de 20 personas que en la cual se hizo con la finalidad de verificar la confiabilidad la cual se desarrolló con la Alfa de Cronbach.

Para el instrumento del cuestionario de la política de gestión del talento humano se obtuvo un valor del 0,981 en el alfa de Cronbach, llegando a la conclusión que es un instrumento muy confiable.

Para el instrumento del cuestionario de la calidad de servicio se obtuvo un valor del 0,975 en el alfa de Cronbach, llegando a la conclusión que es un instrumento muy confiable.

3.5. Procedimientos

Se realizarán encuentros planificados entre el investigador y los encuestados, en la etapa de planificación de la encuesta, el investigador prepara los cuestionarios de la información que requiere del encuestado y portará las constancias de consentimiento informado para que los encuestados firmen su aceptación de manera individual.

Se realizará la aplicación de las preguntas cerradas en la encuesta cuya aplicación será de manera presencial tomando las medidas de bioseguridad propias de la situación presente propia de la pandemia Covid-19, pudiendo ser la misma en una Red de Salud de Junín, 2022.

La totalidad de intervenciones para la muestra es de 95 personas. Posterior a la aplicación de la encuesta se centra en contrastar los enfoques con las respuestas a partir de los datos recolectados. Se analizará a través de una estadística descriptiva y una estadística inferencial.

Finalmente, se presentarán las conclusiones obtenidas con sus respectivas recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección se realizará a través de la encuesta empleando un cuestionario de datos de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio. El procesamiento y trato a nivel de la estadística que se empleará en el estudio es mediante tablas de distribución de frecuencias, las cuales permitirán mostrar la categoría con su respectiva dimensión y frecuencia. Para llevar a cabo la rigurosidad analítica e interpretación de los datos obtenidos, se emplearán diversos estándares cuantitativos, derivados de los instrumentos que han servido como soporte para la obtención de los datos. En cuanto al análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se llevarán a cabo mediante tablas y figuras con contenido de la estadística descriptiva lo cual permitirá una mejor comprensión sobre la forma en la cual se encuentran distribuidas las tendencias o la propiedad de la variable que se está investigando. En cuanto a la estadística inferencial se trabajará con la prueba estadística Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta los principios bioéticos de la investigación científica, el asentimiento informado de cada participante. Por tanto, el desarrollo de esta investigación y sus resultados son presentados de manera honesta y transparente. Finalmente, se han utilizado fuentes de información respetando las citas correctamente de los autores utilizando las normas APA 7 y los resultados obtenidos no han sido manipulados, ni alterados de su origen.

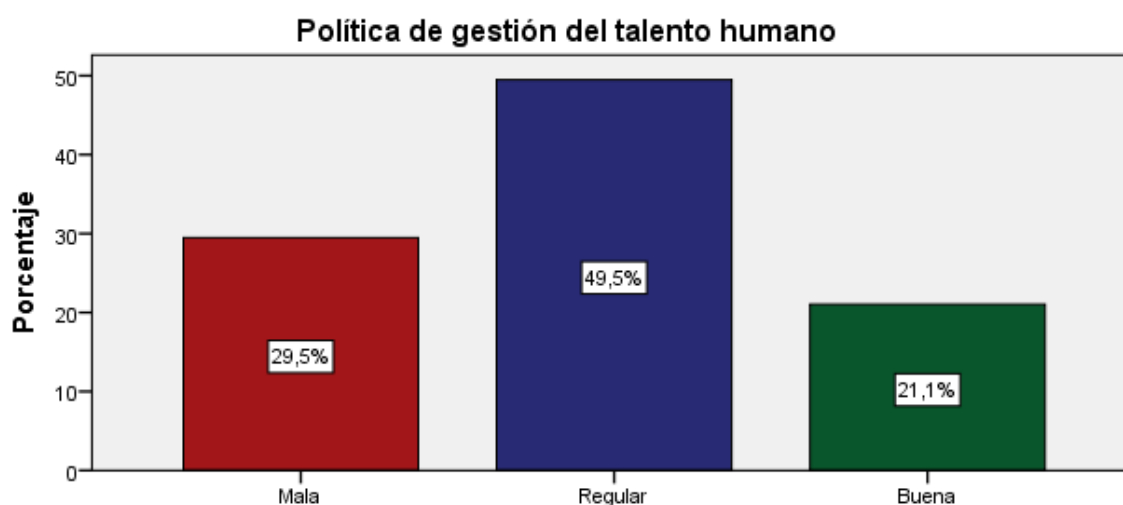
IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla N° 1: Resultados de la variable política de gestión de talento humano en una Red de Salud de Junín, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Mala	28	29,5
	Regular	47	49,5
	Buena	20	21,0
	Total	95	100,0

Figura N° 1: Resultados de la variable política de gestión de talento humano en una Red de Salud de Junín, 2022



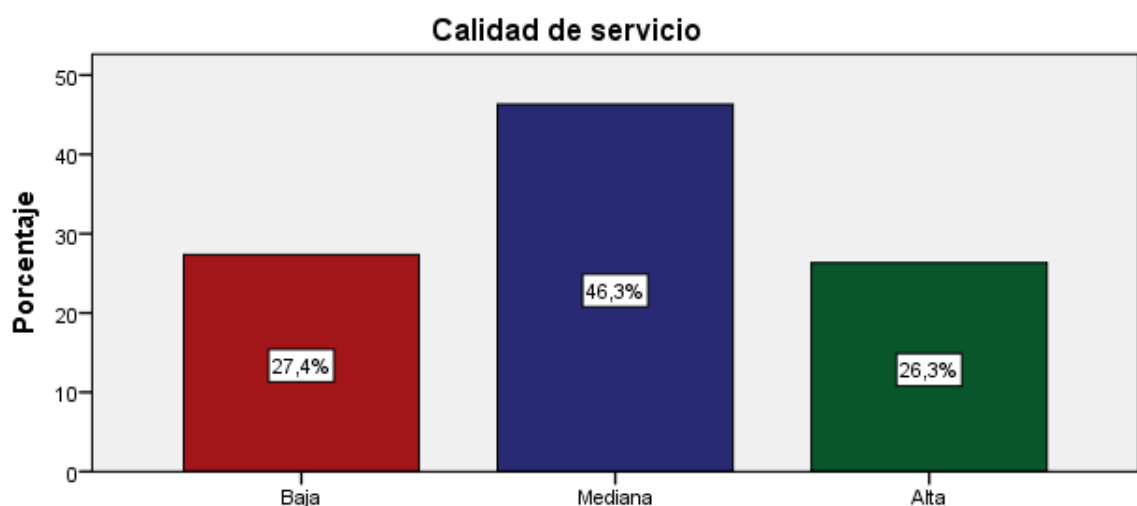
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 1, que corresponde a la variable política de gestión de talento humano, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 29,5% menciona que existe una mala política de gestión de talento humano, el 49,5% menciona que existe una regular política de gestión de talento humano y el 21,0% menciona que existe una buena política de gestión de talento humano.

Tabla N° 2: Resultados de la variable calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	26	27,4
	Mediana	44	46,3
	Alta	25	26,3
	Total	95	100,0

Figura N° 2: Resultados de la variable calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022



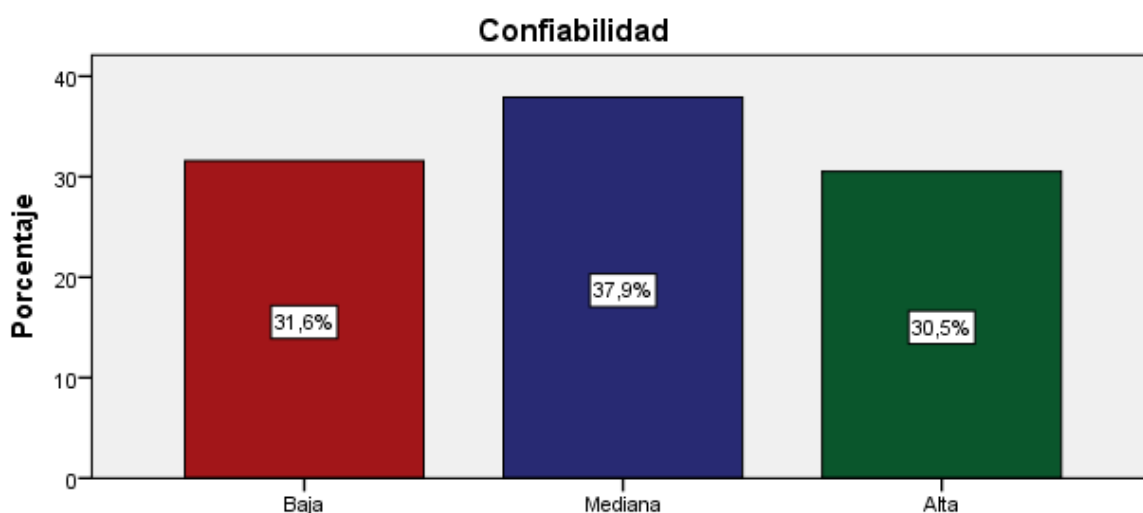
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 2, que corresponde a la variable calidad de servicio, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 27,4% menciona que existe una baja calidad de servicio, el 46,3% menciona que existe una mediana calidad de servicio y el 26,3% menciona que existe una alta calidad de servicio.

Tabla N° 3: Resultados de la dimensión confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	30	31,6
	Mediana	36	37,9
	Alta	29	30,5
	Total	95	100,0

Figura N° 3: Resultados de la dimensión confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022



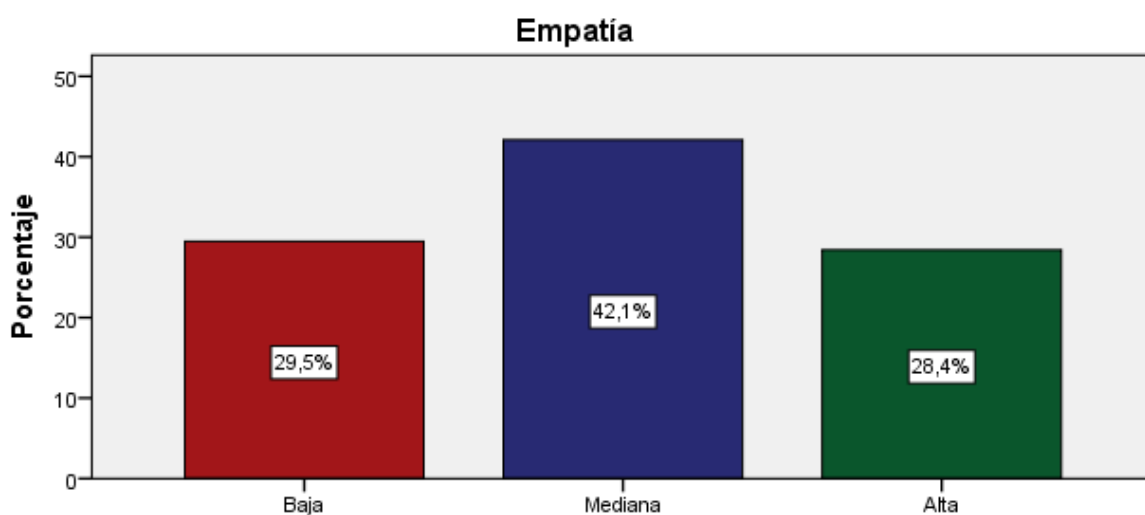
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 3, que corresponde a la dimensión confiabilidad, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 31,6% menciona que existe una baja confiabilidad, el 37,9% menciona que existe una mediana confiabilidad y el 30,5% menciona que existe una alta confiabilidad.

Tabla N° 4: Resultados de la dimensión empatía en una Red de Salud de Junín, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	28	29,5
	Mediana	40	42,1
	Alta	27	28,4
	Total	95	100,0

Figura N° 4: Resultados de la dimensión empatía en una Red de Salud de Junín, 2022



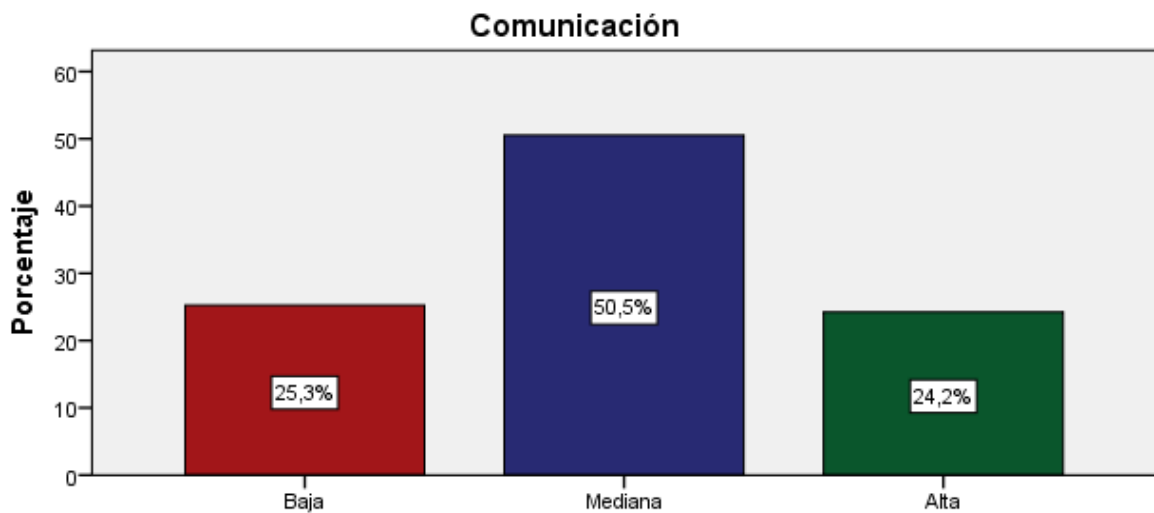
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 4, que corresponde a la dimensión empatía, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 29,5% menciona que existe una baja empatía, el 42,1% menciona que existe una mediana empatía y el 28,4% menciona que existe una alta empatía.

Tabla N° 5: Resultados de la dimensión comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	24	25,3
	Mediana	48	50,5
	Alta	23	24,2
	Total	95	100,0

Figura N° 5: Resultados de la dimensión comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022



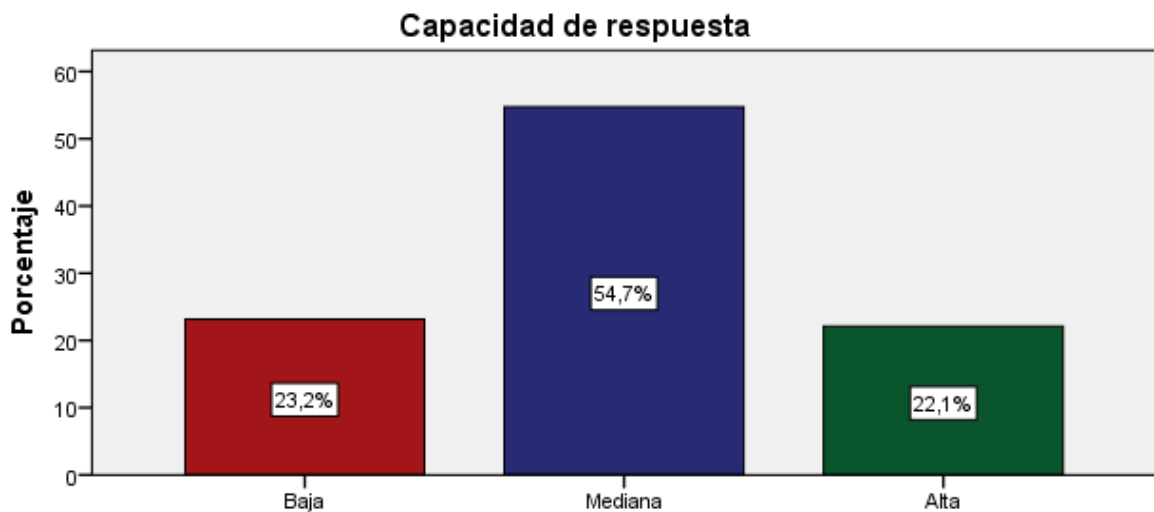
Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 5, que corresponde a la dimensión comunicación, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 25,3% menciona que existe una baja comunicación, el 50,5% menciona que existe una mediana comunicación y el 24,2% menciona que existe una alta comunicación.

Tabla N° 6: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	22	23,2
Mediana	52	54,7
Alta	21	22,1
Total	95	100,0

Figura N° 6: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022



Análisis e interpretación

En la tabla y figura N° 6, que corresponde a la dimensión capacidad de respuesta, podemos observar que se obtuvo que los trabajadores, el 23,2% menciona que existe una baja capacidad de respuesta, el 54,7% menciona que existe una mediana capacidad de respuesta y el 22,1% menciona que existe una alta capacidad de respuesta.

4.2. Estadística inferencial

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Política de gestión del talento humano	,252	95	,000
Calidad de servicio	,232	95	,000
Confiabilidad	,210	95	,000
Empatía	,211	95	,000
Comunicación	,253	95	,000
Capacidad de respuesta	,275	95	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En nuestra muestra al ser mayor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, obteniendo el valor sig. de 0,000 que significa que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto significa que para la contratación de la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis:

Correlación de Rho de Spearman de la variable política de gestión del talento humano y la variable de la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Política de gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Política de gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,936**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,936**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,936 lo que significa que a una buena política de gestión del talento humano existe una alta calidad de servicio.

Correlación de Rho de Spearman de la variable política de gestión del talento humano y la dimensión de la confiabilidad

Correlaciones

		Política de Confiabilidad gestión del talento humano		
Rho de Spearman	Política de	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
	gestión del	Sig. (bilateral)	.	,000
	talento humano	N	95	95
		Coefficiente de correlación	,910**	1,000
	Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,910 lo que significa que a una buena política de gestión del talento humano existe una alta confiabilidad.

Correlación de Rho de Spearman de la variable política de gestión del talento humano y la dimensión de la empatía

Correlaciones

			Política de gestión del talento humano	Empatía
Rho de Spearman	Política de gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Empatía	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,943 lo que significa que a una buena política de gestión del talento humano existe una alta empatía.

Correlación de Rho de Spearman de la variable política de gestión del talento humano y la dimensión de la comunicación

Correlaciones

		Política de gestión delComunicación talento humano		
Rho de Spearman	Política de	Coeficiente de correlación	1,000	,930**
	gestión del	Sig. (bilateral)	.	,000
	talento humano	N	95	95
		Coeficiente de correlación	,930**	1,000
	Comunicación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,930 lo que significa que a una buena política de gestión del talento humano existe una alta comunicación.

Correlación de Rho de Spearman de la variable política de gestión del talento humano y la dimensión de la capacidad de respuesta

Correlaciones

			Política de gestión del talento humano	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Política de gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,930 lo que significa que a una buena política de gestión del talento humano existe una alta capacidad de respuesta.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se logró desarrollar el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022, ya que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,936$.

Los resultados de la investigación presentan similitud con Zevallos (2019) en su estudio referente a gestión del talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores en la ciudad de Sucre. Concluyendo que la existencia de una relación significativa que se establece entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio que brindan los empleados de una empresa en Sucre. Por su parte Cepeda (2019) en su tesis referente a gestión del talento humano y calidad del servicio turístico de una empresa. Concluyó que no existe una influencia entre las variables estudiadas. Se propuso un modelo de gestión del talento humano por competencias en dicha empresa.

También Daza et al. (2019) presentaron su investigación ejercida respecto la gerencia del don humano y la categoría de atención en Colombia, se estableció el objetivo de analizar el impacto de la primera variable en torno a la segunda. Por cuanto al aspecto metodológico, fue una investigación explicativa, un diseño no experimental, transversal. Conclusión: Evidenciaron la correlacionan positivamente, de forma moderada.

A su vez argumenta Sumbana (2018), expresa en gerencia del ingenio humano y calidad del servicio. ciudad de Puyo. El estudio incluyó una variedad de enfoques, incluido el análisis de información documental. Conclusión: se pudo determinar que efectivamente existe un vínculo significativo y directo entre la calidad del servicio con la gerencia del ingenio humano.

Por otro lado, Jara et al. (2018), presentaron el trabajo sobre dirección del ingenio humano como elemento de fortalecimiento en la administración pública y calidad de servicio, tuvo como objetivo determinar si incide dicha gestión en el curso de fortalecimiento de la calidad de servicio y desempeño en los empleados de la administración central de una entidad pública peruana. La metodología

aplicada fue hipotético deductivo, diseño no experimental, transeccional. Se concluyó que la dirección del ingenio humano influye significativamente en el fortalecimiento de la administración pública y la categoría de atención de los empleados en dicha entidad pública.

En el mismo sentido Morante (2021), en su trabajo gestión del talento humano y calidad del servicio en una entidad pública en Piura. Concluye que existe la necesidad que esta entidad pública mejore tanto la calidad del servicio que ofrece, como la gestión del talento humano.

Por su parte Rengifo (2020) acerca de la conducción del ingenio humano y la categoría de la atención en una entidad pública. Tuvo como propósito conocer el vínculo que se pueda establecer en ambas variables analizadas. El estudio se enmarcó en la categoría de investigación aplicada, y se utilizaron metodologías tanto científicas como descriptivas, así como un diseño descriptivo-correlacional-transversal. Se concluyó que efectivamente existe significatividad directa entre los objetos sujetos de estudio de esta investigación.

También Arévalo y Ramírez (2019), en su trabajo, propuso como tema de estudio la conducción del don humano y condición de atención en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali. Su objetivo fue averiguar el vínculo que se puede llegar a establecer entre ambas variables de estudio. Metodología: el estudio fue de naturaleza descriptiva correlacional. Se administró un cuestionario a una muestra conformada por 44 empleados y 44 usuarios de esta institución. Conclusión: se pudo determinar que efectivamente, existe una relación que es positiva, pero en un nivel muy débil y no significativo entre ambas variables analizadas en este estudio, como lo indica la valoración de relación ($\rho=0.111$) y no significativa ($p=0.474$), respectivamente, por tanto, el desarrollo de habilidades, así como el excelente desempeño y mejoramiento del proceso productivo es insuficiente para alcanzar una relación significativa.

Malaga (2019), en su tesis sobre la gerencia de la destreza humana en relación al monitoreo de grado de atención, se planteó dentro de su objetivo determinar la relación existente entre las variables de estudio. El estudio fue desarrollado enmarcado dentro del enfoque cuantitativo, presenta un tipo de diseño no experimental y un alcance descriptiva – correlacional. Se concluyó que

en medida que se produzca un incremento en la relación conducida por una misma dirección, caerá o crecerá para las dos variables estudiadas, ya que la correlación es positiva y alta según el coeficiente de Spearman.

Por último, López (2018) en su trabajo acerca de la conducción del ingenio humano y la categoría de atención estatal en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, con objetivo establecer el vínculo que pudiera existir entre estas variables de estudio. Se aplicó las encuestas. La investigación concluyó que efectivamente se hace presente en un grado muy significativo la relación entre ambas variables, siendo adicionalmente positiva y muy alta, ya que se obtuvo un coeficiente cuyo valor reflejado fue $r = 0.969$.

Los resultados tuvieron relación con las teorías respecto a las variables estudiadas en la investigación. Ya que numerosos escritores, incluido Chiavenato (2009) abrazan la teoría del capital humano considerado el origen de todas las ideas y la fuente de todos los avances. El dinero y el equipo operativo no lo son todo; por sí solos, no pueden hacer nada, hacer nada nuevo o construir nada. Por otro lado, las empresas del conocimiento se basan en el pensamiento y la creatividad como activos fijos. La mano de obra no calificada, los trabajadores que contribuyen poco y adquieren pocas habilidades e información, son fácilmente reemplazables. Es prescindible, un jornalero con poca capacidad intelectual. La era del trabajador del conocimiento ha llegado.

Según Prieto (2013), presentó una teoría de la gestión del talento humano a partir de los períodos del desarrollo histórico de la administración, mencionando en particular a Taylor, a quien se considera precursor de la gerencia científica, y quien, según el cuadro, ubica mayor énfasis en la tarea, que debía ser llevada a cabo por los trabajadores y empleados. El método de Fayol, por otro lado, se concentra en la estructura organizacional, como la división del trabajo, la formación y el respeto de la jerarquía, la asignación y finalización de responsabilidades, etc.

A su vez Teas (1993) desarrolló la idea de desempeño evaluado, en una conversación académica con los autores de SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, respecto a tres tópicos: comprensión de la idea de expectativas, operacionalización de este concepto y evaluación de modelos alternativos para

evaluar la categoría de atención obtenida. Así también, Teas afirmó que la creciente brecha entre las visiones y lo que se quiere lograr no siempre implica un aumento permanente en los estándares de condiciones de servicio, como implica SERVQUAL. Por otro lado, afirmó que la especificación puede o no ser una dificultad, dependiendo de que las características utilizadas para cuantificar la condición de la atención.

A su vez, existen esquemas como el modelo Multinivel de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), que buscaron brindar una acepción jerarquizada. El método jerárquico propuesto por Brady y Cronin (2001), que se basó en las teorías de Gronroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml, que buscaron identificar los componentes que permiten la visión de condición de atención una variable latente.

Por su lado Subirats et al: (2008) menciona que el concepto de Lindblom acerca de la política pública a la acción, a la toma de decisiones, algo siempre fundamental en la gestión pública. La descripción de Lindblom nos acerca al concepto de proceso como un flujo de interacciones entre individuos que participan en el desarrollo, ejecución y evaluación de políticas públicas, es decir, un proceso ambiguo.

Por su parte Santiago Roca (2012), entre los escritores peruanos, las políticas son ideas para lograr objetivos sociales particulares. También como argumentos convincentes, mueve voluntades, une a las personas y sirve para mejorar el mundo; pueden ocultar errores; ocultan intereses; engañan; producen disputas; reaccionan a las tendencias. Dado que las políticas públicas son propuestas por actores políticos y sociales en el contexto de su contenido, desarrollo, implementación y evaluación, deben ser objeto de escrutinio.

Con respecto a La política de gestión de talento humano, desde la perspectiva de Chiavenato (2011) puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño.

Por su parte, Gonzales y Gonzales Ariza (2010) lo conceptualizan como un aspecto vinculado tanto al esfuerzo invertido, como las diversas actividades

propias de la naturaleza humana; así como, a procesos que involucran el factor motivacional, actitudinal, experiencia, habilidad, aptitud, interés vocacional, salud, potencial, entre otros.

Desde la perspectiva de Cuesta et al., (2020) se proyecta como un procedimiento que involucra el despliegue e integración de cada uno de los involucrados dentro de la actividad laboral, buscando retener lo mejor de los trabajadores de la empresa, resaltando sobre todo el valor del potencial humano de los empleados, desarrollado en el cumplimiento de las tareas asignadas.

Considerando lo señalado, precisa Armijos et al., (2019) que esta gestión lleva implícito el aspecto de la planificación, de forma que se coordine, organice, desarrolle, monitoree y realice el seguimiento sobre el proceso de los colaboradores insertos en una sociedad. Esto, desde la perspectiva de Escobar y Mosquera (2013), supone que se fomente la colaboración con la finalidad de obtener el logro del objetivo organizacional, generando que se impacte no sólo en lo personal sino a nivel social y sobre todo de la misma organización.

Argumenta Barroso y Martin (1999) logran mostrar una definición de calidad del servicio, señalando que es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido.

Parasuraman y sus colaboradores, definieron la calidad servicio en las cuatro dimensiones, las cuales comprenden: confiabilidad, capacidad de respuesta, comunicación y empatía. Parasuraman, Zeithaml & Berry, años atrás ya habían señalado mediante una evaluación estas dimensiones; siendo estos autores los responsables de introducir un modelo muy novedoso vinculado con la calidad del servicio, a la cual denominaron SERVQUAL, el cual fue aplicado primigeniamente en el servicio de restaurantes (Fida et al., 2020).

Desde los argumentos expuestos por Ñahuirima (2015), la calidad, representa una variable principal de estudio dentro del marco de esta investigación, ya que se definió como el alto grado de competencia que hace posible que los usuarios se sientan satisfechos con la prestación recibida; siendo a su vez un aspecto fundamental que determina la competitividad de las organizaciones, sin dejar de lado las necesidades que son propias al deseo de

ofrecer más valor al producto, permitiendo que se alcance la fidelización del usuario.

Señaló el autor Drucker (1990) que, al referirnos a la calidad, no se muestran en su totalidad los aspectos internos que la componen, sobre todo vinculándolo al servicio ofrecido, ya que, como lo ha indicado la amplia literatura, ésta se encuentra más vinculada al logro obtenido por el cliente al alcanzar o recibir el servicio ofrecido, por el cual está dispuesto a retribuir una prestación mediante un pago, una vez que se ha alcanzado el grado de satisfacción del servicio.

Por lo mencionado, expresaron Araujo y Borrego, (2017) que el término calidad supone una cualidad viva, la cual se encuentra en constante transformación y cambio, puesto que ha ido asumiendo diversas acepciones con el paso de los años y de manera progresiva en los diversos campos de servicios ofrecidos. Por lo tanto, señalaron Vera y Trujillo (2017) que representa la suma de atributos que pueden ser tanto tangibles como intangibles en la variedad de servicios que se ofrecen.

Por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis ya que se concluye que existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,936.

VI. CONCLUSIONES

Luego de finalizar el estudio de investigación se concluye que:

1. En referencia al objetivo general y en base a los resultados obtenidos se comprueba que, a mayor nivel de gestión de talento humano, se tiene mayor nivel de calidad de servicio. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,936$.
2. En referencia al primer objetivo específico y en base a los resultados obtenidos se comprueba que, a mayor nivel de gestión de talento humano, se tiene mayor nivel de confiabilidad. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,910$.
3. En referencia al segundo objetivo específico y en base a los resultados obtenidos se comprueba que, a mayor nivel de gestión de talento humano, se tiene mayor nivel de empatía. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,943$.
4. En referencia al primer objetivo específico y en base a los resultados obtenidos se comprueba que, a mayor nivel de gestión de talento humano, se tiene mayor nivel de comunicación. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,930$.
5. En referencia al primer objetivo específico y en base a los resultados obtenidos se comprueba que, a mayor nivel de gestión de talento humano, se tiene mayor nivel de Capacidad de respuesta. Según el valor $P= 0,000$ que es menor a $0,01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $0,926$.

VII. RECOMENDACIONES

Se llega a las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda a los centros de salud, hospitales y redes de salud aplicar políticas de gestión del talento humano en su personal para que sus trabajadores brinden una buena calidad de servicio a los usuarios que asistan a estas instituciones.

Segundo: Se recomienda a los centros de salud, hospitales y redes de salud aplicar políticas de gestión del talento humano en su personal para que sus trabajadores brinden una buena confiabilidad a los usuarios que asistan a estas instituciones.

Tercero: Se recomienda a los centros de salud, hospitales y redes de salud aplicar políticas de gestión del talento humano en su personal para que sus trabajadores sean muy empáticos con los usuarios que asistan a estas instituciones.

Cuarto: Se recomienda a los centros de salud, hospitales y redes de salud aplicar políticas de gestión del talento humano en su personal para que sus trabajadores brinden una buena comunicación a los usuarios que asistan a estas instituciones.

Quinto: Se recomienda a los centros de salud, hospitales y redes de salud aplicar políticas de gestión del talento humano en su personal para que sus trabajadores tengan una capacidad de respuesta esperada por los usuarios que asistan a estas instituciones.

REFERENCIAS

- Aguilar A Y Lima F. (2009), ¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas? En: Contribuciones a las Ciencias Sociales. Consultado el 2 de febrero del 2014. www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm.
- Álvarez, D., y Rivera, A.N. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire. Tesis. Universidad Tecnológica del Perú. Lima. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Araujo, G. J., & Borrego, P. A. (2017). Gestión de la calidad en la empresa turística de un restaurante de la ciudad de Chachapoyas. *Revista Ciencia y Tecnología*, 13(2), 61-76.
- Arbaiza, L. (2017). Dirección de Recursos Humanos-El Factor Humano. ESAN ediciones, Universidad ESAN.
- Arévalo e. y Ramírez R. (2019), Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018. Universidad Nacional de Ucayali.
- Armijos, F.B., Bermúdez, A.I., y Mora, N.V. (2019). Management of Human Resources. *Universidad y Sociedad*. 11(4). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Barriga, A.T., y Rendón, A.M. (2016). Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa. Universidad Católica San Pedro. Arequipa-Perú. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLOR ES_ANA_IMP.pdf
- Barroso Castro C. y Martin Armario E. (1999). *Marketing Relacional*. Madrid: ESIC Editorial.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71- 84.
- Brady, M. & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49

- Buenaño, S.P. (2019). Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>
- Chiavenato I. (2011). Administración de recursos humanos. Novena Edición México McGRAW
- Chiavenato I, (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato (2008), Gestión del talento humano. Tercera edición. Edit. McGrawHill. México.
- Chiavenato, I. (2009). Administración del talento humano (3° ed.). Mexico: Mc Gran Hill.
- Chiavenato I. (2018). Gestión del talento humano. Cuarta Ed. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Cepeda E. (2019) Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Cipriano, E. N. (2017). Dirección estratégica y calidad de vida en el trabajo del personal de la empresa Corporación de Gestión Industrial E.I.R.L. - Moquegua-2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7067?locale-attribute=es>
- Cottle, D. (1991). El Servicio centrado en el Cliente. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Revista científica Pensamiento y Gestión, 0 (45), 58-81.
- Cuesta, A. (2020). How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard. Cofín, Habana, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073606120200010100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en

- Dabholkar, Thorpe and Rentz (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Daza A., Vilorio J. y Miranda I. (2019) Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*. Colombia.
- Decety, J, & Jackson, P. L. (2004). The Functional Architecture of Human Empathy. *Behavior Cognitive Neurosciences Review*, 3(2), 71-100.
- Dessler G. y Varela R. (2015), *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Quinta edición. Edit. Pearson. México.
- Donawa, Z. A. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM*, 2 (8), 43-63. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/70586>
- Drucker, P. (1990). *La gerencia efectiva*. España. Editorial: Conecta.
- Durán J. (2002) *Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad Plus (RCM+)*, The Woodhouse Partnership Limited.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR - Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.
- Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29 (50) 207-216. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id225029797010>.
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 1-10. Obtenido de <https://scihub.se/https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- García, M. y Zapata D., A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito.
- Gonzales, D.R. (2015). Staff retention strategies. A reflection on its effectiveness and scope. *Revista Universidad EAFIT*. 45 (156), 45-72.

- González, M., Molina, A. (2018) Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Medisur*; 14(2): 97-100. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>
- Gonzales y Gonzales Ariza, L. (2010). *Métodos de Compesación Basado en Competencias*. Colombia.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).
- Gutiérrez, M.C. (2012). Human development and human interactions in intervention in Social Work. *Revista Dialnet*. 9, 112.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://biblioteca.ufm.edu/library/index.php/108193>
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Dirección del Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lafraia, J. R (2001) *Manual de confiabilidad, Mantenibilidad e disponibilidad*, Qualitymark Editora, 2001.
- Louffat, E. (2019). *Administración del potencial Humano*. <https://ebookcentral-proquest-com.wdg.biblio.udg.mx:8443/lib/wdgbiblio/reader.action?docID=3136971&query=ambientes+virtuales+para+empresas&ppg=218>
- Maslow. (2009) *The Developing Person through the Life Span*. Consultado el 8 de octubre de 2009.
- Matsumoto R. (2017). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209.
- Ministerio de Educación (2016). *Habilidades interpersonales*. Lima-Perú
- Montoya, C.A., y Boyero, M.R. (2016). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. 20(2), 1-20
- Morales C. (2018) *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.

- Morante Y. (2021), Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. Universidad Cesar Vallejo. Piura.
- Ñahuirima, Y.M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. Perú. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Parasuraman,A.;Zeithmal,V. y Berry. L. (1985). "A conceptual model of service quality ans its implications for future research". Journal of Retailing,Vol. 49,Fall,pp., 41-50.
- Pressman, J.L. y Wildavsky, A. (1983) Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland, University of California Press, Berkeley, pp. 281
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40
- Pintado P (2018). Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Cuarta Ed. Lima, Perú. Hecho en el depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú
- Porret M. (2019). Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Quinta Ed. Madrid, España. ESIC Editorial.
- Prieto, P. (2013) Gestión del Talento Humano. Blog Talento Humano.. Disponible en: <http://talentohumanoibeth.blogspot.es/1284682340/> consultada el 10 de marzo de 2013.
- Rengifo M. (2020) Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Roca, S. (2012), Políticas públicas para gobernar. Editorial Pearson Educación, México, pp XI-XIV
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. Revista habanera de ciencias médicas. 17(2)
- Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe>

- Silva, L., Herrera, K., Alba, M. & Rodríguez, Á. (2020). Modelo para la administración del talento humano con enfoque en el buen vivir en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de Ecuador. *Revista Espacios*, 41 (24), 139-53.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p12.pdf>
- Subirats, J. Varone F. y Larrue C. (2008), *Análisis y gestión de políticas*. Ariel Editores. Barcelona, pp. 288
- Sumbana T. (2018), *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la compañía de transporte Cordero Guerra Cia.Ltda. de la ciudad de Puyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Teas, R.K. (1993). Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Torres, Z. (2017). *Teoría general de la administración*. México. Editorial: Patria.
- Valencia, A. (2018). *Una visión para hacer más eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina*. IDC- Analyze The Future.
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER). *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. DOI: <https://doi.org>.
- Universidad César Vallejo (2020). *Guía de productos de investigación*. Lima-Peru.
<https://ucv.org.pe>
- Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Zelada, J. L. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8898>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: POLITICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA RED DE SALUD DE JUNÍN, 2022							
Autora: Emperatriz Doris Poma Colonia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022?</p> <p>Problemas Específicos: - ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022? - ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022? - ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022? - ¿Qué relación existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022</p> <p>Objetivos específicos: OE1. Determinar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022. OE2. Identificar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022. OE3. Establecer la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022. OE4. Identificar la relación que existe entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la confiabilidad en una Red de Salud de Junín, 2022. H2: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la empatía en una Red de Salud de Junín, 2022. H3: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la comunicación en una Red de Salud de Junín, 2022. H4: Existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en una Red de Salud de Junín, 2022</p>	Variable 1: Política de gestión y talento humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Necesidad básica personal	Autorrealización Autoestima Seguridad	1 - 11, 12 - 20, 21 - 30	Escala ordinal Tipo Likert Siempre A veces Nunca	Bueno Regular Malo
			2. Clima organizacional	Conciencia de las normas Relaciones inter-personales			
			3. Fortalezas motivantes	Reconocimiento Logro de metas Capacitación			
Variable 2: Calidad de servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
1. Confiabilidad	Imagen profesionalismo Garantía	1 - 8	Escala ordinal	Alto Medio Bajo			
2. Empatía	Atención individualizada Comprensión	9 - 15	Tipo Likert Siempre A veces Nunca				
3. Comunicación	Lenguaje claro Cortesía	16 - 24					
4. Capacidad respuesta de	Soluciones creativas Solución adecuada	25 -30					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: experimental</p>	<p>-</p> <p>Población: 127 trabajadores en una Red de Salud Junín, 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 95 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Política de gestión de talento humano Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Emperatriz Doris Poma Colonia Año: 2022 Monitoreo: Una Red de Salud Junín Ámbito de Aplicación: Grupal - individual Forma de Administración: Presencial</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Emperatriz Doris Poma Colonia Año: 2022 Monitoreo: Una Red de Salud de Junín, 2022 Ámbito de Aplicación: Grupal - individual Forma de Administración: Presencial</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia y figuras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba de normalidad y prueba de correlación de Rho Spearman</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Política de gestión del talento humano	Puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño (Chiavenato (2011))	La variable gestión del talento humano será evaluado de sus 3 dimensiones: Necesidades básicas del personal, clima organizacional y fortalezas motivantes	Necesidad básica personal Clima organizacional Fortalezas motivantes	Autorrealización Autoestima Seguridad Conciencia de las normas Relaciones inter-personales Reconocimiento Logro de metas Capacitación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Escala ordinal tipo Likert Siempre A veces Nunca
Calidad de servicio	Es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido. (Barroso y Martin p. 99)	La variable calidad de servicio será evaluada de sus 4 dimensiones: Confiabilidad, empatía, comunicación y capacidad de respuesta.	Confiabilidad Empatía Comunicación Capacidad de respuesta	Imagen profesionalismo Garantía Atención individualizada Comprensión Lenguaje claro Cortesía Soluciones creativas Solución adecuada	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 25, 26, 27, 28, 29, 30	Escala ordinal tipo Likert Siempre A veces Nunca

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado trabajador las preguntas que se presentan están relacionadas a la política de gestión de talento humano en una Red de Salud de Junín, 2022. Contesta en la pregunta que se le hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

Leyenda	Valoración
Siempre	: 3
A veces	: 2
Nunca	: 1

N°	Ítems	1	2	3
	Necesidad básica personal			
1	¿Cómo trabajador se valora mis opiniones en mi institución?			
2	Siento que en el trabajo que desempeño puedo trascender			
3	¿Usted presentan cualidades en la atención a las personas?			
4	¿Los trabajadores muestran su satisfacción personal al atender al público?			
5	¿Cree usted que el trabajador es empático?			
6	Usted cree que es un trabajador importante en su institución			
7	Usted se siente bien el trabajo que se realiza			
8	Se siente valorado en su institución			
9	¿Los trabajadores que lo atendieron expresan sus ideas con seguridad y confianza?			
10	¿A los trabajadores se les observa con confianza cuando realizan sus labores?			
11	¿El trabajador presenta seguridad			
	Clima organizacional			
12	¿Usted considera que el trabajador hace lo correcto?			
13	¿Cree usted que los trabajadores valoren su trabajo?			

14	¿Cree usted que el trabajador conoce las normas?			
15	¿Cree usted que el trabajador cumple sus funciones?			
16	¿Los trabajadores que lo atendieron son amigables?			
17	¿Cree usted que el trabajador es sociable con los demás?			
18	¿Cree usted que el trabajador siempre entiende las peculiaridades de los que atiende?			
19	¿Cree que los trabajadores manifiesten fortalezas en su trabajo?			
20	Usted contribuye a fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores			
	Fortalezas motivantes			
21	Usted es elogiado cuando presenta un buen desempeño			
22	En su institución se otorga resoluciones, certificados, constancias de felicitación o agradecimiento a un buen desempeño			
23	Se reconoce económicamente las horas extra de trabajo en su institución			
24	Se reconoce a los realmente realizan un buen trabajo			
25	¿Cree usted que el trabajador cumple con sus metas laborales?			
26	¿Cree usted que el trabajador siempre da solución a los problemas de los clientes?			
27	Usted cumple con los logros que pide su institución			
28	Usted cree que la capacitación es importante para su desempeño en la institución			
29	¿Cree usted que el trabajador está capacitado en la función que desempeña?			
30	¿Cree usted que el trabajador conoce los procedimientos que respecta a su función laboral?			

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador las preguntas que se presentan están relacionadas a la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Contesta en la pregunta que se le hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

Leyenda	Valoración
Siempre	: 3
A veces	: 2
Nunca	: 1

N°	Ítems	1	2	3
	Confiabilidad			
1	Usted siempre viste de forma adecuada y formal			
2	Usted cuenta con oficinas adecuadas para la atención			
3	Usted es cortés con los pacientes			
4	Usted es sincero siempre con los pacientes			
5	Usted responde honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes			
6	Usted transmite confianza			
7	Usted está preparado para ofrecer un servicio de calidad			
8	A usted le agrada decir la verdad generalmente a los pacientes			
	Empatía			
9	Usted Brinda la atención individualizada a pacientes			
10	Usted generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes			
11	Usted entiende las preocupaciones de los pacientes			
12	Usted siempre se pone en la situación de los pacientes			
13	Usted respeta con empatía las opiniones de los pacientes			
14	Usted generalmente siempre tiene una buena actitud			
15	Usted trata de entender las necesidades de los pacientes			
	Comunicación			
16	Usted siempre sabe que decir en diversas situaciones			

17	Usted generalmente siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta			
18	Usted explica de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir los pacientes			
19	Usted es coherente en las explicaciones con los paciente			
20	Usted es claro y fluido en comunicación con los demás			
21	Usted siempre se deja entender en las asesorías que realizan			
22	Usted siempre contesta con respeto a las interro			
23	Usted es cortés al brindar una respuesta			
24	Usted es asertivo cuando explican los pasos para solucionar un problema			
	Capacidad de respuesta			
25	Usted atiende de forma personalizada a todos los pacientes			
26	Usted siempre se prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular			
27	Usted generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada paciente			
28	Usted siempre brinda soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se da			
29	Usted siempre busca la solución que este dentro del marco legal			
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas			

Anexo 4: Validación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.
Roger Habraham Tapia Trujillo
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“POLITICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA RED DE SALUD DE JUNÍN, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Emperatriz Doris Poma Colonia
DNI 31617018

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Política de gestión del talento humano

Puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño (Chiavenato (2011)

Dimensiones de la variable de política de gestión de talento humano:

Dimensión 1: Necesidades básicas

Maslow abogó en categorías de necesidades básicas ordenadas jerárquicamente como las fisiológicas, de seguridad, sociales, de pertenencia de autoestima y de autorrealización. Cuando las necesidades se vuelven conscientes e impulsan a una persona a tomar acción, se vuelven motivadoras. (Maslow 2009, p. 45)

Dimensión 2: Clima organizacional

El clima organizacional, es un conjunto de rasgos, características o propiedades que son percibidas, sentidas o experimentadas por los individuos que integran la empresa e impactan en su comportamiento. (García y Zapata, 2008, p. 32).

Dimensión 3: Factores motivantes

Los factores motivantes, es producto de la interacción entre la persona y el entorno. Dependiendo de la posición actual de la persona y de cómo la viva , habrá una interacción entre el individuo y la situación que estimulará o desmotivará al individuo. (Chiavenato 2008, p.67).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Política de gestión del talento humano

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Necesidad básica personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Autoestima - Seguridad 	11	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia de las normas - Relaciones inter-personales 	9		
Fortalezas motivantes	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Logro de metas - Capacitación 	10		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Política de gestión del talento humano							
	Dimensión 1: Necesidad básica personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo trabajador se valora mis opiniones en mi institución?	X		X		X		
2	Siento que en el trabajo que desempeño puedo trascender	X		X		X		
3	¿Usted presentan cualidades en la atención a las personas?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores muestran su satisfacción personal al atender al público?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el trabajador es empático?	X		X		X		
6	Usted cree que es un trabajador importante en su institución	X		X		X		
7	Usted se siente bien el trabajo que se realiza	X		X		X		
8	Se siente valorado en su institución	X		X		X		
9	¿Los trabajadores que lo atendieron expresan sus ideas con seguridad y confianza?	X		X		X		
10	¿A los trabajadores se les observa con confianza cuando realizan sus labores?	X		X		X		
11	¿El trabajador presenta seguridad	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que el trabajador hace lo correcto?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores valoren su trabajo?	X		X		X		
14	¿Cree usted que el trabajador conoce las normas?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el trabajador cumple sus funciones?	X		X		X		

16	¿Los trabajadores que lo atendieron son amigables?	X		X		X		
17	¿Cree usted que el trabajador es sociable con los demás?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el trabajador siempre entiende las peculiaridades de los que atiende?	X		X		X		
19	¿Cree que los trabajadores manifiesten fortalezas en su trabajo?	X		X		X		
20	Usted contribuye a fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores	X		X		X		
	Dimensión 3: Fortalezas motivantes	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Usted es elogiado cuando presenta un buen desempeño	X		X		X		
22	En su institución se otorga resoluciones, certificados, constancias de felicitación o agradecimiento a un buen desempeño	X		X		X		
23	Se reconoce económicamente las horas extra de trabajo en su institución	X		X		X		
24	Se reconoce a los realmente realizan un buen trabajo	X		X		X		
25	¿Cree usted que el trabajador cumple con sus metas laborales?	X		X		X		
26	¿Cree usted que el trabajador siempre da solución a los problemas de los clientes?	X		X		X		
27	Usted cumple con los logros que pide su institución	X		X		X		
28	Usted cree que la capacitación es importante para su desempeño en la institución	X		X		X		
29	¿Cree usted que el trabajador está capacitado en la función que desempeña?	X		X		X		
30	¿Cree usted que el trabajador conoce los procedimientos que respecta a su función laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Tapia Trujillo Roger Habraham

DNI: 40459614

Especialidad del validador: Doctor en gestión pública y gobernabilidad

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

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

20 de mayo del 2022



Roger Habraham Tapia Trujillo
D.E. EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD
Nº. 051 - 08384

Firma del Experto Informe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido. (Barroso y Martin p.99)

Dimensiones de la variable de calidad de servicio:

Dimensión 1: Confiabilidad

La confiabilidad se define como la capacidad de un sistema compuesto por equipos, procesos, tecnologías y personas para cumplir con las tareas para las que fue construido, dentro de las restricciones especificadas y en un entorno particular. (Lafraia, 2001 p. 21)

Dimensión 2: Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de comprenderlo, de sentir lo que él pueda sentir, de identificarse con su alegría o tristeza, de hacerle saber que no está solo en su sufrimiento o delirio, y comprender lo que la otra persona está pensando (Decety & Jackson, 2004, p. 78)

Dimensión 3: Comunicación

La comunicación es el acto de transmitir información es lo que se entiende por comunicación. Haga que el mensaje o la información estén ampliamente disponibles. Es una parte esencial de la conciencia humana y la cohesión social. (Chiavenato 2006, p. 110)

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta es la disposición a ayudar a los usuarios y dar un servicio rápido. Dar seguridad es la forma en que los empleados conocen sus trabajos, prestan atención a ellos y tienen las habilidades necesarias para que la gente les crea y les confíe. (Bitner, Booms & Tetreault, 1990, p. 56).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen profesionalismo - Garantía 	8	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Comprensión 	7		
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje claro - Cortesía 	9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones creativas - Solución adecuada 	6		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de servicio							
	Dimensión 1: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted siempre viste de forma adecuada y formal	X		X		X		
2	Usted cuenta con oficinas adecuadas para la atención	X		X		X		
3	Usted es cortés con los pacientes	X		X		X		
4	Usted es sincero siempre con los pacientes	X		X		X		
5	Usted responde honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes	X		X		X		
6	Usted transmite confianza	X		X		X		
7	Usted está preparado para ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
8	A usted le agrada decir la verdad generalmente a los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted Brinda la atención individualizada a pacientes	X		X		X		
10	Usted generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes	X		X		X		
11	Usted entiende las preocupaciones de los pacientes	X		X		X		
12	Usted siempre se pone en la situación de los pacientes	X		X		X		
13	Usted respeta con empatía las opiniones de los pacientes	X		X		X		
14	Usted generalmente siempre tiene una buena actitud	X		X		X		
15	Usted trata de entender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Usted siempre sabe que decir en diversas situaciones	X		X		X		
17	Usted generalmente siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta	X		X		X		
18	Usted explica de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir los pacientes	X		X		X		
18	Usted es coherente en las explicaciones con los paciente	X		X		X		
20	Usted es claro y fluido en comunicación con los demás	X		X		X		
21	Usted siempre se deja entender en las asesorías que realizan	X		X		X		
22	Usted siempre contesta con respeto a las interno	X		X		X		
23	Usted es cortés al brindar una respuesta	X		X		X		
24	Usted es asertivo cuando explican los pasos para solucionar un problema	X		X		X		
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Usted atiende de forma personalizada a todos los pacientes	X		X		X		
26	Usted siempre se prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	X		X		X		
27	Usted generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada paciente	X		X		X		
28	Usted siempre brinda soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se da	X		X		X		
29	Usted siempre busca la solución que este dentro del marco legal	X		X		X		
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Tapia Trujillo Roger Habraham**

DNI: 40459614

Especialidad del validador: Doctor en gestión pública y gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

20 de mayo del 2022



Roger Habraham Tapia Trujillo
Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD
Exp. 058 - 052304

Firma del Experto Informe

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.
Carmen Elizabeth Cruz Campos
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“POLITICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA RED DE SALUD DE JUNÍN, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Emperatriz Doris Poma Colonia
DNI 31617018

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Política de gestión del talento humano

Puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño (Chiavenato (2011)

Dimensiones de la variable de política de gestión de talento humano:

Dimensión 1: Necesidades básicas

Maslow abogó en categorías de necesidades básicas ordenadas jerárquicamente como las fisiológicas, de seguridad, sociales, de pertenencia de autoestima y de autorrealización. Cuando las necesidades se vuelven conscientes e impulsan a una persona a tomar acción, se vuelven motivadoras. (Maslow 2009, p. 45)

Dimensión 2: Clima organizacional

El clima organizacional, es un conjunto de rasgos, características o propiedades que son percibidas, sentidas o experimentadas por los individuos que integran la empresa e impactan en su comportamiento. (García y Zapata, 2008, p. 32).

Dimensión 3: Factores motivantes

Los factores motivantes, es producto de la interacción entre la persona y el entorno. Dependiendo de la posición actual de la persona y de cómo la viva , habrá una interacción entre el individuo y la situación que estimulará o desmotivará al individuo. (Chiavenato 2008, p.67).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Política de gestión del talento humano

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Necesidad básica personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Autoestima - Seguridad 	11	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia de las normas - Relaciones inter-personales 	9		
Fortalezas motivantes	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Logro de metas - Capacitación 	10		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Política de gestión del talento humano							
	Dimensión 1: Necesidad básica personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo trabajador se valora mis opiniones en mi institución?	X		X		X		
2	Siento que en el trabajo que desempeño puedo trascender	X		X		X		
3	¿Usted presentan cualidades en la atención a las personas?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores muestran su satisfacción personal al atender al público?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el trabajador es empático?	X		X		X		
6	Usted cree que es un trabajador importante en su institución	X		X		X		
7	Usted se siente bien el trabajo que se realiza	X		X		X		
8	Se siente valorado en su institución	X		X		X		
9	¿Los trabajadores que lo atendieron expresan sus ideas con seguridad y confianza?	X		X		X		
10	¿A los trabajadores se les observa con confianza cuando realizan sus labores?	X		X		X		
11	¿El trabajador presenta seguridad	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que el trabajador hace lo correcto?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores valoren su trabajo?	X		X		X		
14	¿Cree usted que el trabajador conoce las normas?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el trabajador cumple sus funciones?	X		X		X		

16	¿Los trabajadores que lo atendieron son amigables?	X		X		X		
17	¿Cree usted que el trabajador es sociable con los demás?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el trabajador siempre entiende las peculiaridades de los que atiende?	X		X		X		
19	¿Cree que los trabajadores manifiesten fortalezas en su trabajo?	X		X		X		
20	Usted contribuye a fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores	X		X		X		
	Dimensión 3: Fortalezas motivantes	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Usted es elogiado cuando presenta un buen desempeño	X		X		X		
22	En su institución se otorga resoluciones, certificados, constancias de felicitación o agradecimiento a un buen desempeño	X		X		X		
23	Se reconoce económicamente las horas extra de trabajo en su institución	X		X		X		
24	Se reconoce a los realmente realizan un buen trabajo	X		X		X		
25	¿Cree usted que el trabajador cumple con sus metas laborales?	X		X		X		
26	¿Cree usted que el trabajador siempre da solución a los problemas de los clientes?	X		X		X		
27	Usted cumple con los logros que pide su institución	X		X		X		
28	Usted cree que la capacitación es importante para su desempeño en la institución	X		X		X		
29	¿Cree usted que el trabajador está capacitado en la función que desempeña?	X		X		X		
30	¿Cree usted que el trabajador conoce los procedimientos que respecta a su función laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cruz Campos Carmen Elizabeth

DNI: 22489527

Especialidad del validador: Doctora en gestión pública y gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

21 de mayo del 2022



Dra. Carmen Elizabeth Cruz Campos
Reg. N° 052-088274
Firma del Experto Informe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido (Barroso y Martin p.99).

Dimensiones de la variable de calidad de servicio:

Dimensión 1: Confiabilidad

La confiabilidad se define como la capacidad de un sistema compuesto por equipos, procesos, tecnologías y personas para cumplir con las tareas para las que fue construido, dentro de las restricciones especificadas y en un entorno particular (Lafraia, 2001 p. 21).

Dimensión 2: Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de comprenderlo, de sentir lo que él pueda sentir, de identificarse con su alegría o tristeza, de hacerle saber que no está solo en su sufrimiento o delirio, y comprender lo que la otra persona está pensando (Decety & Jackson, 2004, p. 78)

Dimensión 3: Comunicación

La comunicación es el acto de transmitir información es lo que se entiende por comunicación. Haga que el mensaje o la información estén ampliamente disponibles. Es una parte esencial de la conciencia humana y la cohesión social (Chiavenato 2006, p. 110).

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta es la disposición a ayudar a los usuarios y dar un servicio rápido. Dar seguridad es la forma en que los empleados conocen sus trabajos, prestan atención a ellos y tienen las habilidades necesarias para que la gente les crea y les confíe (Bitner, Booms & Tetreault, 1990, p. 56).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen profesionalismo - Garantía 	8	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Comprensión 	7		
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje claro - Cortesía 	9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones creativas - Solución adecuada 	6		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de servicio							
	Dimensión 1: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted siempre viste de forma adecuada y formal	X		X		X		
2	Usted cuenta con oficinas adecuadas para la atención	X		X		X		
3	Usted es cortés con los pacientes	X		X		X		
4	Usted es sincero siempre con los pacientes	X		X		X		
5	Usted responde honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes	X		X		X		
6	Usted transmite confianza	X		X		X		
7	Usted está preparado para ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
8	A usted le agrada decir la verdad generalmente a los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted Brinda la atención individualizada a pacientes	X		X		X		
10	Usted generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes	X		X		X		
11	Usted entiende las preocupaciones de los pacientes	X		X		X		
12	Usted siempre se pone en la situación de los pacientes	X		X		X		
13	Usted respeta con empatía las opiniones de los pacientes	X		X		X		
14	Usted generalmente siempre tiene una buena actitud	X		X		X		
15	Usted trata de entender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Usted siempre sabe que decir en diversas situaciones	X		X		X		
17	Usted generalmente siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta	X		X		X		
18	Usted explica de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir los pacientes	X		X		X		
18	Usted es coherente en las explicaciones con los paciente	X		X		X		
20	Usted es claro y fluido en comunicación con los demás	X		X		X		
21	Usted siempre se deja entender en las asesorías que realizan	X		X		X		
22	Usted siempre contesta con respeto a las interno	X		X		X		
23	Usted es cortés al brindar una respuesta	X		X		X		
24	Usted es asertivo cuando explican los pasos para solucionar un problema	X		X		X		
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Usted atiende de forma personalizada a todos los pacientes	X		X		X		
26	Usted siempre se prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	X		X		X		
27	Usted generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada paciente	X		X		X		
28	Usted siempre brinda soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se da	X		X		X		
29	Usted siempre busca la solución que este dentro del marco legal	X		X		X		
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cruz Campos Carmen Elizabeth

DNI: 22489527

Especialidad del validador: Doctora en gestión pública y gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

21 de mayo del 2022



Dra. Carmen Elizabeth Cruz Campos

Firma del Experto Informe

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.
Adni Jehú Inocente Bonilla
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: **“POLITICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA RED DE SALUD DE JUNÍN, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Emperatriz Doris Poma Colonia
DNI 31617018

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Política de gestión del talento humano

Puede ser entendida como la práctica o política necesaria que permite la dirección de diversos rubros vinculados a puestos de la gerencia y que a su vez se encuentran entrelazados tanto con el personal, como con el recurso humano, abarcando tanto que sea reclutado, seleccionado e inclusive la recompensa que recibe y la evaluación propia de su desempeño (Chiavenato (2011)

Dimensiones de la variable de política de gestión de talento humano:

Dimensión 1: Necesidades básicas

Maslow abogó en categorías de necesidades básicas ordenadas jerárquicamente como las fisiológicas, de seguridad, sociales, de pertenencia de autoestima y de autorrealización. Cuando las necesidades se vuelven conscientes e impulsan a una persona a tomar acción, se vuelven motivadoras. (Maslow 2009, p. 45)

Dimensión 2: Clima organizacional

El clima organizacional, es un conjunto de rasgos, características o propiedades que son percibidas, sentidas o experimentadas por los individuos que integran la empresa e impactan en su comportamiento. (García y Zapata, 2008, p. 32).

Dimensión 3: Factores motivantes

Los factores motivantes, es producto de la interacción entre la persona y el entorno. Dependiendo de la posición actual de la persona y de cómo la viva , habrá una interacción entre el individuo y la situación que estimulará o desmotivará al individuo. (Chiavenato 2008, p.67).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Política de gestión del talento humano

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Necesidad básica personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Autoestima - Seguridad 	11	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia de las normas - Relaciones inter-personales 	9		
Fortalezas motivantes	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Logro de metas - Capacitación 	10		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Política de gestión del talento humano							
	Dimensión 1: Necesidad básica personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo trabajador se valora mis opiniones en mi institución?	X		X		X		
2	Siento que en el trabajo que desempeño puedo trascender	X		X		X		
3	¿Usted presentan cualidades en la atención a las personas?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores muestran su satisfacción personal al atender al público?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el trabajador es empático?	X		X		X		
6	Usted cree que es un trabajador importante en su institución	X		X		X		
7	Usted se siente bien el trabajo que se realiza	X		X		X		
8	Se siente valorado en su institución	X		X		X		
9	¿Los trabajadores que lo atendieron expresan sus ideas con seguridad y confianza?	X		X		X		
10	¿A los trabajadores se les observa con confianza cuando realizan sus labores?	X		X		X		
11	¿El trabajador presenta seguridad	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que el trabajador hace lo correcto?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores valoren su trabajo?	X		X		X		
14	¿Cree usted que el trabajador conoce las normas?	X		X		X		
15	¿Cree usted que el trabajador cumple sus funciones?	X		X		X		

16	¿Los trabajadores que lo atendieron son amigables?	X		X		X		
17	¿Cree usted que el trabajador es sociable con los demás?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el trabajador siempre entiende las peculiaridades de los que atiende?	X		X		X		
19	¿Cree que los trabajadores manifiesten fortalezas en su trabajo?	X		X		X		
20	Usted contribuye a fortalecer las buenas relaciones entre trabajadores	X		X		X		
	Dimensión 3: Fortalezas motivantes	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Usted es elogiado cuando presenta un buen desempeño	X		X		X		
22	En su institución se otorga resoluciones, certificados, constancias de felicitación o agradecimiento a un buen desempeño	X		X		X		
23	Se reconoce económicamente las horas extra de trabajo en su institución	X		X		X		
24	Se reconoce a los realmente realizan un buen trabajo	X		X		X		
25	¿Cree usted que el trabajador cumple con sus metas laborales?	X		X		X		
26	¿Cree usted que el trabajador siempre da solución a los problemas de los clientes?	X		X		X		
27	Usted cumple con los logros que pide su institución	X		X		X		
28	Usted cree que la capacitación es importante para su desempeño en la institución	X		X		X		
29	¿Cree usted que el trabajador está capacitado en la función que desempeña?	X		X		X		
30	¿Cree usted que el trabajador conoce los procedimientos que respecta a su función laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Inocente Bonilla Adni Jehú

DNI: 40499900

Especialidad del validador: Doctor en educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de mayo del 2022



Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla
Reg. N° A01063442
Firma del Experto Informe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de servicio

La calidad de servicio es el resultado de comparar lo que un usuario desea obtener; lo que equivale a sus expectativas, con lo recibido o su percepción de cómo se ha desempeñado el servicio recibido. (Barroso y Martin p.99)

Dimensiones de la variable de calidad de servicio:

Dimensión 1: Confiabilidad

La confiabilidad se define como la capacidad de un sistema compuesto por equipos, procesos, tecnologías y personas para cumplir con las tareas para las que fue construido, dentro de las restricciones especificadas y en un entorno particular. (Lafraia, 2001 p. 21)

Dimensión 2: Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de comprenderlo, de sentir lo que él pueda sentir, de identificarse con su alegría o tristeza, de hacerle saber que no está solo en su sufrimiento o delirio, y comprender lo que la otra persona está pensando (Decety & Jackson, 2004, p. 78)

Dimensión 3: Comunicación

La comunicación es el acto de transmitir información es lo que se entiende por comunicación. Haga que el mensaje o la información estén ampliamente disponibles. Es una parte esencial de la conciencia humana y la cohesión social. (Chiavenato 2006, p. 110)

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta es la disposición a ayudar a los usuarios y dar un servicio rápido. Dar seguridad es la forma en que los empleados conocen sus trabajos, prestan atención a ellos y tienen las habilidades necesarias para que la gente les crea y les confíe. (Bitner, Booms & Tetreault, 1990, p. 56).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles o Rangos)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen profesionalismo - Garantía 	8	Ordinal	Nunca=1 A veces = 3 Siempre = 5
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Comprensión 	7		
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje claro - Cortesía 	9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones creativas - Solución adecuada 	6		

Fuente: Elaboración propia

	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de servicio							
	Dimensión 1: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted siempre viste de forma adecuada y formal	X		X		X		
2	Usted cuenta con oficinas adecuadas para la atención	X		X		X		
3	Usted es cortés con los pacientes	X		X		X		
4	Usted es sincero siempre con los pacientes	X		X		X		
5	Usted responde honestamente siempre las preguntas de todos los pacientes	X		X		X		
6	Usted transmite confianza	X		X		X		
7	Usted está preparado para ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
8	A usted le agrada decir la verdad generalmente a los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted Brinda la atención individualizada a pacientes	X		X		X		
10	Usted generalmente trata de entender las peculiaridades de cada uno de los pacientes	X		X		X		
11	Usted entiende las preocupaciones de los pacientes	X		X		X		
12	Usted siempre se pone en la situación de los pacientes	X		X		X		
13	Usted respeta con empatía las opiniones de los pacientes	X		X		X		
14	Usted generalmente siempre tiene una buena actitud	X		X		X		
15	Usted trata de entender las necesidades de los pacientes	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Usted siempre sabe que decir en diversas situaciones	X		X		X		
17	Usted generalmente siempre tiene una buena respuesta a cualquier pregunta	X		X		X		
18	Usted explica de forma clara y sencilla los procedimientos que tienen que seguir los pacientes	X		X		X		
18	Usted es coherente en las explicaciones con los paciente	X		X		X		
20	Usted es claro y fluido en comunicación con los demás	X		X		X		
21	Usted siempre se deja entender en las asesorías que realizan	X		X		X		
22	Usted siempre contesta con respeto a las interno	X		X		X		
23	Usted es cortés al brindar una respuesta	X		X		X		
24	Usted es asertivo cuando explican los pasos para solucionar un problema	X		X		X		
	Dimensión 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Usted atiende de forma personalizada a todos los pacientes	X		X		X		
26	Usted siempre se prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular	X		X		X		
27	Usted generalmente siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada paciente	X		X		X		
28	Usted siempre brinda soluciones nuevas y efectivas para los diversos problemas que se da	X		X		X		
29	Usted siempre busca la solución que este dentro del marco legal	X		X		X		
30	Generalmente me siento satisfechos con la forma como solucionaron los problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Inocente Bonilla Adni Jehú

DNI: 40499900

Especialidad del validador: Doctor en educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

18 de mayo del 2022



Dr. Adni Jehú Inocente Bonilla
Reg. N° A01863442
Firma del Experto Informe

Anexo 5: Prueba piloto

PRUEBA PILOTO DEL CUESTIONARIO DE POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	Necesidad básica personal											Clima organizacional									Fortalezas motivantes										
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
7	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
8	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	
9	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
10	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
11	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
12	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
16	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
17	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	
18	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
19	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
20	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	

Anexo 6: Prueba de confiabilidad

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,981	,981	30

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
GTH_01	2,05	,759	20
GTH_02	2,05	,759	20
GTH_03	1,95	,510	20
GTH_04	2,05	,759	20
GTH_05	2,05	,605	20
GTH_06	2,15	,671	20
GTH_07	1,95	,759	20
GTH_08	2,10	,788	20
GTH_09	2,00	,725	20
GTH_10	2,05	,759	20

GTH_11	1,90	,788	20
GTH_12	2,05	,686	20
GTH_13	1,90	,553	20
GTH_14	1,90	,718	20
GTH_15	2,00	,725	20
GTH_16	2,10	,553	20
GTH_17	2,05	,759	20
GTH_18	2,00	,562	20
GTH_19	1,90	,718	20
GTH_20	2,10	,788	20
GTH_21	2,00	,725	20
GTH_22	2,15	,745	20
GTH_23	2,05	,686	20
GTH_24	1,90	,718	20
GTH_25	2,05	,759	20
GTH_26	2,05	,686	20
GTH_27	2,00	,649	20
GTH_28	1,95	,759	20
GTH_29	2,10	,641	20
GTH_30	1,85	,587	20

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE
SERVICIO**

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,901	,975	30

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
CS_01	2,00	,725	20
CS_02	2,10	,788	20
CS_03	1,95	,605	20
CS_04	2,05	,686	20
CS_05	2,00	,562	20
CS_06	2,20	,616	20
CS_07	2,00	,795	20
CS_08	1,95	,759	20
CS_09	1,95	,686	20
CS_10	2,05	,759	20
CS_11	1,85	,813	20

CS_12	2,00	,649	20
CS_13	1,85	,587	20
CS_14	1,90	,641	20
CS_15	1,95	,686	20
CS_16	2,10	,553	20
CS_17	2,10	,718	20
CS_18	1,95	,605	20
CS_19	1,90	,788	20
CS_20	2,10	,718	20
CS_21	2,10	,641	20
CS_22	2,15	,671	20
CS_23	2,00	,725	20
CS_24	1,80	,696	20
CS_25	2,10	,718	20
CS_26	2,00	,725	20
CS_27	1,95	,686	20
CS_28	2,90	4,541	20
CS_29	2,05	,605	20
CS_30	1,90	,553	20

Anexo 7: Registro de la SUNEDU de los expertos



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

2/7/22, 8:33

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 07/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	LIC. EN EDUCACION BIOLOGIA QUIMICA Fecha de diploma: 07/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 07/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 24/05/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 02/12/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
INOCENTE BONILLA, ADNI JEHU DNI 40499900	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION - Fecha de diploma: 05/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CRUZ CAMPOS, CARMEN ELIZABETH DNI 22489527	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 17/04/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CRUZ CAMPOS, CARMEN ELIZABETH DNI 22489527	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 07/11/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CRUZ CAMPOS, CARMEN ELIZABETH DNI 22489527	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CRUZ CAMPOS, CARMEN ELIZABETH DNI 22489527	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 29/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	LIC. EN EDUCACION BIOLOGIA QUIMICA Fecha de diploma: 29/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	LICENCIADO EN EDUCACION BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 29/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER ABRAHAM DNI 40459614	LICENCIADA EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/11/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION BIOLOGIA Y QUIMICA Fecha de diploma: 04/04/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	MAESTRO: EDUCACION MENCION: INVESTIGACION Y DOCENCIA SUPERIOR Fecha de diploma: 30/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
TAPIA TRUJILLO, ROGER HABRAHAM DNI 40459614	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 16/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: " Política de gestión de talento humano y calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022", cuyo autor es POMA COLONIA EMPERATRIZ DORIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID 0000-0003-4204-1321	Firmado digitalmente por: MANCAYAM el 31-07- 2022 11:51:37

Código documento Trilce: TRI - 0382552