

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
CENTRO DE SALUD MUÑANI I-4 DE AZÁNGARO, PERIODO 2019.**

PRESENTADO POR:

NELLY ADELA FLORES MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
CENTRO DE SALUD MUÑANI I-4 DE AZÁNGARO, PERIODO 2019.**

PRESENTADO POR:

NELLY ADELA FLORES MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



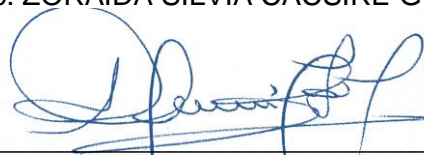
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO



M.Sc. ZORAIDA SILVIA CACSIRE GRIMALDOS

SEGUNDO MIEMBRO



M.Sc. ALI VILLALTA ZEA

ASESOR DE TESIS



M.Sc. JOSÉ ELADIO NUÑEZ QUIROGA

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Administración pública

Especialidad: Gestión Pública

Puno, 23 de Junio del 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi esposo Fredy, tu ayuda ha sido fundamental, me apoyaste incondicionalmente, siempre estuviste motivándome y ayudándome hasta culminar mi carrera.

A mis hijas Nayeli y Jimena porque ustedes son mi gran motivación, me impulsan cada día a superarme. Gracias por llenar mi vida de tanta dicha y felicidad.

A mi madrecita por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, sobre todo por su amor.

Nelly A. Flores Mamani

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos, por haberme permitido formarme en ella y haber contribuido en mi formación como profesional.

- A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por sus conocimientos, estímulo que me brindaron todos los días durante mis estudios profesionales.

- A los miembros del jurado, quienes contribuyeron con su alto grado de profesionalismo.

- A mi asesor de tesis, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de este trabajo, por su apoyo que me permitió aprender mucho.

- Al personal del centro de salud Muñani por haberme brindado las facilidades para realizar este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXO	xviii
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS
DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. problema general	5
1.1.2 problemas específicos	5

1.2. ANTECEDENTES	5
1.2.1 Antecedentes Internacionales	5
1.2.2 Antecedentes Nacionales	6
1.2.1 Antecedentes Locales	7
1.3 OBJETIVOS DE ESTUDIO	9
1.3.1 Objetivo General	9
1.3.2 Objetivos específicos	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	10
2.1.1 Gestión del talento humano	10
2.1.1.1 Gestión	10
2.1.1.2 Gestión del talento humano	11
2.1.1.3 Aspectos fundamentales de la gestión moderna de las personas	11
2.1.1.4 importancia de la gestión del talento humano	12

2.1.1.5	Objetivos de la Gestión del Talento Humano	13
2.1.1.6	Procesos de la Gestión del Talento Humano	13
2.1.1.7	Regímenes laborales de la administración pública	14
2.1.1.8	Dimensiones de la Gestión del Talento Humano	18
2.1.2	Calidad en el servicio.	20
2.1.2.1	Calidad	20
2.1.2.2	Servicio	21
2.1.2.3	Características de los Servicios	21
2.1.2.4	calidad de servicio	22
2.1.2.5	Calidad de servicio en salud	22
2.1.2.6	Importancia de la calidad de servicios en salud	23
2.1.2.7	Dimensiones de la calidad de servicio	23
2.2	MARCO CONCEPTUAL	24
2.3	HIPÓTESIS	26
2.3.1	Hipótesis general	26
2.3.2	Hipótesis específicas	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	ZONA DE ESTUDIO	27
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	29

3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	30
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	31
3.3.1 Diseño de investigación	31
3.3.2 Tipo de investigación´	31
3.3.3 Enfoque de investigación	31
3.3.4 Método de investigación	32
3.3.5 Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE	33

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE TABLAS Y FRECUENCIA CON RESPECTO A LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO.	37
4.1.1 variable gestión del talento humano	37
4.1.2 variable calidad de servicio	59

4.1.3 Resultados de la correlación entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población del personal de salud	29
Tabla 2	Valores de confianza para el tamaño de la muestra	31
Tabla 3	Operacionalización de variables	33
Tabla 4	El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque aprendan continuamente.	37
Tabla 5	El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.	38
Tabla 6	Se toma en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.	39
Tabla 7	Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente	40
Tabla 8	Existe una comunicación fluida con todo el personal.	41
Tabla 9	La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.	42
Tabla 10	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.	43

Tabla 11	Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.	44
Tabla 12	Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo	45
Tabla 13	Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud	46
Tabla 14	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada	47
Tabla 15	Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades.	48
Tabla 16	En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.	49
Tabla 17	En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes.	50
Tabla 18	Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño.	51

Tabla 19	El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asiste al centro de salud.	52
Tabla 20	Se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad	53
Tabla 21	cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta	54
Tabla 22	Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.	55
Tabla 23	Toma con calma y serenidad cualquier circunstancia adversa	56
Tabla 24	Consolidado sobre la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro	57
tabla 25	El Centro de Salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio.	59
Tabla 26	El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio.	60
Tabla 27	Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas.	61
Tabla 28	El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada.	62

Tabla 29	El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos.	63
Tabla 30	El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención	64
Tabla 31	El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	65
Tabla 32	Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.	66
Tabla 33	Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo	67
Tabla 34	Los trabajadores demuestran una actitud positiva hacia la atención de los pacientes.	68
Tabla 35	Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes.	69
Tabla 36	La atención por parte de los trabajadores es adecuada.	70
Tabla 37	El comportamiento de los empleados del Centro de salud, le inspira confianza.	71

Tabla 38	El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio.	72
Tabla 39	El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes.	72
Tabla 40	Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud.	74
Tabla 41	En el Centro de Salud se brinda una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.	75
Tabla 42	Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.	76
Tabla 43	El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera.	77
Tabla 44	El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.	78
Tabla 45	Consolidado sobre la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa de la región Puno y mapa de la provincia de Azángaro	28
Figura 2	Centro de salud Muñani	28
Figura 3	Organigrama	29
Figura 4	El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque aprendan continuamente.	38
Figura 5	El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.	39
Figura 6	Se toma en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.	40
Figura 7	Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente	41
Figura 8	Existe una comunicación fluida con todo el personal.	42
Figura 9	La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.	43
Figura 10	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.	44
Figura 11	Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.	45

Figura 12	Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo	46
Figura 13	Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud	47
Figura 14	Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada	48
Figura 15	Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades.	49
Figura 16	En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.	50
Figura 17	En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes.	51
Figura 18	Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño.	52
Figura 19	El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asiste al centro de salud.	53
Figura 20	Se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad	54
Figura 21	Cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta	55

Figura 22	Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.	56
Figura 23	El Centro de Salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio.	57
Figura 24	Consolidado sobre la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro	58
Figura 25	El Centro de Salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio.	59
Figura 26	El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio.	60
Figura 27	Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas.	61
Figura 28	El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada.	62
Figura 29	El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos.	63
Figura 30	El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención	64
Figura 31	El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	65

Figura 32	Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.	66
Figura 33	Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo	67
Figura 34	Los trabajadores demuestran una actitud positiva hacia la atención de los pacientes.	68
Figura 35	Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes.	69
Figura 36	La atención por parte de los trabajadores es adecuada.	70
Figura 37	El comportamiento de los empleados del Centro de salud, le inspira confianza.	71
Figura 38	El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio.	72
Figura 39	El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes.	73
Figura 40	Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud.	74
Figura 41	En el Centro de Salud se brinda una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.	75

Figura 42	Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.	76
Figura 43	El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera.	77
Figura 44	El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.	78
Figura 45	Consolidado sobre la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro	79
Figura 46	Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicios	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01	Matriz de consistencia	91
Anexo 02	Operacionalización de variables	93
Anexo 03	Encuesta - Cuestionario gestion de talento humano	97
Anexo 04	Encuesta - Cuestionario calidad de servicio	99
Anexo 05	Plan de capacitación gestión del talento humano	101

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro donde se abordó temas de sumo interés, estos temas son la gestión del talento humano y la calidad de servicios. El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron la escala Likert los mismos que se aplicaron al personal de salud y a los pacientes que recurren a atenderse para conocer cómo se presenta las variables motivo de investigación. Ambos instrumentos estaban compuestos de 20 ítems. La conclusión general a la que se llegó con esta investigación es que la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I. 4 de Azángaro es muy baja, de acuerdo con el resultado de coeficiente de Spearman que arrojó un valor de $r = 0,10$. La segunda conclusión a la que se arribó es que la situación actual de la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro es desfavorable, ya que en los resultados destaca la categoría a veces en todas las dimensiones; en la dimensión conocimiento destaca con un 60%; en la dimensión habilidades, con un 54%; en la dimensión motivaciones, 41% y en la dimensión actitud destaca la categoría a veces con un 49%. La tercera conclusión a la que se arribó es sobre la calidad de servicio, en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro donde se identificó que es desfavorable, ya que en los resultados destaca la categoría a veces en todas las dimensiones; en la dimensión elementos tangibles destaca la categoría a veces con un 43%; en la dimensión fiabilidad destaca con un 52%; en la dimensión capacidad de respuesta, con un 57%; en la dimensión seguridad, con un 36% y en la dimensión empatía destaca la categoría a veces con un 40%.

Palabras Clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio

ABSTRACT

The present research was carried out at the Muñani I-4 Azángaro health center, it is a topic of great interest, these topics are the management of human talent and the quality of services. The main objective was to determine the relationship between the human talent management and quality of service at the Muñani I-4 health center in Azángaro. For data collection, it was used the survey technique and the instruments were the Likert scale, the same that were applied to health personal and patients who resort to treatment, to know how the variables of the research are presented.

Both instruments were composed of 20 items. The general conclusion reached with this research is that the relationship between the management of human talent and the quality of service in the Muñani I 4 health center in Azángaro is very low, according to the Spearman coefficient result which yielded a value of $r = 0.10$. The second conclusion reached is that the current situation of human talent management in the Muñani I-4 health center in Azángaro is unfavorable, since the results sometimes highlight the category in all dimensions; in the knowledge dimension it stands out with 60%; in the skills dimension, with 54%; in the motivations dimension, 41% and in the attitude dimension the category stands out sometimes with 49%. The third conclusion reached is about the quality of service, at the Muñani I-4 health center in Azángaro, where it was identified as unfavorable, since the results sometimes highlight the category in all dimensions; in the tangible elements dimension, the category stands out sometimes with 43%; in the reliability dimension it stands out with 52%; in the response capacity dimension, with 57%; in the security dimension, with 36% and in the empathy dimension, the category stands out sometimes with 40%.

Keywords: Human talent management, quality of service

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes; sin embargo este sector enfrenta una serie de problemas que les limita a cumplir muchos propósitos por lo que cada día se hace imperiosa necesidad de que la gestión del talento humano se reoriente con un tipo de liderazgo que pueda trabajar de una manera eficiente y eficaz y de esta manera influir en el personal para la mejora del trabajo.

Con una buena gestión del talento humano se puede capacitar, motivar, recompensar al personal de una manera adecuada. Se debe asumir un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo sea la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

La calidad es lo que quiere el cliente, como el juzga, es la búsqueda de la excelencia, que satisfaga las necesidades de los usuarios y por lo tanto el usuario es la persona idónea que puede decir que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido el servicio ; para el caso de del centro de salud el paciente es el que puede decir cómo fue el servicio que recibió.

El informe de investigación está estructurado en cuatro capítulos

En el primer capítulo se plantea de modo general el problema de investigación, donde se aborda la descripción y la formulación del problema. En este capítulo también se aborda los antecedentes y objetivos correspondientes.

En el segundo capítulo se aborda con amplitud el marco teórico, el marco conceptual y luego se formulan las hipótesis como respuestas tentativas a los problemas

El tercer capítulo comprende el método de investigación en el que se establece el tipo y diseño de investigación; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de investigación y la identificación de variables.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, interpretados de acuerdo a un orden preestablecido en el sistema de variables, primero se da a conocer los resultados de la primera variable aplicado al personal de salud, luego los resultados de la segunda variable aplicado a los pacientes. Estos resultados conducen a las respectivas conclusiones y sugerencias con la concluye la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de salud es muy importante y necesario para todo ser humano, pues de ella depende en gran manera, el crecimiento integral de un país; por ello es muy importante que las instituciones encargadas de la salud protejan y garanticen la atención integral de salud de todos sus habitantes.

Los centros de salud son entidades del estado encargadas de velar el cuidado de la salud; sin embargo debido a una serie de situaciones problemáticas como la escasez de recursos humanos, la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura, el déficit presupuestal entre otros, les impide ofrecer a la comunidad una atención médica que cumpla con las expectativas de cada paciente

La gestión del talento humano del centro de salud Muñani no es adecuada por la falta de liderazgo eficiente en el centro (un buen líder es la persona capaz de resolver problemas, de apoyar al personal motivándolos con recompensas, reconociendo sus logros, brindándoles confianza, comunicación y compañerismo; implementando programas de capacitación, gestionando equipos y otros para que el personal de salud pueda trabajar

mejor y que el establecimiento sea reconocido como el mejor); sin embargo en este centro de salud el cargo de jefe se determina en la redes Azángaro, generalmente se designa a médicos sin tomar en cuenta su experiencia y capacitación en gestión.

La calidad de los servicios, se manifiesta en forma inadecuada, en los diferentes servicios que ofrece para la atención como es en medicina, odontología, obstetricia, enfermería, laboratorio, farmacia, psicología, tóxico, vacunas, tbc, cred y nutrición. Estas áreas no atienden adecuadamente por la falta de compromiso y dedicación de parte de los trabajadores; la atención de calidad involucra no solo el buen trato, la calidez y el humanismo en la atención, sino capacidad de resolver problemas.

Entre otros problemas está que el personal que labora no es suficiente para satisfacer la demanda de la comunidad; los ambientes de atención no cuentan con los equipos necesarios; la otra deficiencia es la escasez de medicamentos que resulta en tratamientos inconclusos, fenómeno que puede afectar en gran medida la recuperación de los pacientes y provocar cierto malestar en los potenciales usuarios, dispuestos a asistir a estos centros de salud para sanar sus enfermedades.

También es importante resaltar que no todas las familias focalizadas están aseguradas en el SIS, este problema es sobre todo por la falta de personal para que asegure; debido a este problema los pacientes no asegurados se llegan a enfermar más, ya que no pueden atenderse por falta de dinero. Es necesario recalcar que el hecho de que este servicio sea gratuito no significa que deba ser de baja calidad, porque la continua búsqueda de la calidad en el servicio perseguida por quienes lo ofrecen, para de esta manera satisfacer a quienes lo reciben sin importar el nivel social, puesto que la salud debe ser brindada de manera integral y equitativa.

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019?

1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro?

- ¿Cómo es la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro ?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Alarcón (2015). Concluye: Las instituciones públicas de la localidad no aplican gestión del talento humano por competencias, lo cual afecta directamente en el desempeño laboral de las personas con discapacidad, el porcentaje es de 44.58 %. También concluye que las entidades aplican inadecuadas técnicas de selección de personal por competencias (43.3 %), este hecho imposibilita disponer del personal competente que garantice a la institución un alto desempeño. Así mismo concluye que las instituciones públicas aplican de una manera global el proceso de inducción (80.2 %), solo se da a conocer información sobre la entidad, por lo tanto los servidores no conocen a profundidad las funciones y responsabilidades esenciales de su puesto de trabajo. Además concluye que no se instauran planes de capacitación de acuerdo con las necesidades de los colaboradores (45.9 %), por lo que las entidades públicas no tienen definido la temática de capacitación que ayude a fortalecer conocimientos específicos para el desarrollo de actividades del puesto de trabajo.

Montoya (2013). Concluye: La atención a los usuarios se trata de manera directa y de acuerdo con su necesidad se le designa un médico. También concluye que los pacientes consideran que la atención es deficiente y una de las principales razones es la escasa cantidad de médicos, por lo que muchos pacientes se quedan sin atención y en otros casos tienen que esperar hasta cuatro horas para ser atendidos en el área de consulta

externa. Del mismo modo concluye que los trabajadores se equivocan en la designación de la especialidad médica de los pacientes. Además concluye que se debe mejorar las instalaciones para la atención a los pacientes, se atiende a 300 pacientes aproximadamente

Cevallos (2013). Concluye: La atención a los usuarios se trata de manera directa y de acuerdo con su necesidad se le designa un médico. También concluye que los pacientes consideran que la atención es deficiente y la razón primordial es la escasa cantidad de médicos, por lo que muchos pacientes se quedan sin atención y en otros casos tienen que esperar hasta cuatro horas para ser atendidos en el área de consulta externa. Por otro lado, concluye que los trabajadores se equivocan en la designación de la especialidad médica de los pacientes. Además concluye que se debe mejorar la infraestructura para la atención a los pacientes.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONAL

Osorio y Zarabia (2016). Concluye: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del personal de la gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial del Gobierno Regional -Huancavelica – 2016, de acuerdo al resultado de coeficiente $r=0,549$. Existe una relación positiva media entre gestión de talento humano y los elementos tangibles, de acuerdo al coeficiente $r=0,455$, por lo tanto, la hipótesis es aceptable. Con respecto a la gestión del talento humano y la confiabilidad del personal existe una relación positiva media, con un coeficiente de $r=0,455$, lo que se interpreta como positiva media, por lo tanto la hipótesis es aceptable.

Asencios (2017). Concluye: Que hay una relación positiva moderada y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral ($Rho = 0.642$, $p < 0.05$). Con respecto a la admisión del personal y desempeño laboral se concluye que existe una relación positiva moderada y significativa con un coeficiente de correlación de ($Rho = 0.600$, $p < 0.05$). Con referencia a la relación entre la dimensión de la gestión del talento

humano, capacidades y el desempeño laboral, se comprobó que hay una relación positiva moderada y significativa ($Rho = 0.603$, $p < 0.05$). También se comprobó que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión de la gestión del talento humano, compensación de personal y el desempeño laboral con una correlación de ($Rho = 0.591$, $p < 0.05$).

Rojas y Vílchez (2018). Concluye: Existe una relación significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús $p=0.000$. También hace referencia que existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud $p=0,007$. Además, concluye que existe relación significativa entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús $p=0,007$

Valentín (2017). Concluye: El nivel de influencia es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de salud, ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), el 49.69% de encuestados considera que es regular. Con respecto al nivel de influencia en el proceso de incorporación y desempeño laboral también es directa y altamente significativa ($p = 0.000$), el 42.86% de encuestados considera que es regular. El nivel de influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores es directa de causa efecto y altamente significativa ($p = 0.000$), el 44.10% opina que es regular. También concluye que el nivel de influencia de la evaluación en el desempeño laboral es directa de causa efecto y altamente significativa ($p=0.000$), el 45.34% opina que es regular

1.2.1. ANTECEDENTES LOCALES

Vargas (2017). Concluye: La administración de recursos humanos es en promedio regular, del mismo modo se detectó varias deficiencias, entre ellas están que: no existe proceso de selección de personal; las remuneraciones que perciben los trabajadores de la municipalidad es baja y muy baja de acuerdo al mercado laboral y no existen

capacitaciones al personal. Según las encuestas el 62% del personal califica en promedio a la administración de recursos humanos como regular y deficiente y solo el 9 % de ellos lo califican como excelente y muy bueno. Con respecto a la calidad de servicio se concluye que es en promedio regular, de acuerdo al análisis porcentual y análisis promedio porcentual y ponderado; existen deficiencias y entre ellas están: la existencia de demora ante la respuesta de una solicitud; el personal no es competente y profesional realizando su trabajo y también hay deficiencias en cuanto a la seguridad ciudadana. Según las encuestas 54 % de los ciudadanos califica en promedio como “regular y deficiente” a la calidad del servicio al público respectivamente y solo el 14% de ellos lo califican como excelente y bueno

Morocco (2017). Concluye: Que existe deficiencias en el desempeño del personal cuando atiende al cliente; los trabajadores no atienden adecuadamente, ni brindan buen servicio, ya que no están capacitados, ni motivados; prueba de ello es que no cumple con eficacia y eficiencia sus funciones encargadas por la organización. La calidad de servicio que ofrece el frigorífico de la UNA – Puno es deficiente, sobre este punto un 44% de los clientes encuestados calificó como regular; el 26% califica como mala y un 11% de los encuestados califica como pésima, mostrando así que la mayoría de los usuarios no están conformes con el servicio recibido. Además, concluye que la propuesta de lineamientos de mejora, permitirá disminuir ineficiencias que se susciten en la empresa.

Pumacajia (2019). Concluye: La gestión de talento humano influye directamente en el desempeño laboral del personal de la empresa Master Con GS E.I.R.L. Juliaca – Puno con un estadístico de chi cuadrado de independencia de 11,716 siendo este significativo al 5%. También se comprobó que hay incidencia directa de los factores, que comprende el clima laboral, planificación y organización, en la gestión del talento humano, con un estadístico de chi cuadrado de independencia de 41,985, siendo este significativo al 5%. Con respecto a la satisfacción del personal y el desempeño laboral se concluye que no existe influencia, prueba de ello son los resultados del estadístico chi cuadrada de

independencia de 8,783, siendo este no significativo a un nivel del 5%, lo que refleja que no existe relación entre estas variables.

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro periodo 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

–Verificar la situación actual de la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro.

-Identificar la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.1.1.1. Gestión

Robbins y Coulter (2005), "Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, para que se desarrollen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, la buena coordinación es el objetivo principal de toda gestión"

Con respecto a gestión Donneys (2009) afirma que:

Es el proceso mediante el cual se formulan objetivos, se miden los resultados obtenidos y se toman acciones oportunas para la mejora continua de los resultados. Es toda actividad que se realiza dentro de una organización. Si analizamos bien el significado del ciclo PHVA, (Planificar, Hacer Verificar y Actuar) este está orientado al logro de objetivos y resultados partiendo de que estos fueron planeados previamente, ejecutados según se ha definido, verificado para determinar cumplimiento o no y tomando acciones para encaminar la ejecución a la planeación inicial.

2.1.1.2. Gestión del talento humano

En este sentido, Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas; llevando a cabo procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Chambers (1998 citado en vallejo 2016) La gestión del talento humano es la función de toda organización que se refiere a proporcionar capacitación, desarrollo y motivación a los trabajadores, al mismo tiempo busca mantener a los miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable.

Eslava (2004 citado en Koontz y Weihrich, 2004). La gestión del talento humano consiste en formular estrategias de dirección, cuyo objetivo es alcanzar los máximos logros para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

2.1.1.3 Aspectos fundamentales de la gestión moderna de las personas.

Según Chiavenato (2009) la administración de recursos humanos se basa en algunos aspectos fundamentales:

a. Las personas como seres humanos, dotadas de personalidad propia y diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, que poseen conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización.

b. Las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan a la organización, capaces de proporcionar inteligencia, talento y aprendizajes; necesario para la competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que activa a la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos.

c. Las personas como asociadas de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc., con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos, económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera, etc.

d. Las personas como talentos proveedores de competencias, las personas como portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización. Cualquier organización puede comprar máquinas y adquirir tecnologías para equipararse con sus competidores; esto es relativamente fácil, pero construir competencias similares a las que poseen los competidores es difícil, lleva tiempo, maduración y aprendizaje.

2.1.1.4. Importancia de la gestión del talento humano

Pérez (2016) La gestión del talento humano es importante porque mide y administra el desempeño del personal a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que permite tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y de la organización.

¿Por qué es importante que las empresas inviertan tiempo y recursos en desarrollar de manera integral a sus colaboradores?

Existen muchas ventajas para las organizaciones que administran el talento de sus trabajadores, entre las que se encuentran:

- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.
- Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- Mayor satisfacción laboral por parte de los trabajadores

Prieto (2013) asevera que el talento humano es la clave del éxito de una organización y su gestión es esencia de la gerencia empresarial. Con una adecuada gestión del talento humano, una organización ayuda a crear una mejor calidad de la vida en el trabajo,

dentro de la cual sus trabajadores estén motivados a realizar sus funciones, de este modo se pueda disminuir el ausentismo laboral y la variación de la fuerza de trabajo.

2.1.1.5. Objetivos de la gestión del talento humano

Con respecto a los objetivos Chiavenato (2009) menciona que:

Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- 1) Contribuye a la organización a lograr sus objetivos y realizar su misión
- 2) Suministrar competitividad a la organización.
- 3) Proporcionar a la organización trabajadores bien adiestrados y motivados.
- 4) Desarrollar la actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
- 5) Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable
- 6) Formar la mejor empresa y el mejor equipo.

2.1.1.6. Procesos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) son seis procesos básicos:

La ARH es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. Los seis procesos básicos de la ARH son:

1. Procesos para integrar personas. Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.

2. Procesos para organizar a las personas. Son los procesos para proyectar las actividades que las personas realizan en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

3. Procesos para recompensar a las personas. Son los procesos para estimular a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más importantes, incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

4. Procesos para desarrollar a las personas. Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5. Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

6. Procesos para auditar a las personas. Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

2.1.1.7 Regímenes laborales de la administración pública

Para el sector salud y otros existen una serie de regímenes laborales, entre estos están el decreto legislativo N° 276; decreto legislativo 1057, Contratación Administrativa de Servicios (CAS) y la ley N° 23536

Con la promulgación y posterior vigencia de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM se busca unificar los diversos regímenes laborales aplicables en el Sector Público, salvaguardando la especialidad de atención que se requiere según la naturaleza del sector

A.- Decreto Legislativo N° 276

-Sobre la carrera administrativa

Conforme al artículo 1, la carrera administrativa tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público. En este sentido la carrera administrativa se expresa en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos según calificaciones y méritos.

-Personal comprendido

De acuerdo al artículo 2, en la carrera administrativa del sector público, no están comprendidos los trabajadores contratados, funcionarios que desempeñan cargos políticos de confianza, ni los trabajadores de las empresas del estado o de sociedades de economía mixta, cualquiera sea su forma jurídica; pero sí en las disposiciones de la Ley en los que sea aplicable. Del mismo no están comprendidos los miembros de las Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales. El motivo se debe a que el personal mencionado, tiene su propio régimen especial, de manera que no podrían ser comprendidos.

-Ingreso a la carrera Administrativa

El artículo 12, menciona que los requisitos para el ingreso a la Carrera Administrativa son los siguientes:

- a) Ser ciudadano peruano en ejercicio;
- b) Acreditar buena conducta y salud comprobada;
- c) Reunir los atributos propios del respectivo grupo ocupacional;
- d) Presentarse y ser aprobado en el concurso de admisión; y
- e) Los demás que señale la Ley.

-Sistema único de remuneraciones

Según el artículo 43, la remuneración estará constituida por el haber básico, las bonificaciones y beneficios

El haber básico para los funcionarios se fija de acuerdo a cada cargo y para los servidores de acuerdo con cada nivel de carrera. Es el mismo para cada cargo y para cada nivel, según corresponda. Las bonificaciones son: la personal, que corresponde a la antigüedad en el servicio computadas por quinquenios; la familiar, que corresponde a las cargas familiares; y la diferencial, que no podrá ser superior al porcentaje que con carácter único y uniforme para todo el Sector Público se regulará anualmente. Con respecto a los beneficios son uniforme para toda la Administración Pública.

El artículo 54 menciona que los beneficios de los funcionarios y servidores públicos son los siguientes: Asignación por cumplir 25 o 30 años de servicio Se otorga por un monto equivalente a dos remuneraciones mensuales totales, al cumplir 25 años de servicios, y tres remuneraciones mensuales al cumplir 30 años de servicios. Se otorga por única vez en cada caso; aguinaldos por fiestas patrias y navidad por el monto que se fije; CTS, se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de su remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicios o de una remuneración principal para los servidores con 20 o más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios

B.- Régimen laboral público del Decreto Legislativo N° 1057 CAS

Los derechos que otorga el régimen CAS citados en el artículo 6 son los siguientes: a) Remuneración no menor a la remuneración mínima legalmente establecida; b) jornada laboral máxima de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales; c) Se reconoce un descanso mínimo de 24 horas consecutivas a la semana; d) Aguinaldo por Fiestas Patrias y Navidad, los montos se fijan en las leyes anuales del presupuesto del sector público; f) Descanso Vacacional de 30 días naturales al año; g) Licencias con goce de haber por maternidad, paternidad, y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los regímenes laborales generales; h) Licencias con goce de haber por maternidad, paternidad, y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los regímenes laborales generales; i) Afiliación a un sistema de pensiones y al Seguro Social de Salud – ESSALUD ; j) Gozar de los derechos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

C) El nuevo régimen laboral público de la ley N° 30057 SERVIR

-¿Qué trae consigo este nuevo régimen?

Incrementa los ingresos, vía gratificaciones y CTS, a los servidores públicos de los decretos legislativos 276 y CAS, que representan más de 400 mil servidores. El nuevo servicio civil permite que los servidores CAS, y todos aquellos que ingresen al nuevo régimen, tengan estabilidad laboral. No es finalidad de esta reforma despedir personal.

Las evaluaciones anuales están concebidas para ser mecanismos de medición del desempeño y buscan que el trabajador público mejore y se capacite permanentemente.

-¿Quiénes podrán ser parte del nuevo régimen?

El personal de los regímenes antiguos (276, 728 y CAS) irán pasando progresivamente al nuevo. El pase de estos trabajadores se realiza por concurso público de méritos y es voluntario. • La reforma se aplicará a 560 mil trabajadores del Estado de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local). Es decir, abarca al 40% del total de servidores públicos. • No se aplica a las carreras especiales del personal de las FFAA, Policía Nacional, Salud, Educación, así como al régimen de empresas públicas, debido a su regulación especial. Sin embargo, la reforma se aplicará supletoriamente a estos trabajadores en cuanto a principios, incompatibilidades y reglas disciplinarias, en ausencia de regulación específica.

- Objeto de la Ley

El artículo señala que el objeto de la ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del estado así como para las personas que están encargadas de su gestión del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

-Finalidad de la Ley

En el artículo II menciona que la finalidad de la ley es que las entidades públicas del estado logren mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten servicios de calidad, a través de un mejor Servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

- Proceso de selección

El artículo 8 indica que la finalidad es seleccionar a las personas más idóneas para el puesto sobre la base del mérito, competencia y transparencia, garantizando la igualdad en el acceso a la función pública. Para el caso de los servidores de confianza, el proceso

de selección se limita al cumplimiento del perfil establecido para el puesto y no requieren aprobar un concurso público de méritos.

-Proceso de evaluación

En el artículo 19 menciona que la finalidad del proceso de evaluación es estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil; reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la ent

-Compensación económica

El artículo 31 señala que la compensación económica que se otorga a los servidores civiles de las entidades públicas es anual y está compuesta de la compensación principal componente económico directo de la familia de puestos; compensación ajustada otorgada al puesto en razón de la entidad y en función a criterios de jerarquía, responsabilidad, presupuesto a cargo, personal directamente a su cargo, alcance de sus decisiones o monto que involucran las decisiones sobre recursos del estado; La compensación económica se paga mensualmente e incluye a la compensación principal, la ajustada, y la priorizada. También comprende las vacaciones, entrega económica por derecho vacacional y los aguinaldos que son entregas económicas por fiestas patrias y navidad.

2.1.1.8 Dimensiones de la gestión del talento humano

Según Matheus, Pérez y Moreno (2015) las dimensiones de la gestión del talento humano son:

1.- **Conocimientos.** El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información.

De acuerdo con Quintana (2006), el conocimiento integra el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en la persona para evaluar e incorporar nuevas ideas, saberes y experiencia.

Alavi y Leidner (2003 citado en Torres, Lamenta y Hamidian) define el conocimiento como la información que la persona posee en su mente, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros”

2.- Habilidades.

Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. Se trata de una forma de aptitud o capacidad específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social. Comúnmente, las habilidades se entienden como talentos innatos, naturales, sin embargo, también pueden ser aprendidos o perfeccionados.

Para Robbins y Coulter (2004 citado en Matheus, Pérez y Moreno 1015) la habilidad es la capacidad que un individuo tiene para desarrollar las diversas actividades de su trabajo. Estas se refieren básicamente a las habilidades intelectuales y físicas; es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa.

3.- Motivaciones.

Maslow (1991 citado en Glover 2019) Se refiere a esas ganas que nos impulsan a querer conseguir algún objetivo y satisfacer nuestras necesidades humanas.

Según Reeve (1994, citado por Soriano) la motivación puede ser (intrínseca) o externa (extrínseca) a la persona. La motivación intrínseca es aquella que trae, pone, ejecuta y activa el individuo por sí mismo cuando quiere alcanzar algo. Es por tanto una motivación que lleva consigo, no depende del exterior y la pone en marcha cuando lo considera oportuno. La motivación extrínseca, es aquella provocada desde fuera del individuo, por

otras personas o por el ambiente, es decir depende del exterior de que se cumpla una serie de condiciones ambientales o haya alguien dispuesto y capacitado para generar esa motivación.

Para Robbins y Coulter (2004) la motivación es definida como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”

4.- Actitudes.

Escalante, Repetto y Martinello (2012) mencionan que la actitud es la predisposición interna de un individuo, dirigida a comportarse de una manera favorable o desfavorable ante estímulos sociales.

Según Allport (1935) la actitud se define como estado mental y neural de disposición previa para responder a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona.

Según Chiavenato (2009), la actitud es un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas

2.1.2 CALIDAD EN EL SERVICIO

2.1.2.1 Calidad

Para Imperatori (1999) la calidad es lo que quiere el cliente. Es la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser distinta para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos.

Según Alcalde (2009) calidad es planificar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil al mejor precio posible y que satisfaga las necesidades del cliente.

Juran (1990), define que calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, así mismo consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

2.1.2.2 Servicio

Thompson (2006) señala que los servicios son actividades identificables o perceptibles, intangibles y percederas, que son el resultado del trabajo; implican generalmente la participación del cliente.

Según Kotler (1995) un servicio es cualquier actividad o beneficio que una persona o grupo de personas puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible (que no se puede tocar) y no se puede poseer. Es perceptible para el cliente.

2.1.2.3 Características de los servicios:

Thompson (2006) dan a conocer las siguientes características de los servicios

1.- Intangibilidad: Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarlo. Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre, porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de adquirir un determinado servicio.

2.- Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. Al contrario, los **servicios** con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

3.- Heterogeneidad o variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos igualados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuándo y dónde. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día, porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día.

4.- Carácter Percedero: Se refiere a que los servicios son pasajeros no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.

2.1.2.4 Calidad de servicio

Devoto (2013) menciona que cuando se habla de calidad de servicio, nunca se debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido este. Entonces la calidad de servicio percibida es el punto de vista del usuario.

Deming (1989 citado en Alcalde 2009) menciona que la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una insatisfacción o la mayor complacencia de gran satisfacción.

Devoto (2011) La calidad de servicio es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.

Es decir, el usuario tiene ciertas expectativas en relación al servicio y mientras recibe este y/o una vez recibido este, interpreta o percibe que tan bien se ajusta lo que está recibiendo o ha recibido a tales expectativas. En definitiva, el usuario utiliza sus expectativas como normas de evaluación y el proceso de evaluación es un proceso perceptual, es decir, basado en percepciones.

2.1.2.5 Calidad de servicio en salud

Kerguelén (2017) la calidad en salud es la prestación de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes.

Forrellat (2013) La calidad en salud es dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e involucra la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios.

2.1.2.6 Importancia de la calidad de servicios en salud

La IUV Universidad (2018) menciona que en los servicios de salud brindar calidad y sin errores es un requisito imprescindible para satisfacer las necesidades de los pacientes, quienes cada vez están más informados y son más exigentes, por tanto calidad en la atención en los servicios de salud significa no cometer fallas porque está en juego la vida de las personas. Si comparamos la mala calidad en la elaboración de un producto y la de un servicio en el ámbito de la salud, la primera lo que puede suceder es que se devuelva el producto, se destruya o la empresa desperdicie dinero; sin embargo, en la salud un error puede ocasionar la pérdida de vidas humanas y como consecuencia puede haber sanciones hasta una pena privativa de la libertad del personal involucrado.

El paciente es quien define la calidad de acuerdo con su percepción y con lo que espera recibir, como es una atención adecuada, oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética de la práctica médica, así como una buena comunicación, instalaciones confortables y un trato digno entre otros aspectos, para satisfacer sus necesidades y expectativas buscando siempre como resultado final, recuperar su salud.

Pineda y Reyes (1993) mencionan que para lograr un buen servicio de calidad debe efectuarse un seguimiento casi permanente al paciente de los procesos de atención (monitoreo) y comparar los resultados logrados con los programados (evaluación) para que de esta forma se puedan establecer las medidas correctivas necesarias para alcanzar la calidad en las metas señaladas.

2.1.2.7 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, citado en Arciniegas y Mejías 2017) el modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

1. **Elementos tangibles**, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

2. Fiabilidad, se refiere como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos, es decir capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

3. Capacidad de respuesta, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez. Disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno.

4. Seguridad, criterio que engloba los criterios de:

- Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.
- Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
- Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
- Seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.

5. Empatía, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

a) Gestión

Para Robbins y Coulter (2005) la gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, para que se desarrollen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, la buena coordinación es el objetivo principal de toda gestión.

b) Talento humano

Según la Real Academia Española el talento humano se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, y que tiene la capacidad de resolver problemas dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta, en el sentido que puede

operar competentemente en una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

c) Gestión del talento humano

Chiavenato (2009) señala que la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño

d) Calidad

Álvarez, Álvarez y Bullón (2006) señalan que representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios

e) Servicio

Thompson (2006) menciona que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

f) Calidad en el servicio

Deming (1989 citado en Alcalde 2009) define que La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.

g) Eficiencia

Managemet & Empleo (2021) La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. También se puede entender cuando se utilizan menos recursos

para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

h) Eficacia

Managemet & Empleo (2021) Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. La gestión del talento humano se muestra desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro
- 2.- La calidad del servicio es desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el centro de Salud Muñani, ubicado en el distrito de Muñani, provincia de Azángaro, Región Puno.

El centro de salud Muñani es una institución de salud perteneciente a la Redes Azángaro, población de extrema pobreza en constante crecimiento demográfico, asociado a un bajo grado de instrucción, se encuentra ubicado a 45 km de la provincia de Azángaro. La población urbana representa el 35% de la población total y el 75% distribuidas en sus 12 comunidades. Según el INEI la población es de 8338 habitantes.

La población de Muñani es esencialmente agropecuaria, siendo no menos importante el comercio, minería, artesanía, etc.

Cuenta con agua, luz eléctrica, desagüe; en la zona rural el agua es obtenida de manantiales.

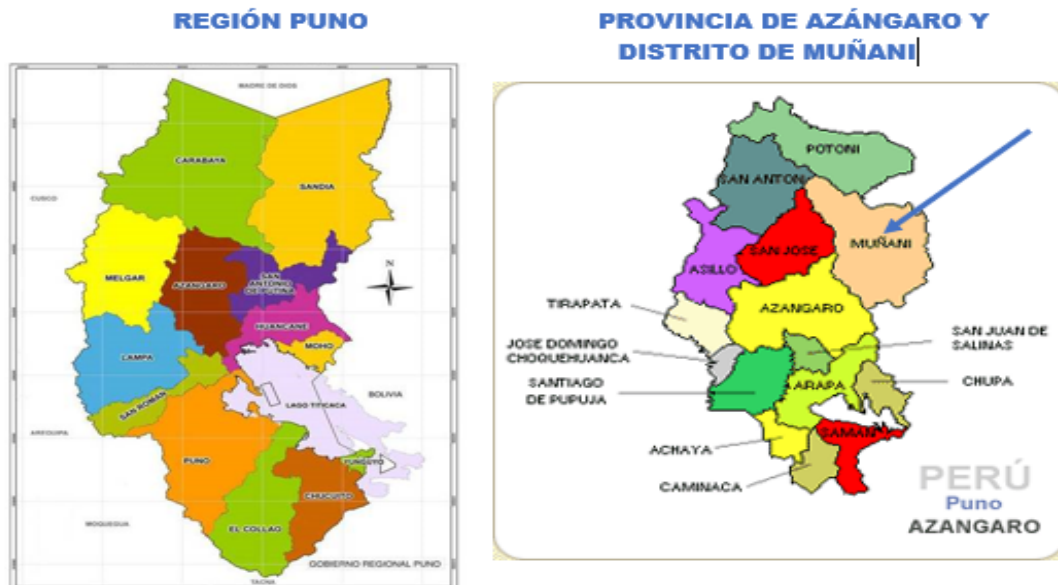


Figura 1: Mapa de la región Puno y mapa de la provincia de Azángaro



Figura 2: Centro de salud Muñani

ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD MUÑANI I-4

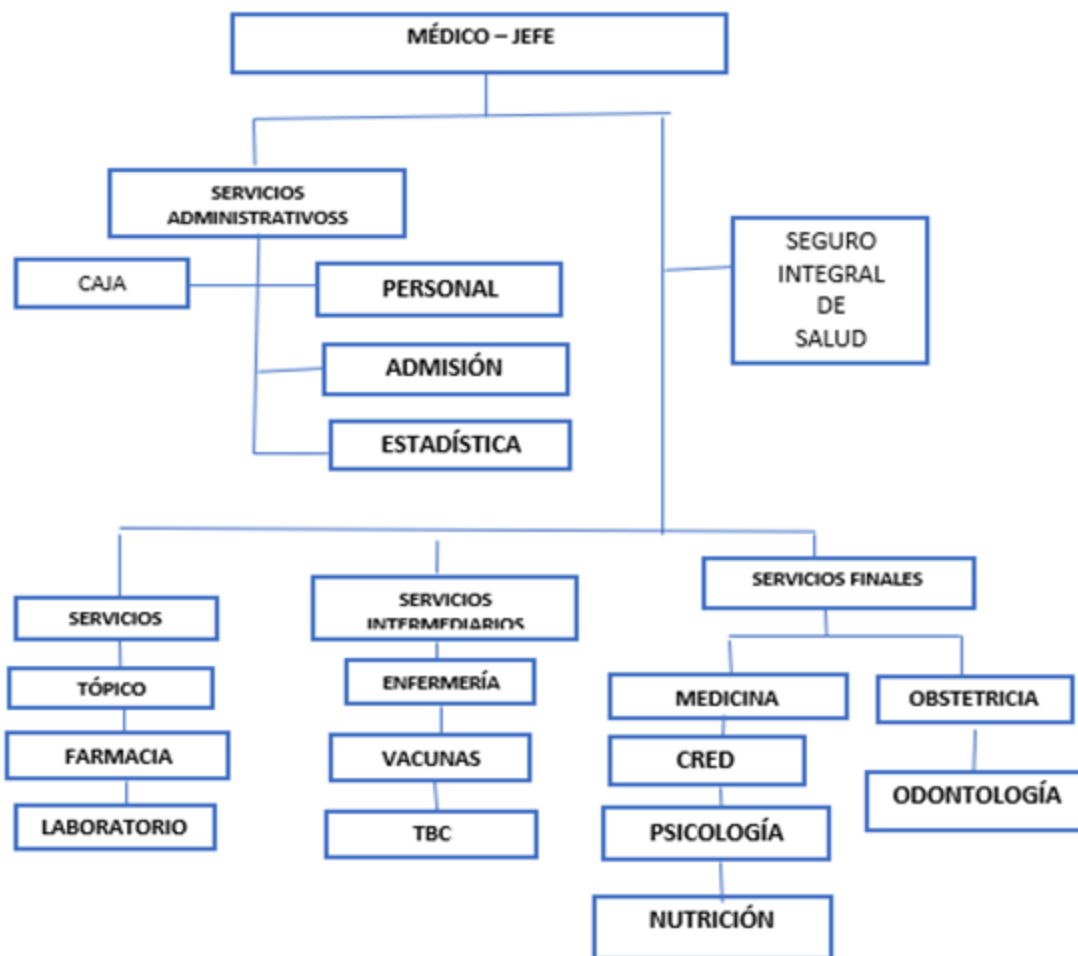


Figura 3: Organigrama del Centro de Salud Muñani I-4

Fuente: Centro de Salud Muñani i-4

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Tabla 1: Población del personal de salud

DESCRIPCION DE PERSONAL	CANTIDAD
Médicos	2

Cirujano Dentista	1
Obstetras	3
Psicólogo	1
Enfermeras	5
Biólogos	1
Nutricionista	1
Técnicas Enfermeras	7
Chofer	1
Personal de servicio	1
TOTAL	23

Fuente: Centro de salud Muñani

En la variable gestión **del talento humano** se trabajó con el conjunto total de trabajadores, debido a que la cantidad de trabajadores solo son 23.

Calidad de servicio

La población para la calidad de servicio es de 38183 usuarios o clientes externos que fueron atendidos por consulta externa en el periodo del año 2018, en el Centro de Salud Muñani I- 4.

3.2.2. MUESTRA

Para la calidad de servicio

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

N = Población

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)
 e = Margen de error

Tabla 2: Valores de confianza para el tamaño de la muestra

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576

Reemplazando:

$$n = \frac{38183 \times (1.96 \times 0.05)^2}{1 + (0.05^2 \times (38182 - 1))} \qquad n = 380.18 \qquad n = 380$$

Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales.

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se aplicó en la presente investigación es el **diseño No experimental**, que consiste en observar situaciones ya existentes, tal como se dan en su contexto natural en la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro periodo 2019

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2006). Es un estudio donde no se construye ninguna situación nueva, sino que sólo las observa tal como se dan en su contexto natural para después analizarlo y por lo tanto no se manipula ninguna variable.

3.3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

EL tipo de investigación **es correlacional**, porque tiene como propósito la relación entre dos variables.

Charaja (2011) señala que este tipo de investigación se caracteriza porque la línea de tiempo, los dos eventos se producen al mismo tiempo, ninguno antes ni después.

3.3.3 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es Cuantitativa, debido a que se usa la recolección de datos para probar la Hipótesis, con

base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" Citado por (Hernández Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista Lucis, 2006).

3.3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método descriptivo.-Es el método que se utilizó.Según Arias (2006), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su comportamiento.

Método deductivo. Este método va de lo general a lo particular; es decir permite que en base a conocimientos generales se desarrollen temas específicos. En la presente investigación se quiere determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Método deductivo.- Según Gomez (2012) este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.

3.3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

A) Recopilación documental.

Esta técnica consiste en la recopilación de información para la investigación; aquellos que estén relacionados al presente trabajo de investigación, permitió obtener resultados reales y objetivos del centro de salud en estudio.

B) Observación.

Se define como el uso sistemático de nuestros sentidos para buscar los datos que necesitamos para absolver el problema de investigación. Este método de observación directa, se realizará mediante el contacto directo con la realidad, para percibir la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

C) Encuesta.

Se utilizó la **encuesta**, siendo un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Instrumentos

El Instrumento que se utilizó es la Escala de Likert donde se presentó un conjunto de Ítems en forma de afirmaciones o juicios sobre la |Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio. Los ítems son:

S = Siempre

CS = Casi siempre

AV= A Veces

N = Nunca

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla Nro 3: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA /VALORACIÓN DE LOS INDICADORES
Gestión del talento humano	Conocimientos	- Fortalecimiento de los conocimientos. -Incentivación a compartir los conocimientos con los demás - Consideración de las opiniones. -Aprovechamiento de las capacitaciones.	S = Siempre (4) CS = Casi siempre (3) AV= A Veces (2) N = Nunca (1)

Habilidades

- Comunicación fluida con todo el personal.
- Desarrollo de capacidades.
- Proposición, ejecución y desarrollo de ideas creativas e innovadoras.
- Confianza y comunicación de manera adecuada.

Motivación

- Sentimiento de ánimo para la realización del trabajo adecuado
- Eficiencia en el liderazgo.
- Confianza y comunicación con sus superiores
- Capacitaciones de acuerdo con las necesidades
- Condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimientos de normas y seguridad
- Reconocimiento por el esfuerzo y dedicación
- Relaciones con los compañeros para un mejor desempeño
- Cantidad suficiente de personal para la atención de pacientes.

Actitudes

- Adecuación a los cambios.
- Cumplimiento de actividades a pesar de los inconvenientes

		<ul style="list-style-type: none"> -Asumir riesgos para lograr cosas positivas. -Tomar con calma y serenidad circunstancias adversas
Calidad del servicio	-Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura adecuada para el buen servicio -Equipamiento de las instalaciones -Limpieza de las instalaciones -Apariencia física del personal -Orientación con señalizaciones - Servicios necesarios para el buen servicio
	-Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Información clara. -Recibir lo que se espera. - Cumplimiento de las promesas. - Interés en solucionar los problemas. -Actitud positiva hacia la atención de los pacientes. - Información clara. - Cumplimiento en la atención en el tiempo prometido. - Interés en solucionar los problemas.

-Actitud positiva hacia la atención de los pacientes

-Capacidad de respuesta - Rapidez en el servicio.
- Atención adecuada y oportuna.

-Seguridad -Inspiración de confianza en el comportamiento
-Amabilidad y vocación en el servicio.
-Conocimiento y capacitación del personal para la atención.
-Satisfacción con el servicio

- Empatía - Atención personalizada al usuario.
-Satisfacción con los horarios.
-Seguimiento a los pacientes
- Igualdad en la atención

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE TABLAS Y FRECUENCIAS CON RESPECTO A LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO.

4.1.1. VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- Dimensión conocimiento

Tabla 4: El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque usted aprenda continuamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	23	100.00%	100.00%	100.00%
	Casi Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

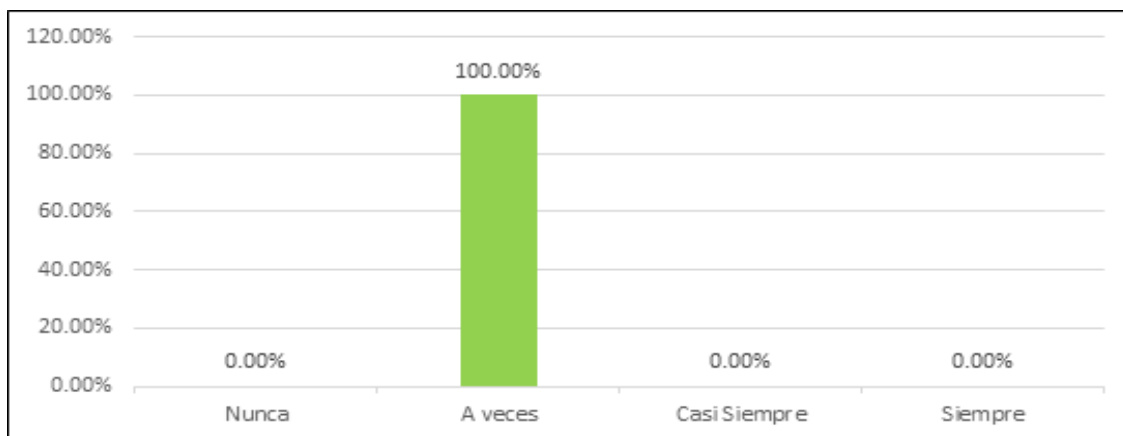


Figura 4 : El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque usted aprenda continuamente.

En la tabla 4 y figura 4 , se observa que, del total de encuestados, el 100% indican que a veces el centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque aprendan continuamente.

Tabla 5 : El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Váli					
dos	Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
	A veces	14	60.87%	60.87%	73.91%
	Casi Siempre	3	13.04%	13.04%	86.96%
	Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

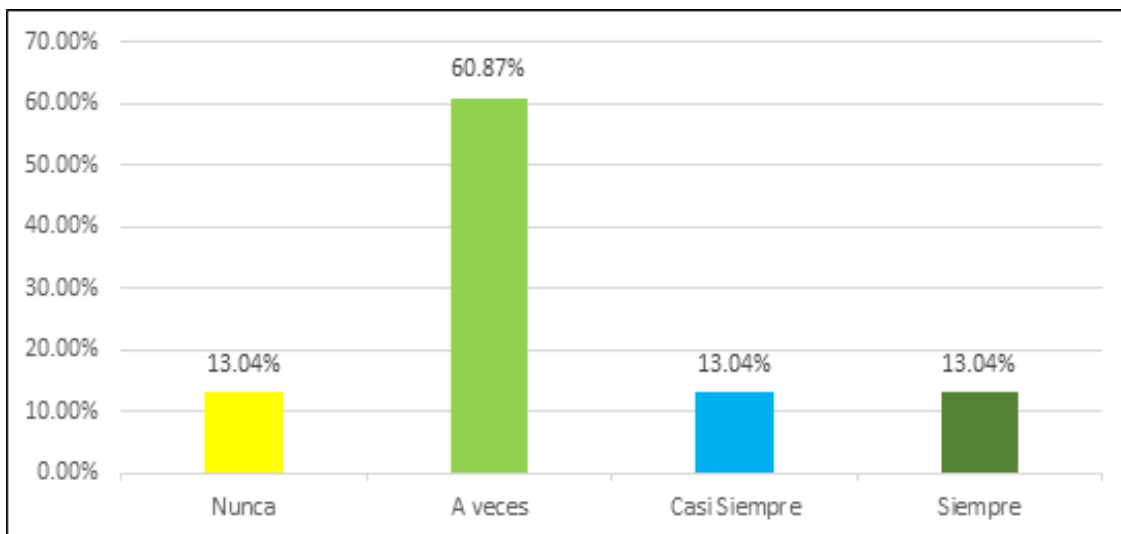


Figura 5: El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.

En la tabla 5 y figura 5, se observa que del total de encuestados, el 60.87% señalan que a veces el centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores; sin embargo el 13.04% indican que nunca, casi siempre y siempre se incentiva que compartan sus conocimientos con los demás trabajadores. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 6: Se toma en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	9	39.13%	39.13%	3%
	A veces	9	39.13%	39.13%	78.26%
	Casi Siempre	5	21.74%	21.74%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

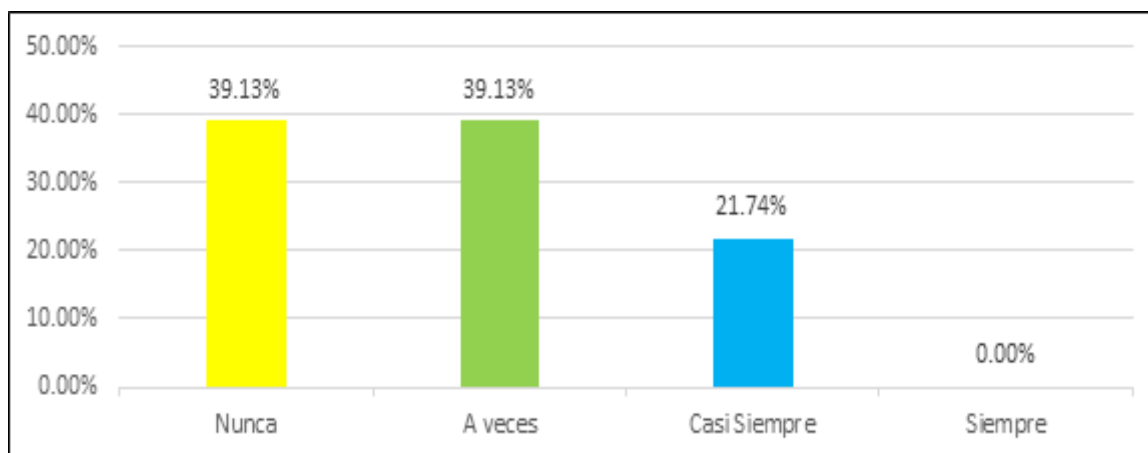


Figura 6: Se toma en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.

En la tabla 6 y figura 6, se observa que, del total de encuestados, el 39.13 % señalan que nunca, le toman en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad; otros 39.13% mencionan que es a veces; el 21.74% que es casi siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces y nunca.

Tabla 7: Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
	A veces	9	39.13%	39.13%	52.17%
	Casi Siempre	8	34.78%	34.78%	86.96%
	Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

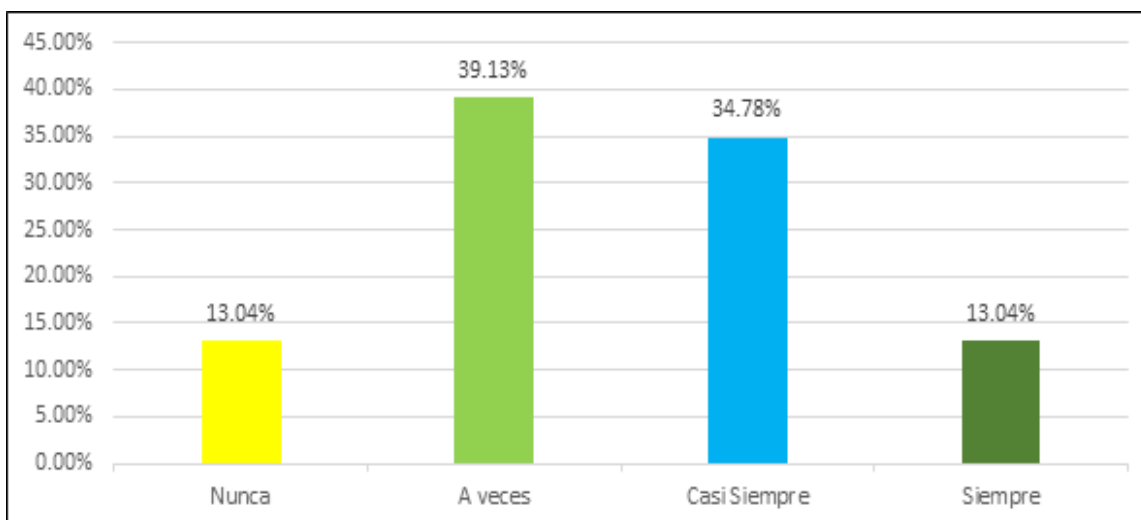


Figura 7: Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente.

En la tabla 7 y gráfico 7, se observa que, del total de encuestados, el 39.13 % señalan que a veces los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente, el 34.78% casi siempre; el 13.04 % indican que es nunca y otros 13.04% siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces y casi siempre.

- Dimensión habilidades

Tabla 8: Existe una comunicación fluida con todo el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	15	65.22%	65.22%	65.22%
	Casi Siempre	8	34.78%	34.78%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

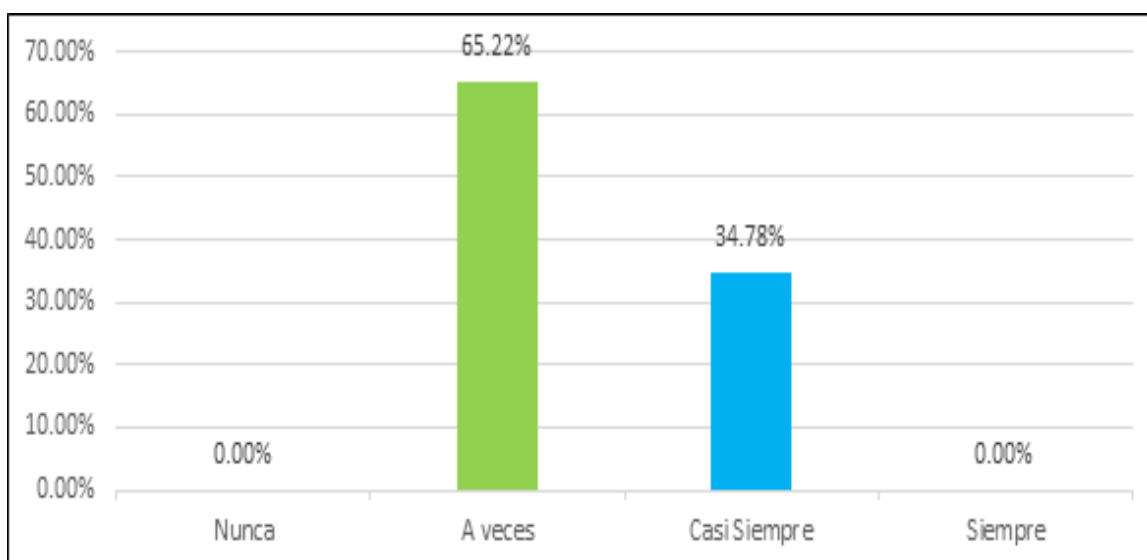


Figura 8: Existe una comunicación fluida con todo el personal.

En la tabla 8 y figura 8, se observa que del total de encuestados, el 65.22 % señalan que a veces existe una comunicación fluida con todo el personal y un 34.78% mencionan que es casi siempre.

Tabla 9: La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	6	26.09%	26.09%	26.09%
	Casi Siempre	8	34.78%	34.78%	60.87%
	Siempre	9	39.13%	39.13%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

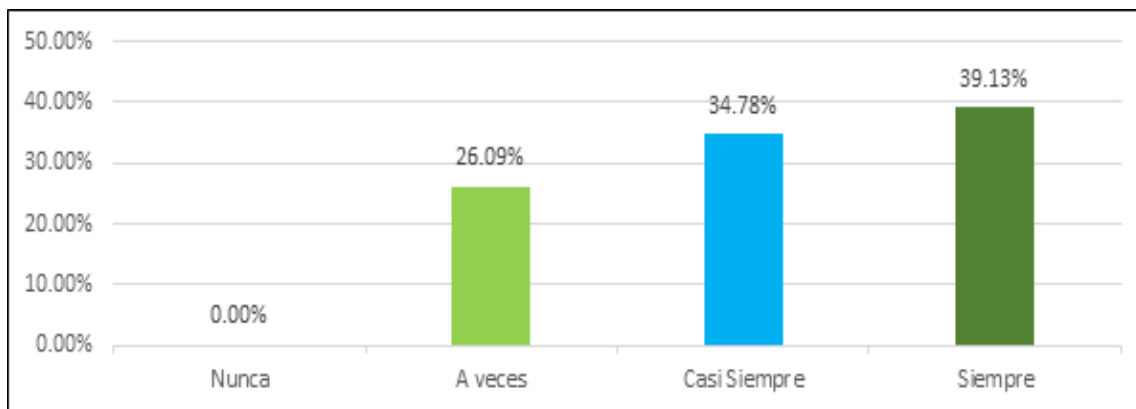


Figura 9: La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.

En la tabla 9 y figura 9, se observa que, del total de encuestados, el 39.13 % indican que la labor que realizan les permite desarrollar sus capacidades, es siempre; un 34.78% indica casi siempre y un 26.09% menciona a veces.

Tabla 10: Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	14	60.87%	60.87%	60.87%
	Casi Siempre	9	39.13%	39.13%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

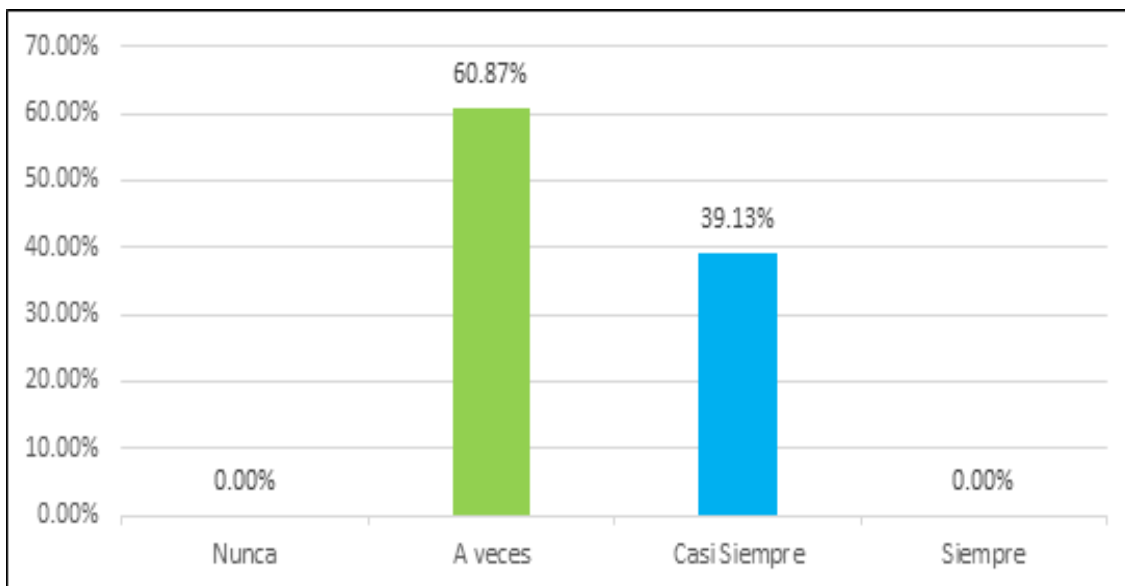


Figura 10: Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.

En la tabla 10 y figura 10, se observa que, del total de encuestados, el 60.87% indican que a veces propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo y un 39.13% menciona que es casi siempre.

Tabla 11: Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	15	65.22%	65.22%	65.22%
	Casi Siempre	8	34.78%	34.78%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

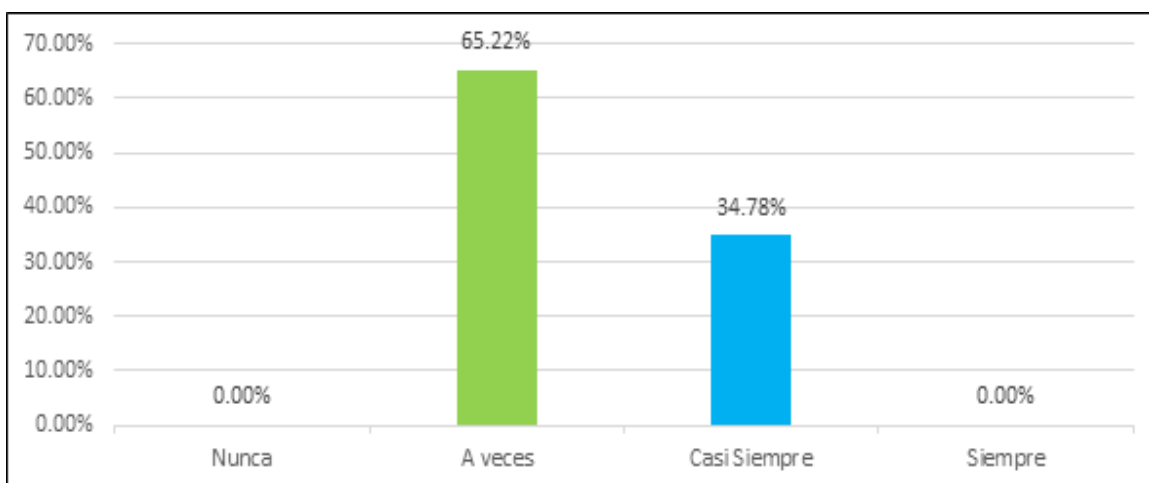


Figura 11: Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.

En la tabla 11 y figura 11, se observa que, del total de encuestados, el 65.22% indican que a veces realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual y un 34.78 % menciona que es casi siempre.

- Dimensión motivaciones

Tabla 12: Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	3	13.04%	13.04%	13.04%
	Casi Siempre	6	26.09%	26.09%	39.13%
	Siempre	14	60.87%	60.87%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

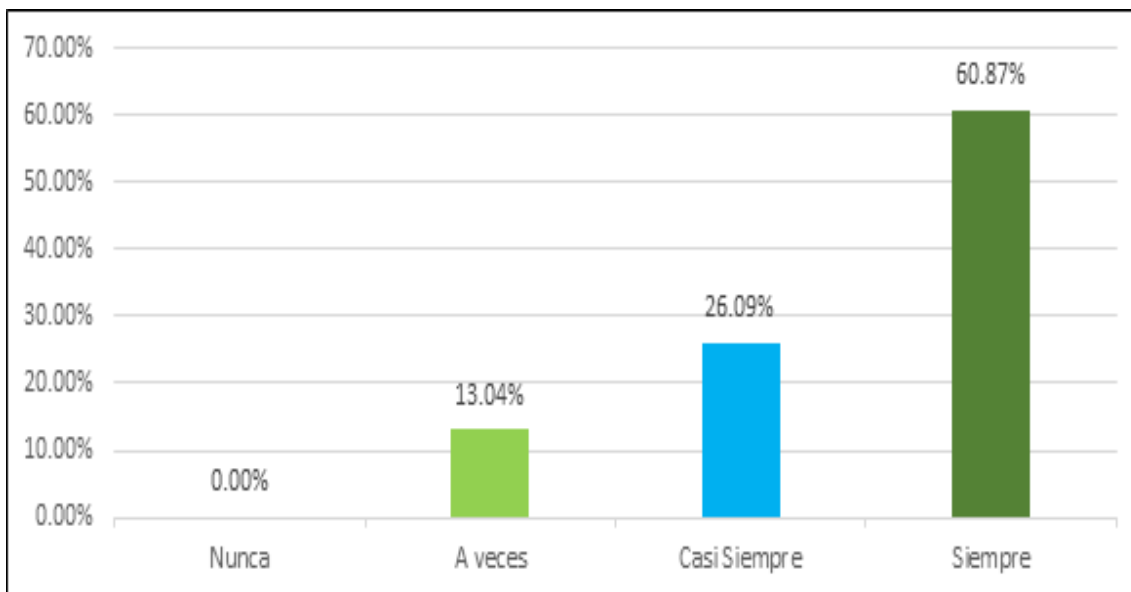


Figura 12: Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo.

En la tabla 12 y figura 12, se observa que, del total de encuestados, el 60.87% indican que siempre se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo, el 26.09% menciona casi siempre y el 13.04 % indica a veces.

Tabla 13: Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos				
dos	Nunca	6	26.09%	26.09%
	A veces	6	26.09%	52.17%
	Casi Siempre	5	21.74%	73.91%
	Siempre	6	26.09%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%

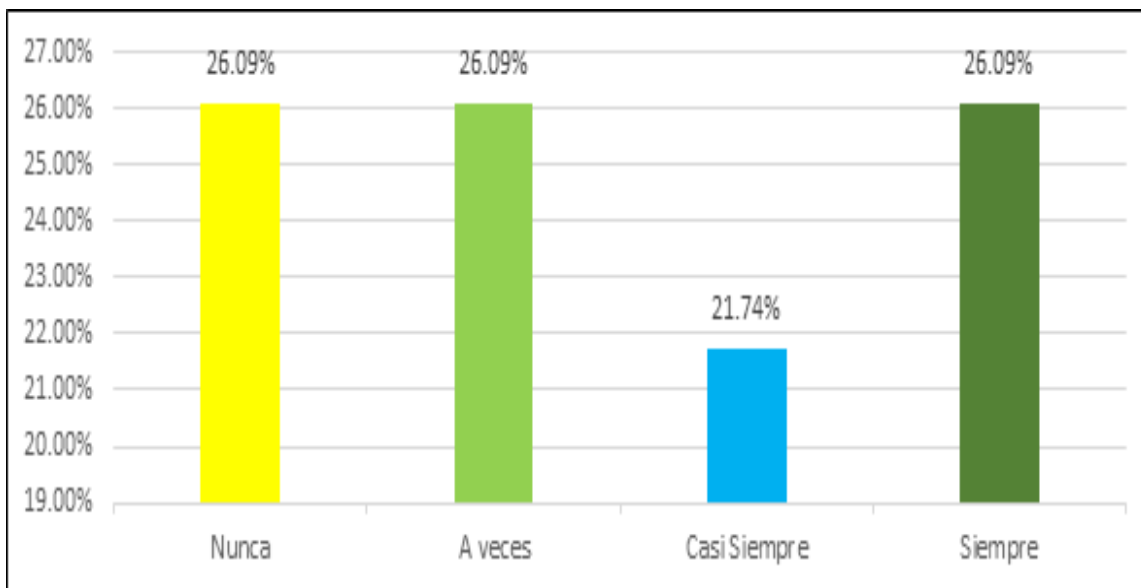


Figura 13: Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud.

En la tabla 13 y figura 13, se observa que, del total de encuestados, el 26.09% indican que nunca existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud, otros 26.09 % mencionan que es a veces y la misma cantidad 26.09% mencionan que es siempre, por lo que se deduce cada trabajador tiene diferentes percepciones sobre el liderazgo dentro del centro de salud; también se puede observar que el 21.74% mencionan que es casi siempre.

Tabla 14 : Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
	A veces	6	26.09%	26.09%	39.13%
	Casi Siempre	6	26.09%	26.09%	65.22%
	Siempre	8	34.78%	34.78%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

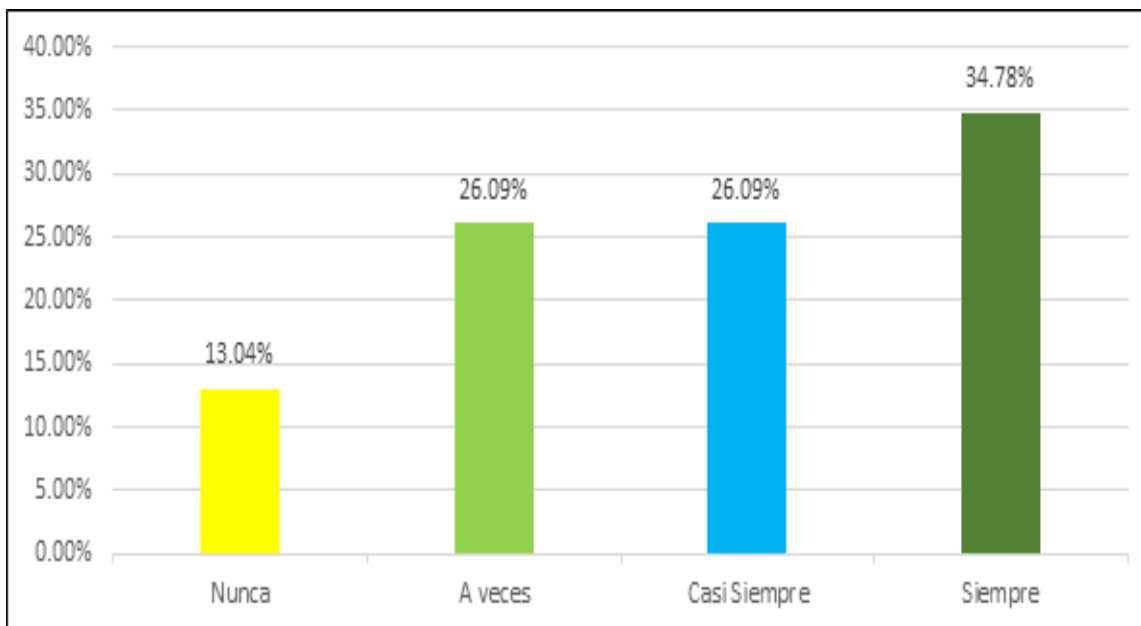


Figura 14: Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada

En la tabla 14 y figura 14, se observa que, del total de encuestados, el 34.78 % indican que siempre cuentan con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada; un 26.09 % menciona que es a veces y otros 26.09% menciona casi siempre; el que es casi siempre, también se puede observar que el 13.04% menciona que es nunca.

Tabla 15: Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos				
Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
A veces	17	73.91%	73.91%	86.96%
Casi Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	23	100.00%	100.00%	

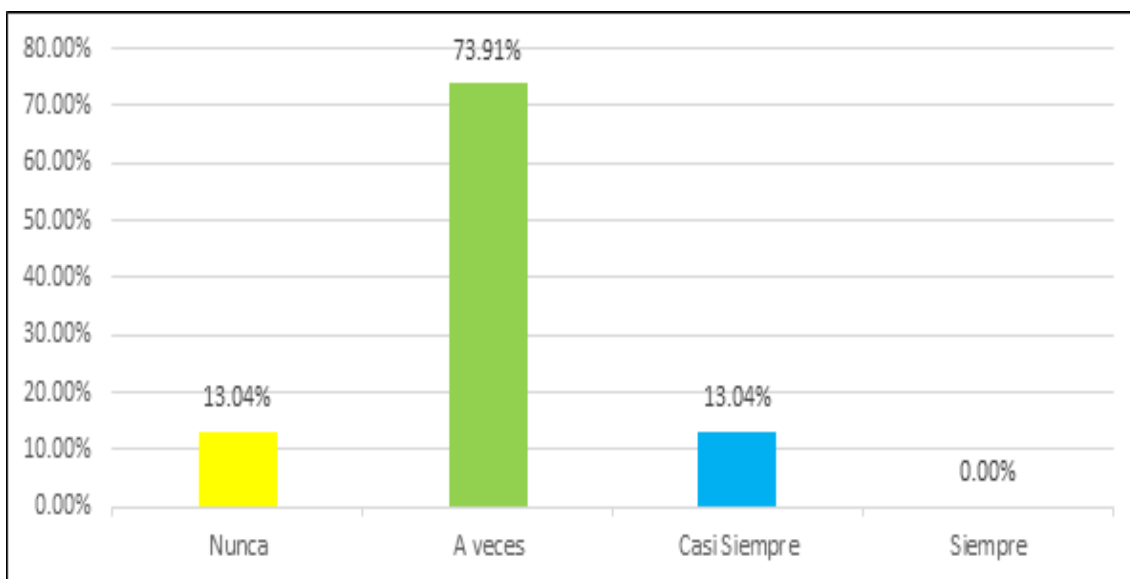


Figura 15: Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades

En la tabla 15 y figura 15, se observa que, del total de encuestados, el 73.91% indican que a veces recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades; un 13.04% menciona que es nunca y otros 13.04% indica es casi siempre.

Tabla 16: En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	11	47.83%	47.83%	47.83%
	Casi Siempre	12	52.17%	52.17%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

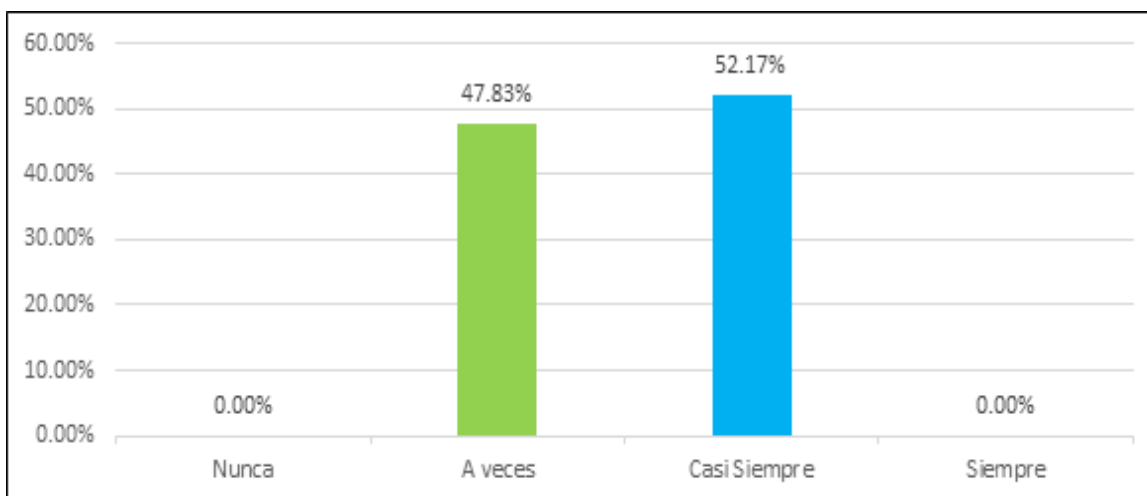


Figura 16, En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.

En la tabla 16 y figura 16, se observa que, del total de encuestados, el 52.17% indican que casi siempre en el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo y un 47% menciona que es a veces.

Tabla 17: En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	12	52.17%	52.17%	52.17%
	A veces	9	39.13%	39.13%	91.30%
	Casi Siempre	2	8.70%	8.70%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

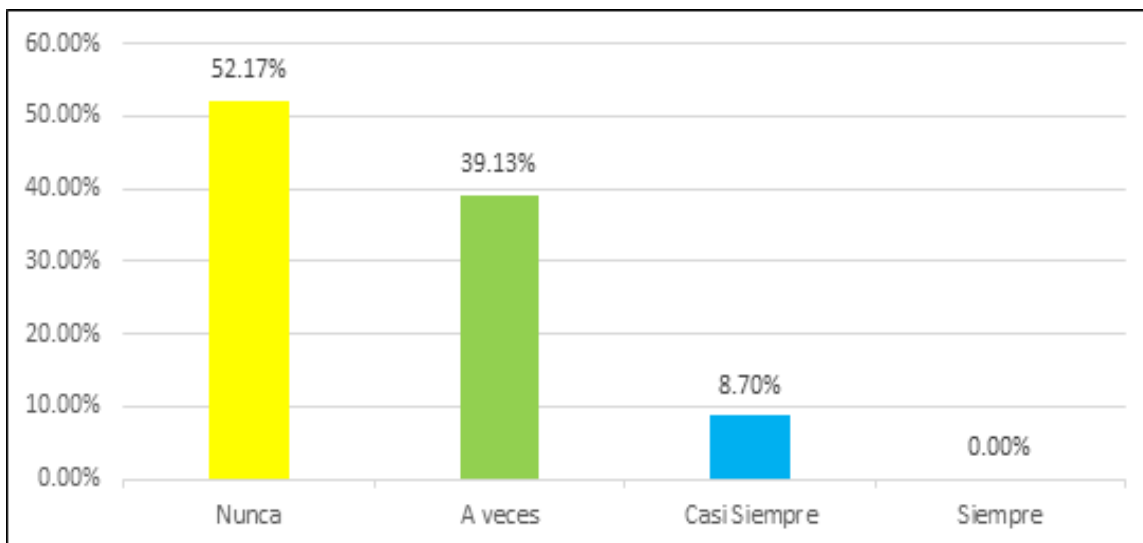


Figura 17: En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes

En la tabla 17 y figura 17 , se observa que, del total de encuestados, el 52.17% indican que nunca en el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes; un 39.13% mencionan que es a veces y un 8.70% señalan que es casi siempre.

Tabla 18: Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	17	73.91%	73.91%	73.91%
	Casi Siempre	6	26.09%	26.09%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

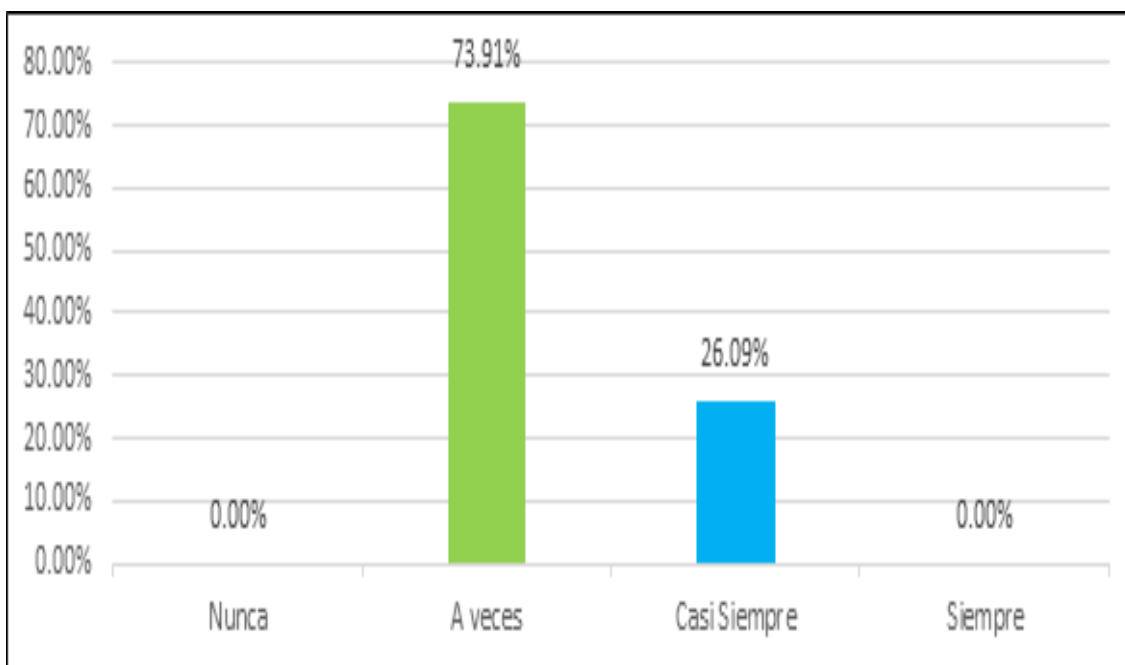


Figura 18: Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño

En la tabla 18 y figura 18, se observa que, del total de encuestados, el 73.91% indican que a veces las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño y un 26.09% menciona que es casi siempre.

Tabla 19: El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asisten al centro de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	8	34.78%	34.78%	34.78%
	A veces	6	26.09%	26.09%	60.87%
	Casi Siempre	6	26.09%	26.09%	86.96%
	Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

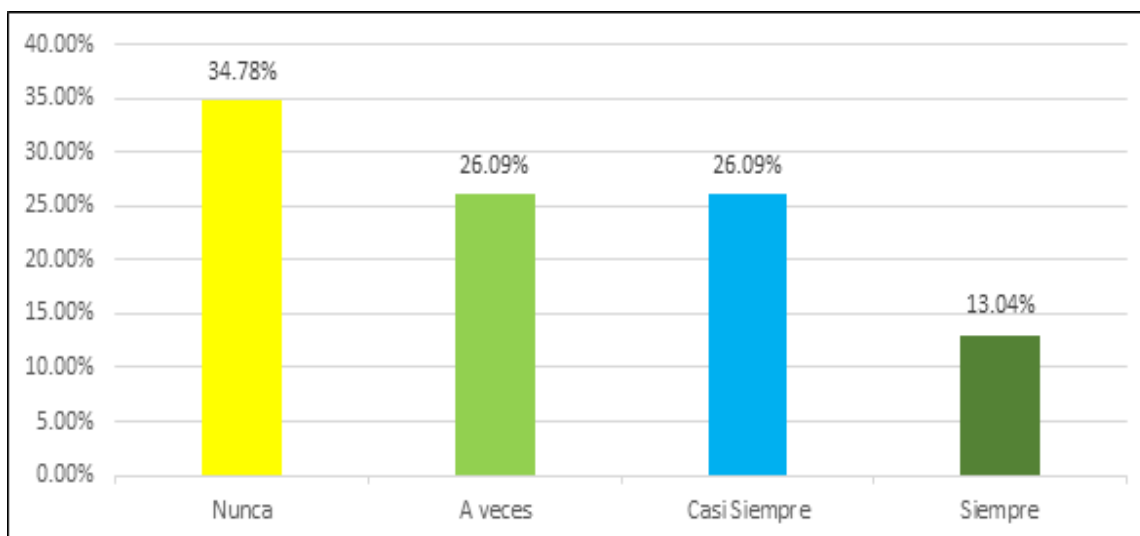


Figura 19: El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asisten al centro de salud.

En la tabla 19 figura 19 , se observa que, del total de encuestados, el 34.78% indican que nunca es suficiente el personal que labora para atender la cantidad de pacientes que asiste al centro de salud; un 26.09% menciona que es a veces y otro 26.09% señala que es casi siempre y un 13.04% menciona que es siempre.

- Dimensión actitud

Tabla 20: Se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
	A veces	8	34.78%	34.78%	47.83%
	Casi Siempre	9	39.13%	39.13%	86.96%
	Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

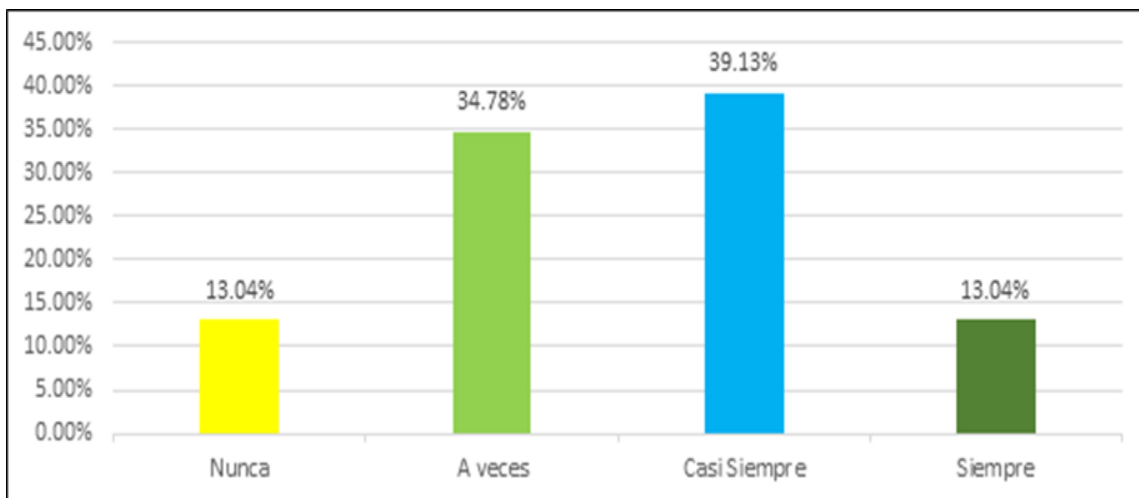


Figura 20: Se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad

En la tabla 20 y figura 20, se observa que, del total de encuestados, el 39.13 % indican que casi siempre el personal se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad; el 34.78% mencionan a veces; el 13.04% señalan que es nunca y 13,04% indican siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces y nunca.

Tabla 21: Cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	3	13.04%	13.04%	13.04%
	A veces	15	65.22%	65.22%	78.26%
	Casi Siempre	3	13.04%	13.04%	91.30%
	Siempre	2	8.70%	8.70%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

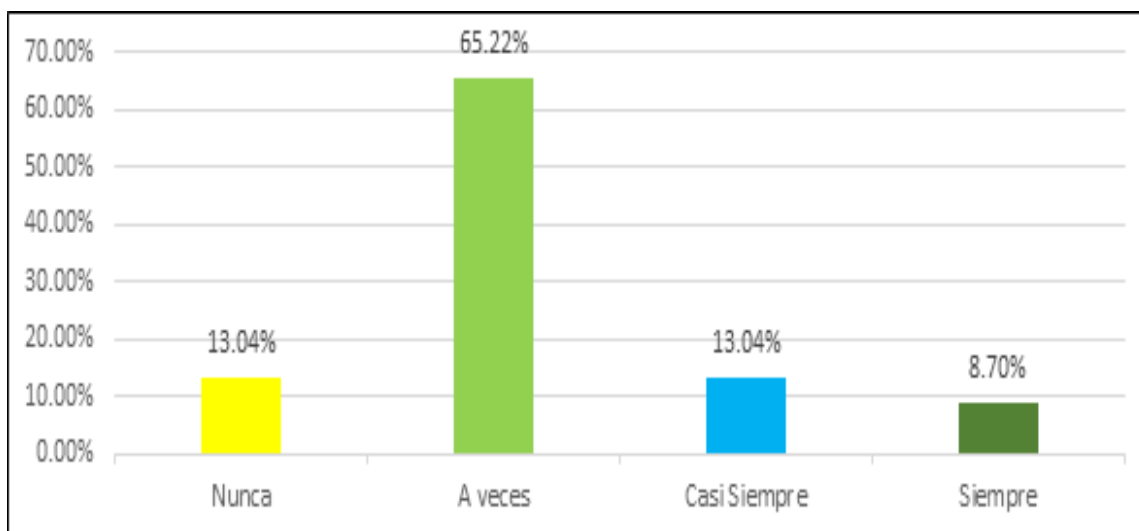


Figura 21: Cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta

En la tabla 21 y figura 21, se observa que, del total de encuestados, el 65.22 % indican que a veces los problemas que se le presenta le impiden cumplir con sus actividades, el 13.04% menciona que nunca y otro 13.04% de encuestados señala que es casi siempre; además se puede observar que el 8.70% mencionan que siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 22: Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	8	34.78%	34.78%	34.78%
	Casi Siempre	15	65.22%	65.22%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

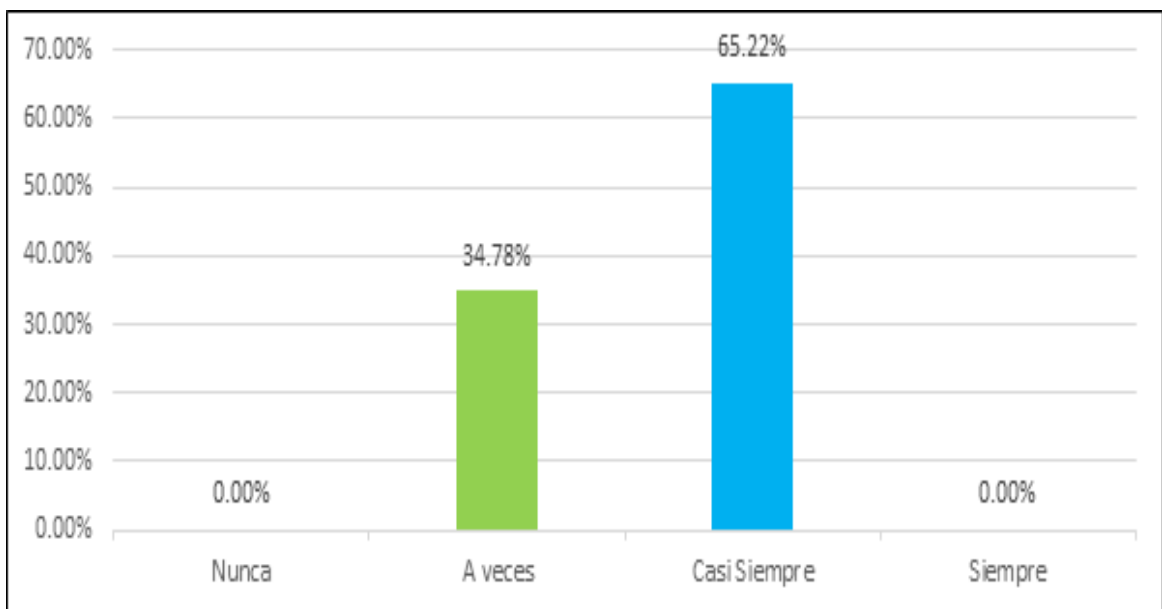


Figura 22: Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.

En la tabla 22 y figura 22, se observa que, del total de encuestados, el 65.22 % indican que casi siempre asumen riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud; y un 34.78% mencionan que es a veces.

Tabla 23: Toma con calma y serenidad cualquier circunstancia adversa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	6	26.09%	26.09%	26.09%
	A veces	14	60.87%	60.87%	86.96%
	Casi Siempre	3	13.04%	13.04%	100.00%
	Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
	TOTAL	23	100.00%	100.00%	

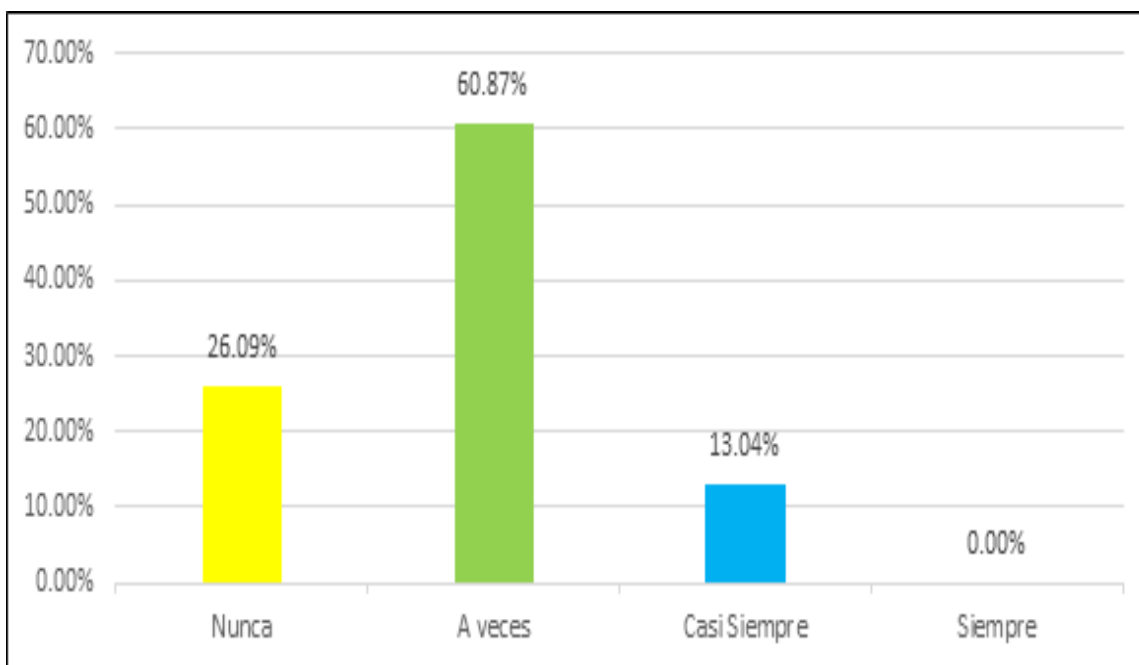


Figura 23: Toma con calma y serenidad cualquier circunstancia adversa

En la tabla 23 y figura 23, se observa que, del total de encuestados, el 60.87 % indican que a veces toma con calma y serenidad ; un 26.09% mencionan que nunca y un 13.04 % indican que es casi siempre.

Tabla 24: Consolidado sobre la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro

DIMENSIÓN	ESCALA			
	NUNCA	A	CASI	SIEMPR
		VECES	SIEMPRE	E
CONOCIMIENTO	16%	60%	17%	7%
HABILIDADES	0%	54%	36%	10%
MOTIVACIONES	17%	41%	25%	17%
ACTITUD	13%	49%	33%	5%

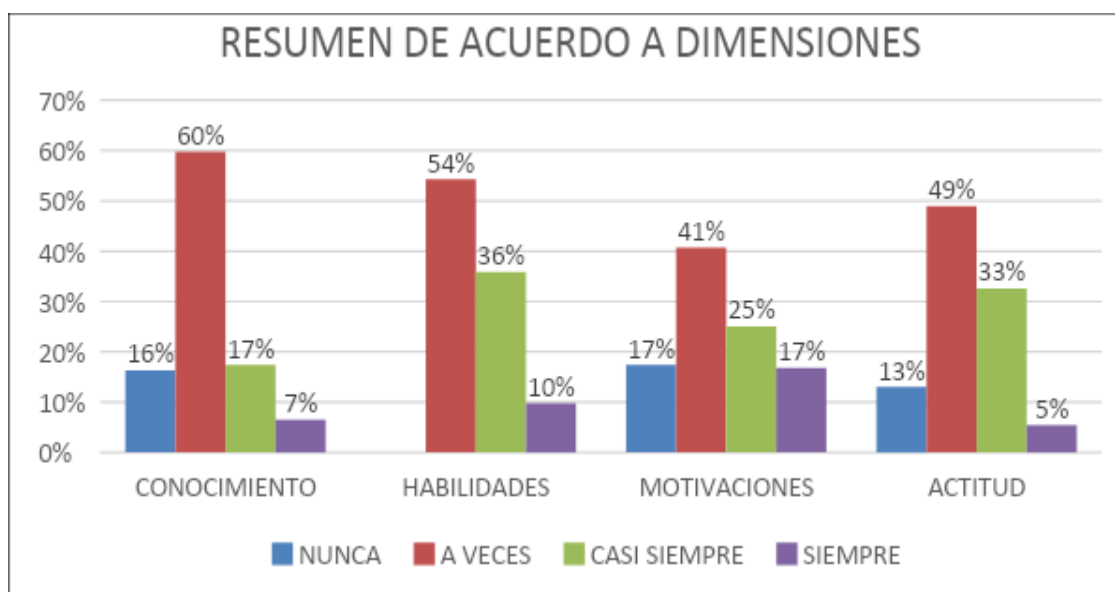


Figura 24: Consolidado sobre la gestión del talento humano en el centro de salud muñani I-4 de Azángaro

En las 4 dimensiones de la tabla 24 y figura 24 se puede observar claramente que en la gestión del talento humano la categoría que más sobresale es a veces.

En la dimensión **conocimiento** la categoría que más sobresale es a veces con un 60%, luego está la categoría casi siempre con un 17%, en tercer lugar está la categoría nunca y por último está la categoría siempre con un 7 %.

En la dimensión **habilidades** la categoría que más sobresale es a veces con un 54%, en segundo lugar está la categoría casi siempre con un 36%, seguidamente está la categoría siempre con un 10%. Ningún encuestado mencionó la categoría nunca.

En la dimensión **motivaciones** destaca la categoría a veces con un 41%, en segundo está la categoría casi siempre con un 25%, en tercer lugar está la categoría nunca y siempre con un 17%

En la dimensión **actitud** sobresale la categoría a veces con un 49%, en segundo lugar está la categoría casi siempre con un 33%; en tercer lugar está la categoría nunca con un 13% y por último está la categoría siempre con un 5%

Los datos muestran que sí hay coincidencia con la hipótesis tentativa formulada, lo cual confirma la veracidad de la hipótesis donde se menciona que la eficiencia de la gestión del talento humano se muestra desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro ya que en los resultados destaca la categoría a veces lo que se interpreta como desfavorable.

4.1.2 VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

-DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 25: El centro de salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	64	16.84%	16.84%	16.84%
	A veces	172	45.26%	45.26%	62.11%
	Casi Siempre	81	21.32%	21.32%	83.42%
	Siempre	63	16.58%	16.58%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

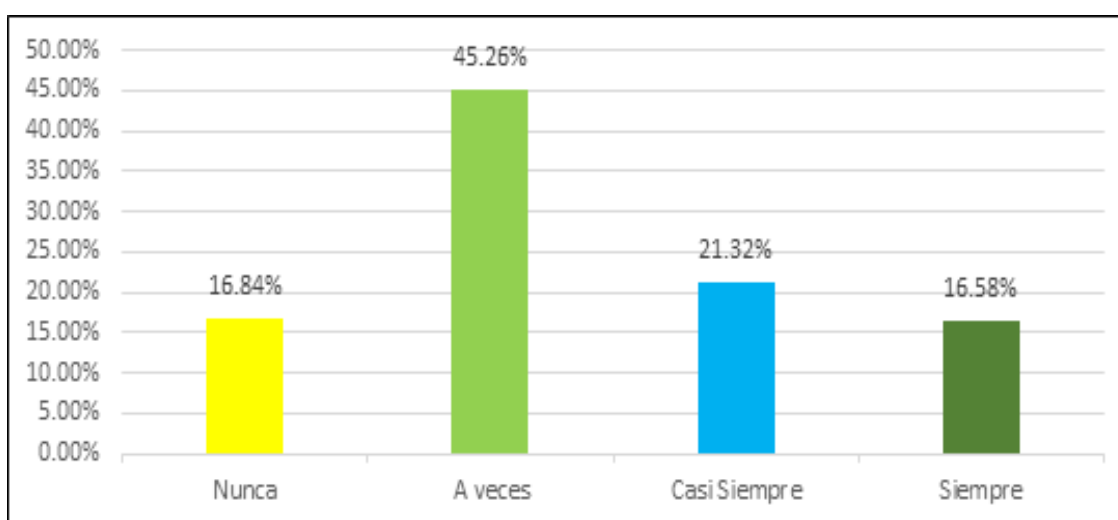


Figura 25 : El centro de salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio

En la tabla 25 y figura 25, se observa que del total de encuestados, el 45.26 % indican que a veces el centro de salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio; el 21.32% menciona casi siempre; el 16. 84% indican nunca y para el 16.58% la infraestructura es adecuada para brindar un buen servicio. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 26: El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	45	11.84%	11.84%	11.84%
	A veces	191	50.26%	50.26%	62.11%
	Casi Siempre	72	18.95%	18.95%	81.05%
	Siempre	72	18.95%	18.95%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

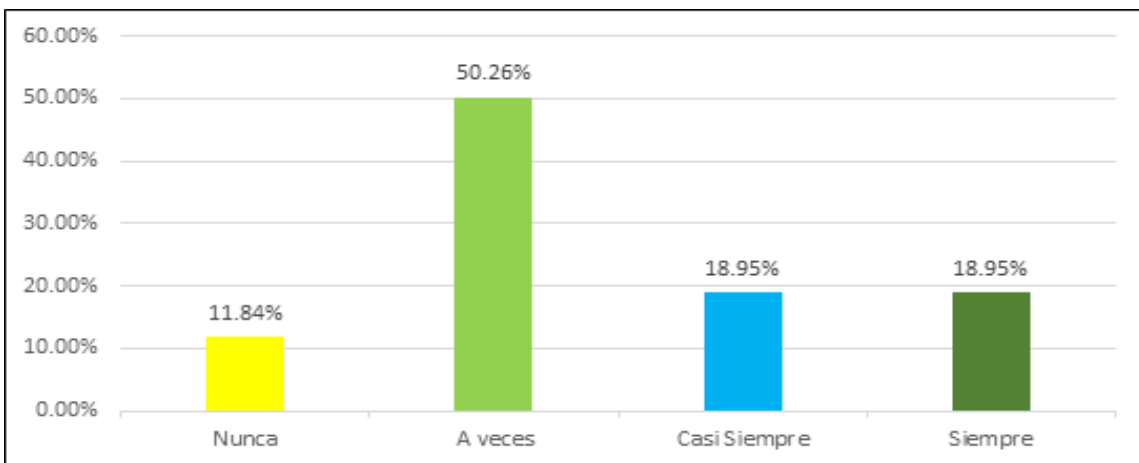


Figura 26: El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio

En la tabla 26 y figura 26, se observa que, del total de encuestados, el 50.26 % indican que a veces el centro de Salud cuenta con los equipos necesarios; el 18.59% menciona casi siempre y otros 18.95% menciona que es siempre; además se puede observar que el 11.84% menciona nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces

Tabla 27: Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	27	7.11%	7.11%	7.11%
	A veces	145	38.16%	38.16%	45.26%
	Casi Siempre	82	21.58%	21.58%	66.84%
	Siempre	126	33.16%	33.16%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

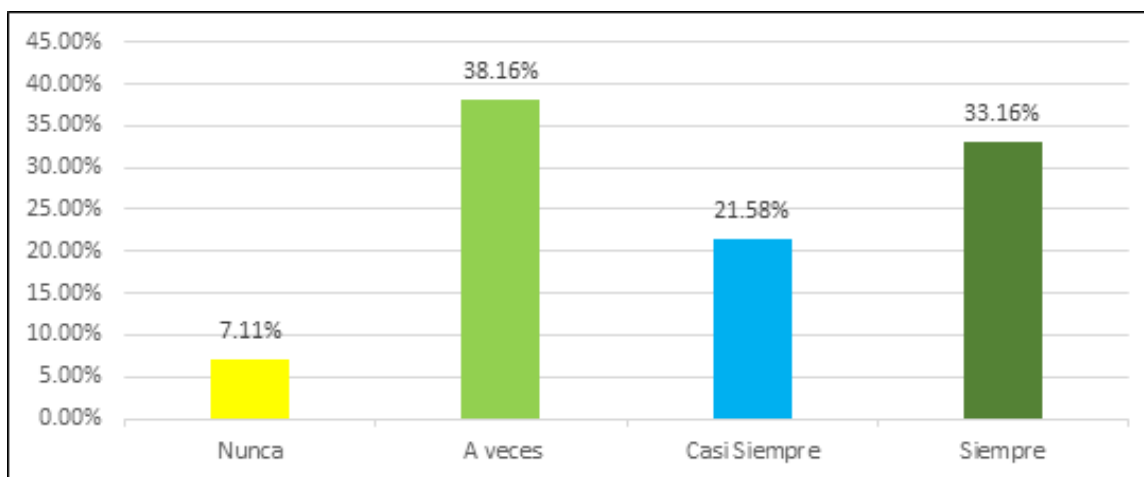


Figura 27: Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas.

En la tabla 27 y figura 27, se observa que, del total de encuestados, el 38.16 % indican que a veces las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas; el 33.16%

mencionan que es siempre; el 21.58% mencionan que es casi siempre y el 7. 11% indican nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 28: El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	9	2.37%	2.37%	2.37%
	A veces	154	40.53%	40.53%	42.89%
	Casi Siempre	118	31.05%	31.05%	73.95%
	Siempre	99	26.05%	26.05%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

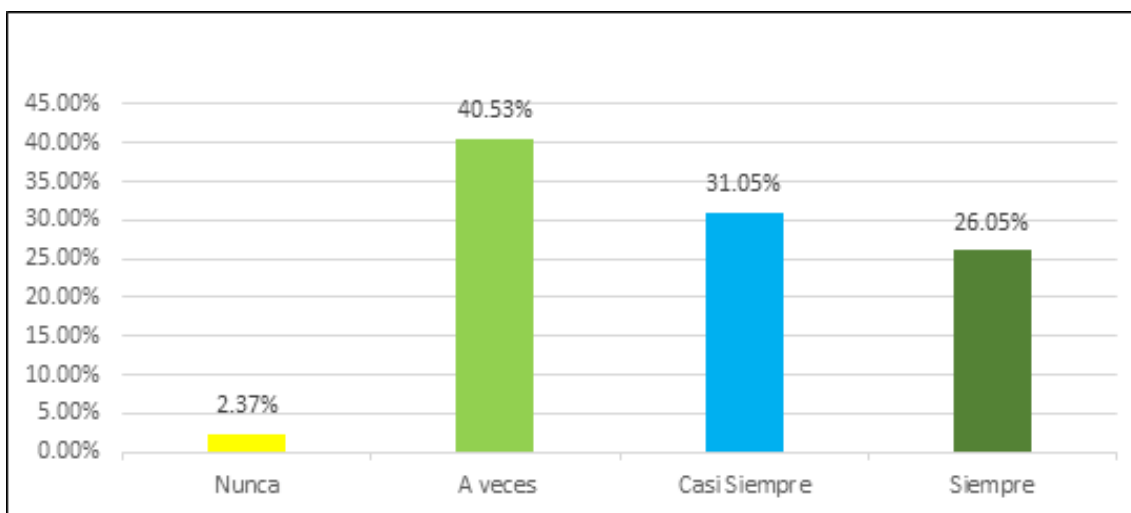


Figura 28: El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada

En la tabla 28 y figura 28, se observa que, del total de encuestados, el 40.53 % indican que a veces el personal de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada; el 31.05 % mencionan que es casi siempre; el 26.05 % indican que es siempre y el 2.37% indican nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 29: El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
	A veces	164	43.16%	43.16%	43.16%
	Casi Siempre	108	28.42%	28.42%	71.58%
	Siempre	108	28.42%	28.42%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

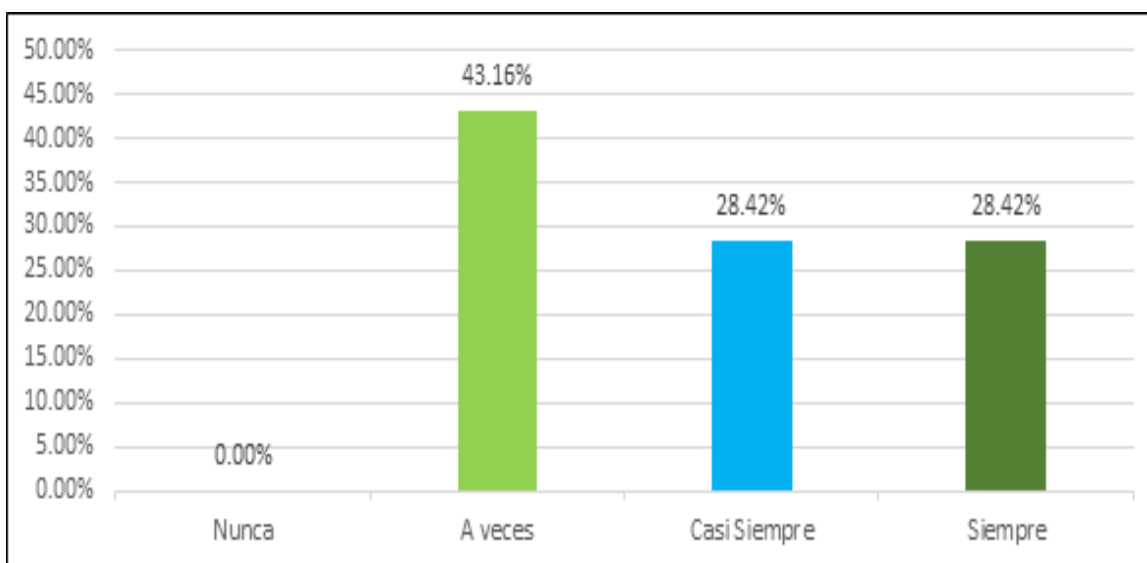


Figura 29: El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos

En la tabla 29 y figura 29, se observa que, del total de encuestados, el 43.16 % indican que el centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los respectivos consultorios a veces; 28.42% indica casi siempre y 28.42% indica siempre.

Tabla 30: El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	18	4.74%	4.74%	4.74%
	A veces	146	38.42%	38.42%	43.16%
	Casi Siempre	108	28.42%	28.42%	71.58%
	Siempre	108	28.42%	28.42%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

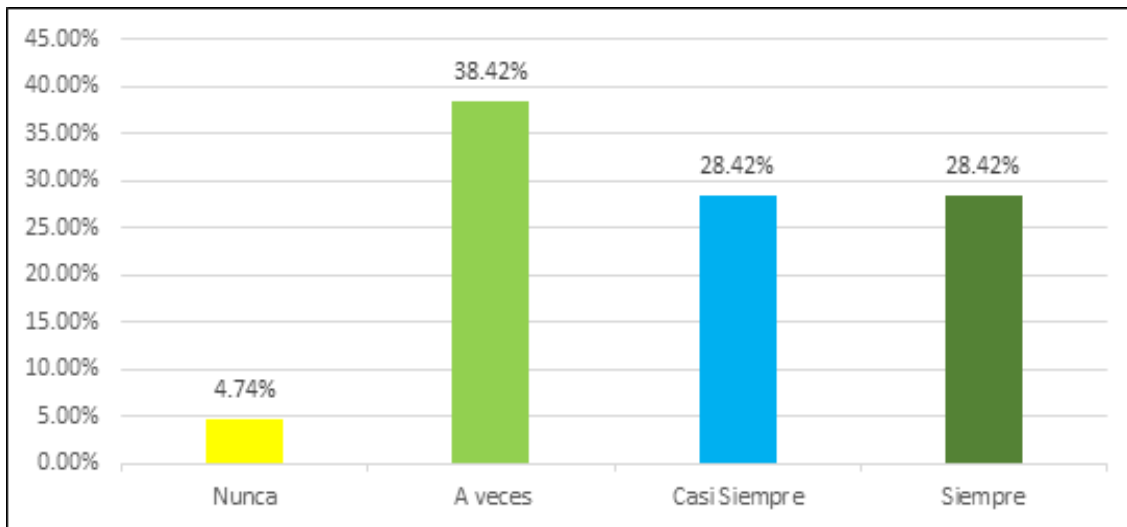


Figura 30: El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención

En el cuadro 30 y figura 30, se observa que, del total de encuestados, el 38.42 % indican que el centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención, a veces; 28.42% casi siempre y 28.42% siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

- **DIMENSIÓN FIABILIDAD**

Tabla 31:El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Váli					
dos	Nunca	36	9.47%	9.47%	9.47%
	A veces	200	52.63%	52.63%	62.11%
	Casi Siempre	54	14.21%	14.21%	76.32%
	Siempre	90	23.68%	23.68%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

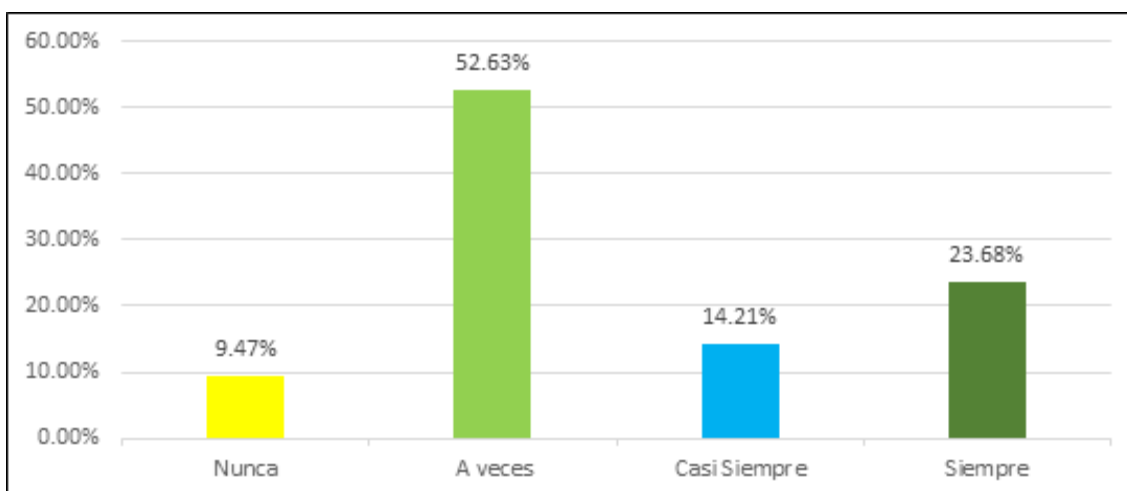


Figura 31: El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención

En la tabla 31 y figura 31, se observa que, del total de encuestados, el 52.63 % indican que a veces el personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención; el 23.68% menciona siempre;14.21% indica casi siempre y un 9.47% menciona nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces

Tabla 32: Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos				
Nunca	45	11.84%	11.84%	11.84%
A veces	226	59.47%	59.47%	71.32%
Casi Siempre	64	16.84%	16.84%	88.16%
Siempre	45	11.84%	11.84%	100.00%
TOTAL	380	100.00%	100.00%	

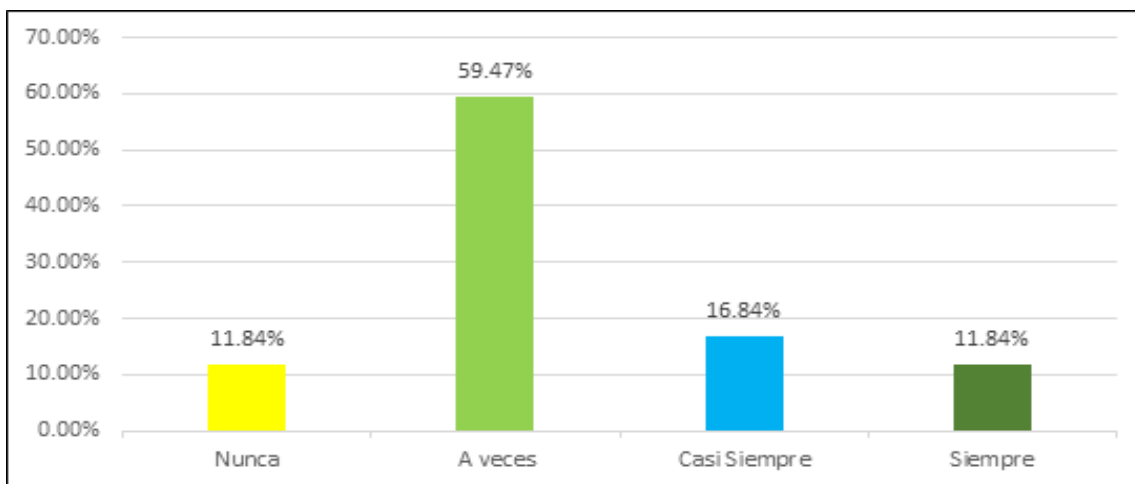


Figura 32: Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace

En la tabla 32 y figura 32, se observa que, del total de encuestados, el 59.47 % indican que cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace a veces; el 16.84% indica casi siempre, el 11.84% indica nunca y otro 11,84% menciona siempre. Se concluye que la categoría a veces prevalece.

Tabla 33: Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos					
dos	Nunca	63	16.58%	16.58%	16.58%
	A veces	182	47.89%	47.89%	64.47%
	Casi Siempre	63	16.58%	16.58%	81.05%
	Siempre	72	18.95%	18.95%	100.00%
TOTAL		380	100.00%	100.00%	

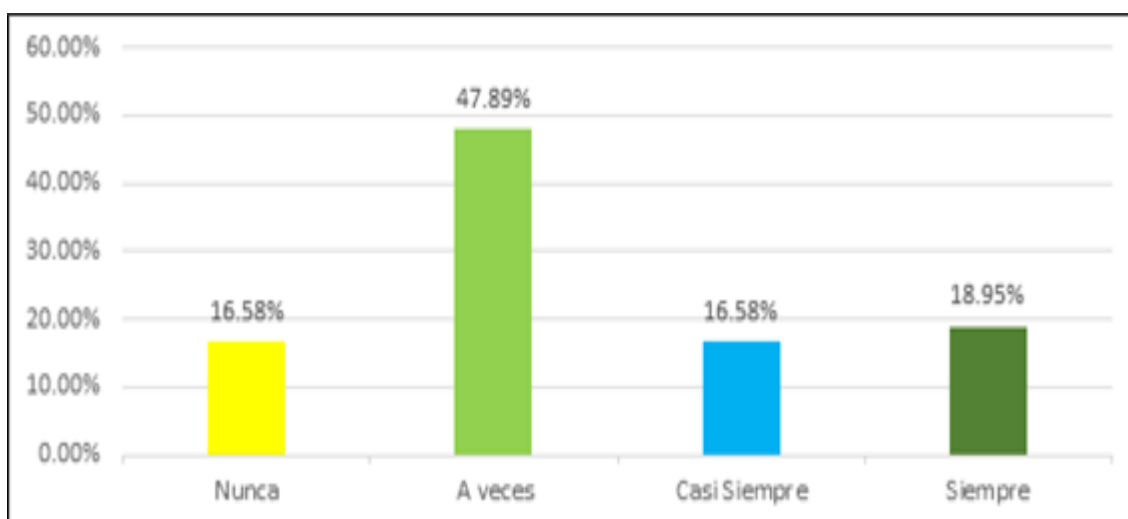


Figura 33: Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo

En la tabla 33 y figura 33, se observa que, del total de encuestados, el 47.89 % indican que a veces el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo; el 18.95% menciona siempre; el 16.58 % indica que es nunca y la misma cantidad casi siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 34: Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	27	7.11%	7.11%	7.11%
	A veces	180	47.37%	47.37%	54.47%
	Casi Siempre	82	21.58%	21.58%	76.05%
	Siempre	91	23.95%	23.95%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

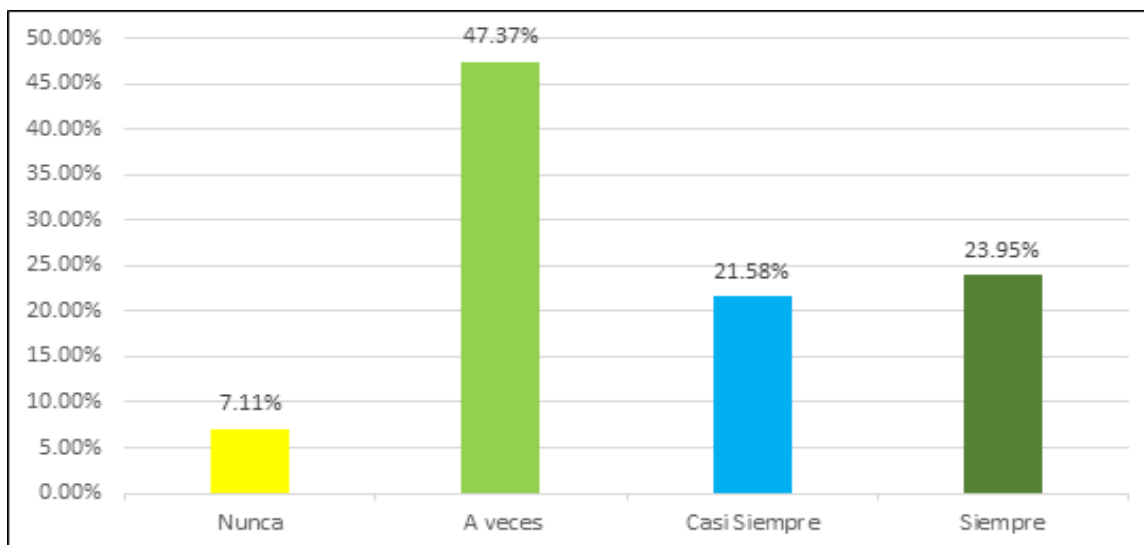


Figura 34: Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los pacientes

En la tabla 34 y figura 34, se observa que del total de encuestados, el 47.37 % indican que a veces los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los pacientes; el 23.95% menciona siempre; el 21.58 % indica que es casi siempre y el 7.11% indica nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 35 : Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	64	16.84%	16.84%	16.84%
	A veces	225	59.21%	59.21%	76.05%
	Casi Siempre	64	16.84%	16.84%	92.89%
	Siempre	27	7.11%	7.11%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

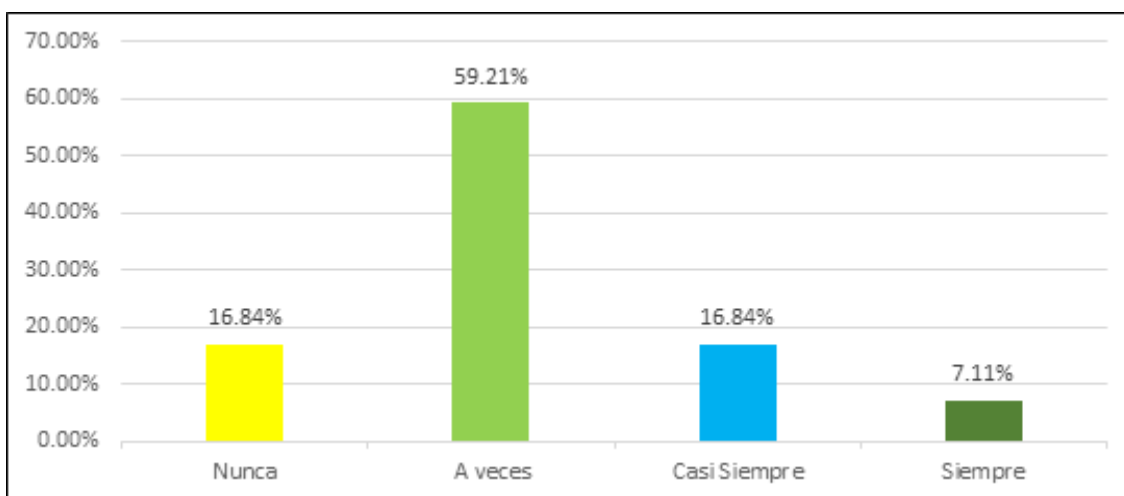


Figura 35: Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes

En el cuadro 35 y figura 35, se observa que, del total de encuestados, el 59.21 % indican que a veces los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes; el 16.84 mencionan nunca; otros 16.84% indican casi siempre y el 7.11% mencionan siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces

Tabla 36: La atención por parte de los trabajadores es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	18	4.74%	4.74%	4.74%
	A veces	208	54.74%	54.74%	59.47%
	Casi Siempre	91	23.95%	23.95%	83.42%
	Siempre	63	16.58%	16.58%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

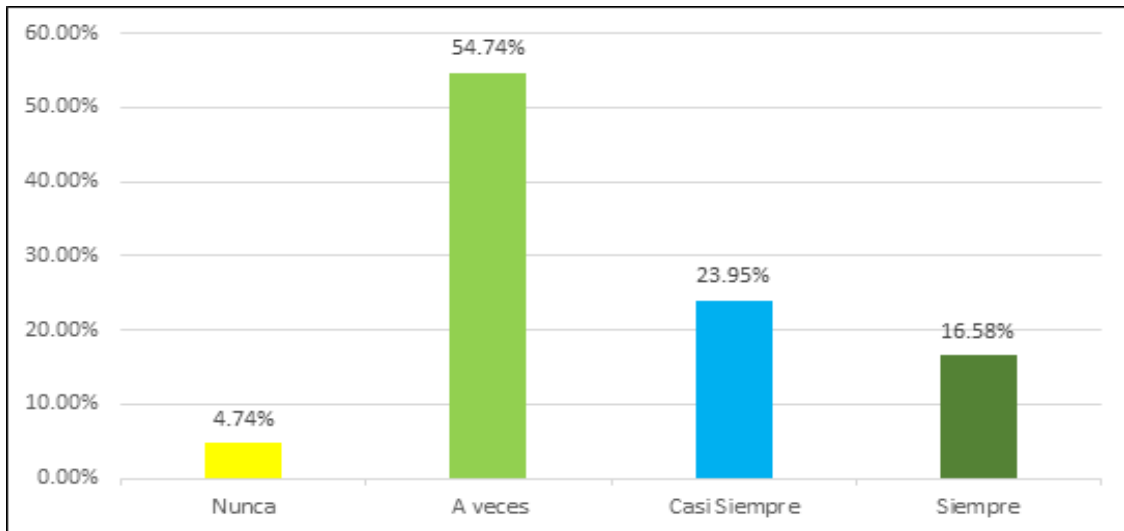


Figura 36: La atención por parte de los trabajadores es adecuada.

En la tabla 36 y figura 36, se observa que, del total de encuestados, el 54.74 % indican que a veces la atención por parte de los trabajadores es adecuada; el 23.95% mencionan que es casi siempre; el 16.58% indica siempre y el 4.74% mencionan nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

- **DIMENSIÓN SEGURIDAD**

Tabla 37: El comportamiento de los empleados del centro de salud, le inspira confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	64	16.84%	16.84%	16.84%
	A veces	163	42.89%	42.89%	59.74%
	Casi Siempre	126	33.16%	33.16%	92.89%
	Siempre	27	7.11%	7.11%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

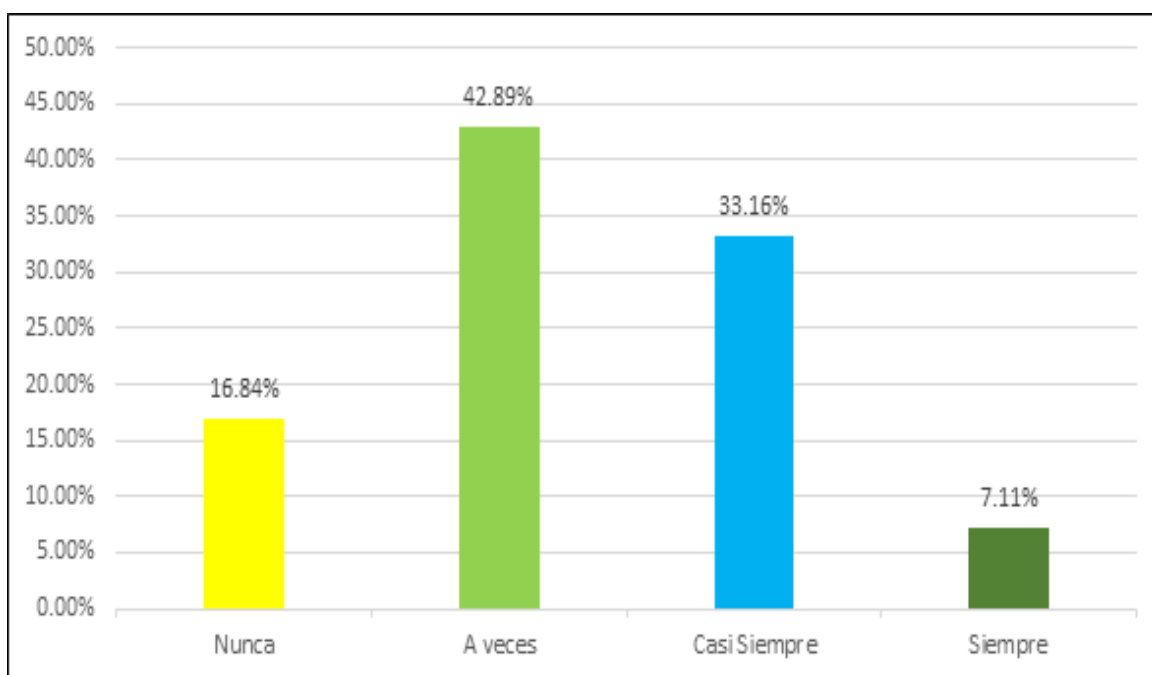


Figura 37: El comportamiento de los empleados del centro de salud, le inspira confianza

En la tabla 37 y figura 37, se observa que, del total de encuestados, el 42.89 % indican que a veces el comportamiento de los empleados del centro de salud le inspira confianza; el 33.16% mencionan que es casi siempre; el 16.84 indican nunca y el 7,11% mencionan siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 38 : El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	36	9.47%	9.47%	9.47%
	A veces	136	35.79%	35.79%	45.26%
	Casi Siempre	109	28.68%	28.68%	73.95%
	Siempre	99	26.05%	26.05%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

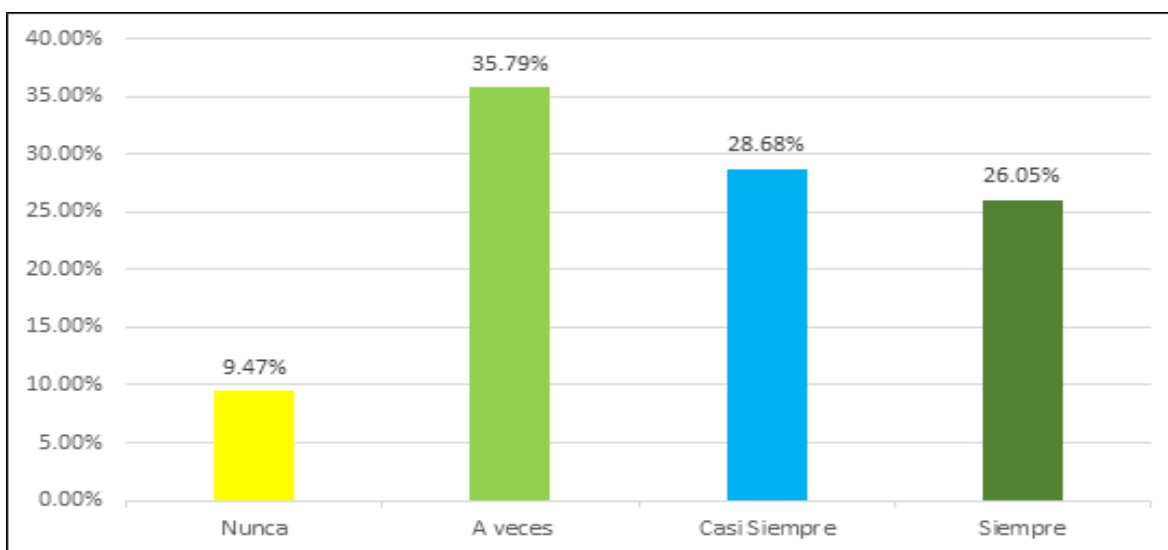


Figura 38: El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio

En la tabla 38 y figura 38, se observa que, del total de encuestados, el 35.79 % indican que a veces el personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio; el 28.68% mencionan que es casi siempre; el 26.05 indican que es siempre y el 9.47 % mencionan siempre . Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces

Tabla 39: El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	18	4.74%	4.74%	4.74%
	A veces	126	33.16%	33.16%	37.89%
	Casi Siempre	137	36.05%	36.05%	73.95%
	Siempre	99	26.05%	26.05%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

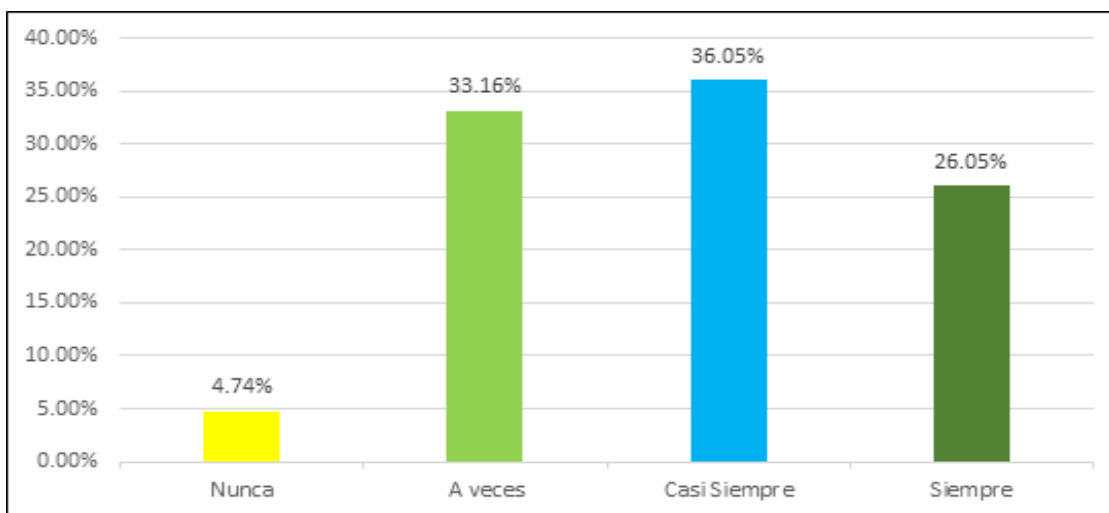


Figura 39: El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes

En la tabla 39 y figura 39, se observa que, del total de encuestados, el 36.05% indican que casi siempre el personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio; el 33.16% mencionan que es a veces; el 26.05 indican que es siempre y el 4.74% mencionan siempre . Se concluye que en este ítem prevalece la categoría casi siempre.

Tabla 40: Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	46	12.11%	12.11%	12.11%
	A veces	126	33.16%	33.16%	45.26%
	Casi Siempre	82	21.58%	21.58%	66.84%
	Siempre	126	33.16%	33.16%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

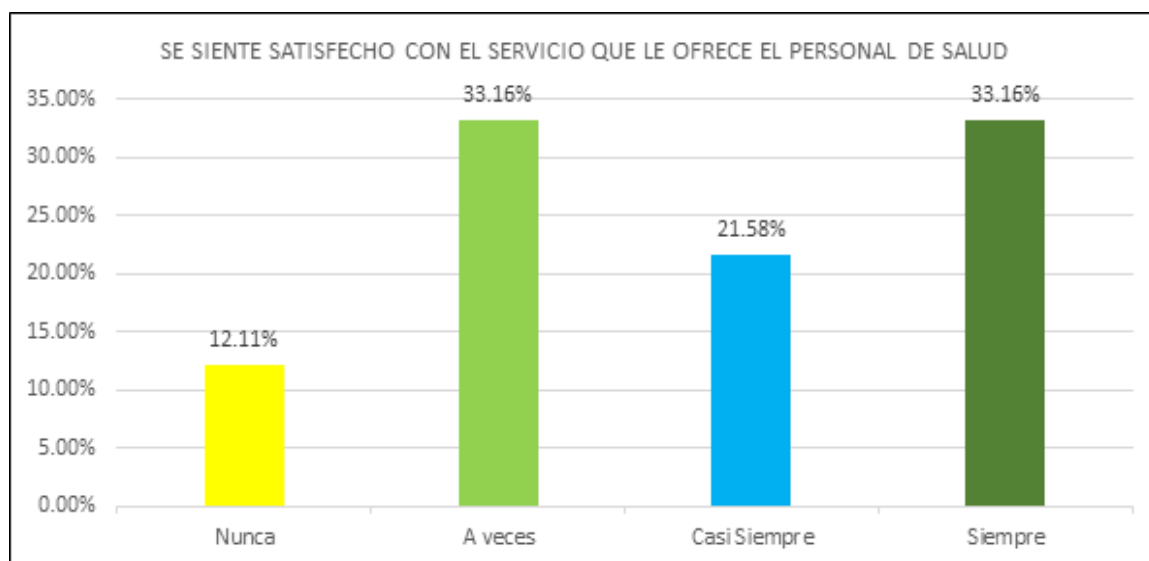


Figura 40: Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud

En la Tabla 40 y figura 40, se observa que, del total de encuestados, el 33.16 % indican que a veces se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud, asimismo el 33.16% que es la misma cantidad; el 21.58% menciona que es casi siempre y el 12.11% indica nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces y siempre

- **DIMENSIÓN EMPATÍA**

Tabla 41:El centro de salud brinda una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	18	4.74%	4.74%	4.74%
	A veces	173	45.53%	45.53%	50.26%
	Casi Siempre	117	30.79%	30.79%	81.05%
	Siempre	72	18.95%	18.95%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

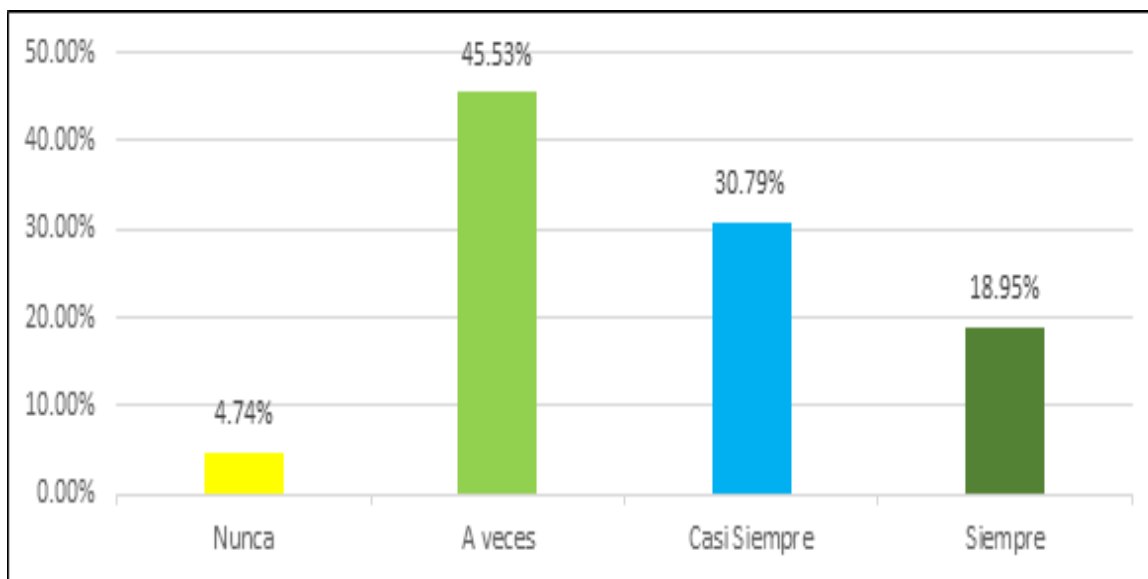


Figura 41:El centro de salud brinda una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.

En la tabla 41 y figura 41, se observa que, del total de encuestados, el 47.37 % indican que casi siempre el centro de salud da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente; el 28.95% menciona a veces; el 18. 95% indica siempre y el 4.74% señala como nunca. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría casi siempre.

Tabla 42: Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	91	23.95%	23.95%	23.95%
	A veces	109	28.68%	28.68%	52.63%
	Casi Siempre	54	14.21%	14.21%	66.84%
	Siempre	126	33.16%	33.16%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

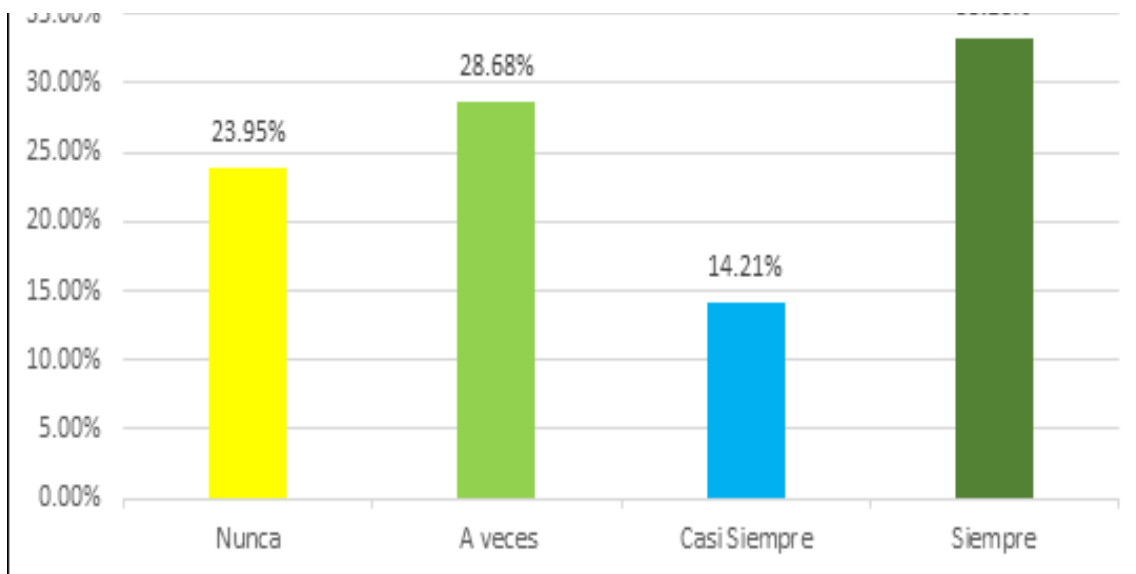


Figura 42: Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.

En la tabla 42 y figura 42, se observa que, del total de encuestados, el 33.16 % indican que siempre están satisfechos con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud; el 28.68% menciona a veces; el 23.95% indica nunca y el 14.21% menciona casi siempre. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría siempre.

Tabla 43: El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	36	9.47%	9.47%	9.47%
	A veces	154	40.53%	40.53%	50.00%
	Casi Siempre	109	28.68%	28.68%	78.68%
	Siempre	81	21.32%	21.32%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

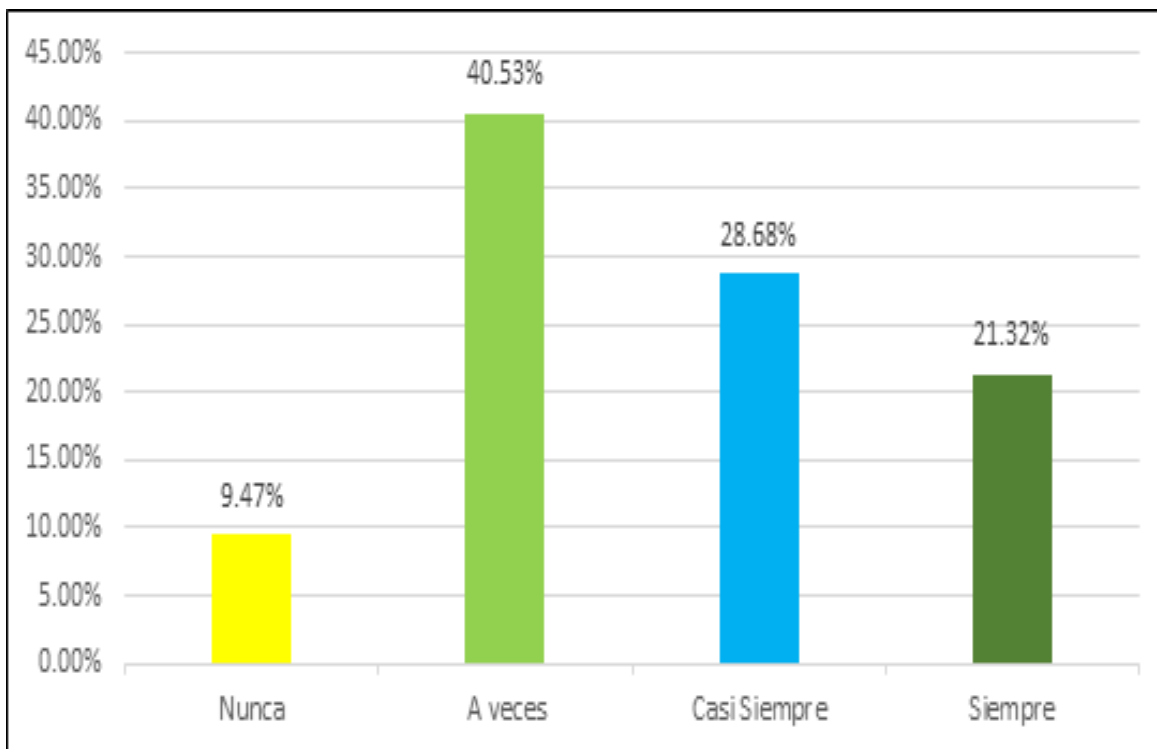


Figura 43: El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera.

En la tabla 43 y figura 43, se observa que, del total de encuestados, el 40.53 % indican que a veces el personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera; el 28.68 % menciona casi siempre; el 21.32% indica siempre y 9.47% menciona nunca.. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría a veces.

Tabla 44: El personal del centro de salud muestra igualdad en la atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Nunca	45	11.84%	11.84%	11.84%
	A veces	173	45.53%	45.53%	57.37%
	Casi Siempre	72	18.95%	18.95%	76.32%
	Siempre	90	23.68%	23.68%	100.00%
	TOTAL	380	100.00%	100.00%	

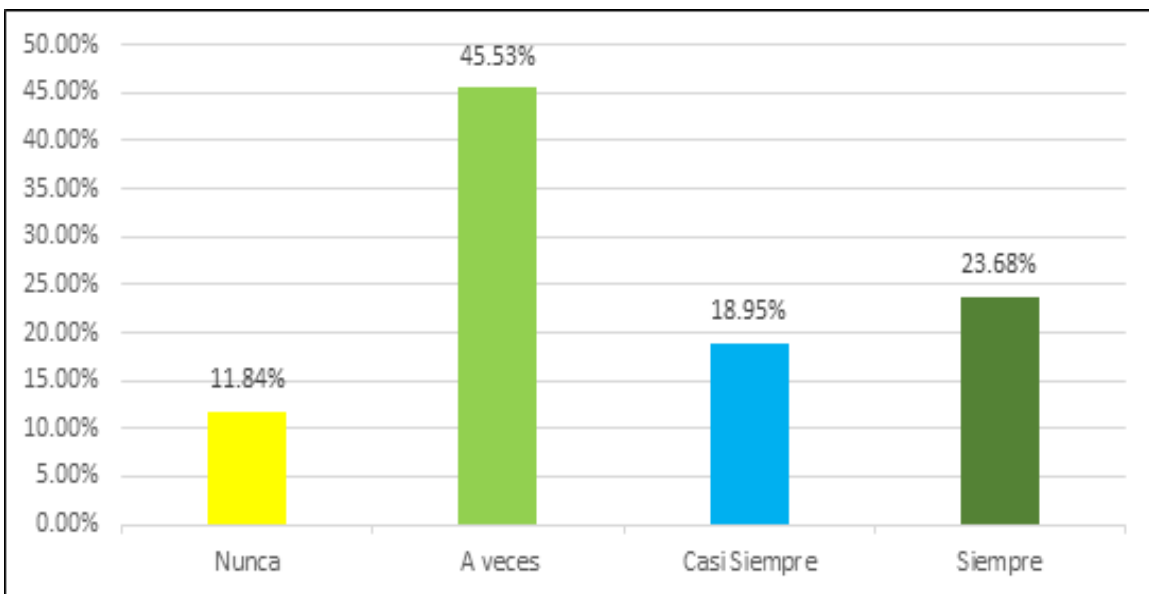


Figura 44: El personal del centro de salud muestra igualdad en la atención.

En la tabla 44 y figura 44,, se observa que, del total de encuestados, el 45.53 % indican que el personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera; el 28.68 % menciona casi siempre; el 21.32% indica siempre y 9.47% menciona nunca.. Se concluye que en este ítem prevalece la categoría casi siempre.

TABLA 45: Consolidado sobre la calidad de servicio en el centro de salud muñani i-4 de Azángaro

DIMENSIÓN	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ELEMENTOS TANGIBLES	7%	43%	25%	25%
FIABILIDAD	11%	52%	17%	20%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	11%	57%	20%	12%
SEGURIDAD	11%	36%	30%	23%
EMPATÍA	13%	36%	27%	24%

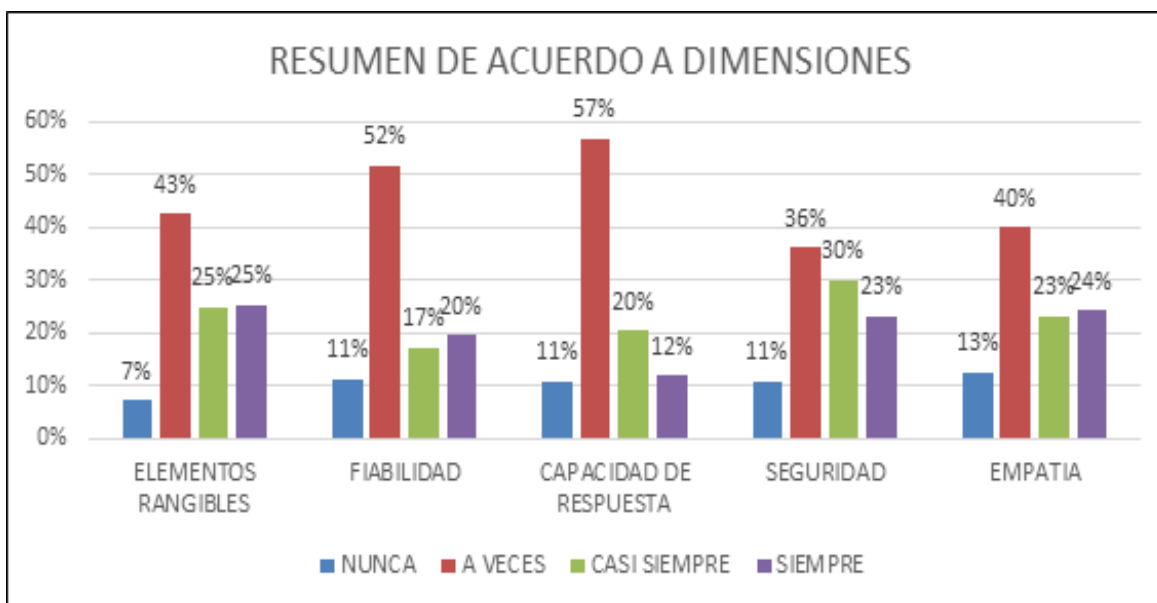


Figura 45: Consolidado sobre la calidad de servicio en el centro de salud muñani i-4 de Azángaro

En las 4 dimensiones de la tabla 45 y figura 45 se puede observar claramente que en la variable calidad de servicio la categoría que más sobresale es a veces.

En la dimensión **elementos tangibles** la categoría que más sobresale es a veces con un 43%, luego está la categoría casi siempre y siempre con un 25% y por último está la categoría siempre con un 7 %.

En la dimensión **fiabilidad** la categoría que más sobresale es a veces con un 52%, en segundo lugar está la categoría siempre con un 20%, seguidamente está la categoría casi siempre con un 17% y por último está la categoría nunca con un 11%.

En la dimensión **capacidad de respuesta** destaca la categoría a veces con un 57%, en segundo está la categoría casi siempre con un 20%, en tercer lugar está la categoría siempre con un 12% y por último está la categoría nunca con un 11%

En la dimensión **seguridad destaca** la categoría a veces con un 36 %, en segundo lugar está la categoría casi siempre con un 30%; en tercer lugar está la categoría siempre con un 24% y por último está la categoría siempre con un 13%.

Los datos muestran que sí hay coincidencia con la hipótesis tentativa formulada, lo cual confirma la veracidad de la hipótesis donde se menciona que el nivel de calidad del servicio es desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro ya que en los resultados destaca la categoría a veces lo que se interpreta como desfavorable.

4.1.3 RESULTADOS DE LA CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO.

Proceso de contraste de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se planteó la hipótesis general, luego se determinó el coeficiente de Spearman (r) empleando el software SPSS (VS. 24.0), ingresando los datos de las variables: gestión del talento humano y la calidad de servicios, así como las dimensiones de ambas variables

Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Spearman

Valor o grado "r"	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Hernández, 2014

➤ **Prueba de hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			GESTION DE TALENTO HUMANO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DE TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,101
		Sig. (bilateral)	.	,648
		N	23	23
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,101	1,000
		Sig. (bilateral)	,648	.
		N	23	380

FIGURA 46: Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicios.

INTERPRETACIÓN

En la Figura N.º 46, la evidencia estadística demuestra que existe una correlación positiva muy baja entre gestión de talento humano y la calidad de servicios con una correlación de 0,101.

La significatividad bilateral (0,648), es muy baja porque la evidencia estadística demuestra que el resultado es mayor a 0,05.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I. 4 de Azángaro es muy baja, de acuerdo con el resultado de coeficiente de Spearman que arrojó un valor de $r = 0,101$.

SEGUNDA: Se verificó que la situación actual de la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro es desfavorable, ya que en los resultados destaca la categoría a veces en todas las dimensiones. En la dimensión conocimiento destaca con un 60%; en la dimensión habilidades, con un 54%; en la dimensión motivaciones, 41% y en la dimensión actitud destaca la categoría a veces con un 49%.

TERCERA : Se identificó que la calidad de servicio en el centro de salud de Muñani I-4 de Azángaro es desfavorable, ya que en los resultados destaca la categoría a veces en todas las dimensiones. En la dimensión elementos tangibles destaca la categoría a veces con un 43%; en la dimensión fiabilidad destaca con un 52%; en la dimensión capacidad de respuesta, con un 57%; en la dimensión seguridad, con un 36% y en la dimensión empatía destaca la categoría a veces con un 40%.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. – En base a la primera conclusión se recomienda al centro de salud gestionar recursos para la implementación de talleres, cursos, capacitaciones y afines en temas de gestión del talento humano, para que así los trabajadores se sientan satisfechos y puedan brindar a los pacientes un servicio de calidad con eficiencia y eficacia. Para llevar a cabo las capacitaciones se recomienda implementar un plan de capacitación, para ello se sugiere revisar y aplicar el modelo que se plantea (revisar anexos). Las capacitaciones son muy importantes ya que generan un aumento de la productividad y calidad de trabajo, mejora la relación entre los trabajadores, convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar, propende a que el personal se sienta identificado con la empresa, ayuda a resolver problemas concretos en el día a día, entre otros.

SEGUNDA. – Se recomienda al jefe del centro de salud implementar talleres, seminarios, cursos, capacitaciones y similares para incrementar los conocimientos del personal. También se recomienda promover el desarrollo de las habilidades de sus trabajadores a fin de convertirlos en mejores personas y a la vez más productivas. A así mismo se recomienda motivar al personal con diferentes estímulos como felicitaciones, reconocimientos y otros; las personas motivadas rinden más y mejor: Además se recomienda fomentar que sus colaboradores desarrollen actitudes positivas, para el mejor manejo de conflictos, mayor concentración en la resolución de problemas, aumento de la confianza, disminución del estrés y la ansiedad laboral.

TERCERA. - Se recomienda al personal de salud, brindar una atención adecuada y personalizada, con amabilidad, empatía y vocación de servicio; que le inspire confianza al usuario. Participar en talleres, seminarios y cursos que organice el centro de salud u otra entidad con el fin de mejorar la atención a los pacientes. Proponer y ejecutar ideas creativas e innovadoras para el mejor desarrollo del trabajo. Gestionar la mejora de la infraestructura, dotación de equipos y sobre todo recurso humano, ya que es lo más se requiere por la cantidad de pacientes que asisten al establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Causes, D. (2015). La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Alcalde, P. (2009). Calidad. Madrid- España. COPYRIGHT
- Álvarez, J., Álvarez I. y Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. España. Ideas propias.
- Asencios Trujillo, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016 (Tesis de Posgrado Maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Arciniegas J. y Mejías A. (2017, 01 de enero a junio). Revista de investigación en comunicación y desarrollo. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>.
- Cevallos Sánchez, Y. (2013). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013 (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad. Ecuador
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill
- Decreto legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa (Publicado el 24 de marzo de 1984). Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0080/ley-carrera-administrativa-reglamento.pdf>

- Decreto Legislativo N° 1057 (Publicado el 28 de junio de 2008). Diario Oficial El Peruano.
https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0084/DL_REGULA_REGIMEN_ESPECIAL_CONTRATACION_ADMINISTRATIVA_SERVICIOSv02.pdf
- Dessler y Valera (2011) Administración de Recursos humanos. México: Prentice Hall.
- Devoto, R. (2013). La calidad de servicio percibida en el sector público. (investigación docente). Universidad Católica de Valparaíso. Negocios Economía Ingeniería Comercial. Chile.
- El nuevo régimen laboral público de la ley N° 30057 SERVIR (Publicado el 4 de julio de 2013). Diario oficial El Peruano.
https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0110/LEY_DEL_SERVICIO_CIVIL.pdf
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. vol.30 no.2, Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- .Glover M. (2019, 6 de febrero). Teoría de la motivación humana de Maslow. Recuperado en <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-motivacion-humana-de-maslow-4284.html#:~:text>
- Ibáñez, M. (2010) Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Lima, Perú: San Marcos.
- Imperatori E. (2009). Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. Edinova. Lisboa.
- IUV Universidad (22 mayo, 2018). Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud [Mensaje en un blog]. Recuperado. <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud>.

- Jara, A., Asmat., Alberca, N. y Medina, J.(2018) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño labor. Revista Venezolana de Gerencia. 23 (83)
- Juran. J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid. Edígrafos.
- Kerguelén (11 de diciembre de 2017). ¿En qué consiste la calidad en salud? Recuperado en <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/en-que-consiste-la-calidad-en-salud>
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004), Administración: una perspectiva global. 12ªed. México. MX: McGrawHill. 804p. ISBN. 970-10-3949-1.
- Kotler P. y Keller K. (2006). Dirección de Marketing. México. Pearson
- Kotler P. y Kevin K. (2006). Dirección de Marketing. México. Décimo Segunda Edición
- Managemet & Empleo (14/01/2021). Gestión. Recuperado <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/?ref=gesr>
- Matheus, C. Pérez, J. y Moreno, J. (martes, 6 de octubre de 2015) Gestión del talento humano/ Dimensiones de la Gestión del talento humano [Mensajes en un blog]. Recuperado en <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>.
- Montoya Mejillones E. (2013) Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud área 1 de Santa Elena año 2013 (Tesis de Pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Libertad – Ecuador
- Morocco Tacuri, M. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad del C.I.S frigorífico de la Universidad Nacional del Altiplano. Periodo 2014- 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

- Osorio Torres, Y. y Zaravia Solano, F. (2017) Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016(Tesis de Pregrado). Universidad Peruana los Andes. Huancayo
- Pérez, O. (23 de mayo del 2016) Gestión del talento humano en la empresa y su importancia. [Mensajes en un blog]. Recuperado en <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>.
- Prieto Bejarano, P. (2013) Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. (Grado de especialista). Universidad de Medellín – Colombia.
- Pumacajia Silvestre D. (2019) La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Master con G. S. E.I.R.L- Juliaca periodo 2017.
- Robbins S. y Coulter M. (2005). Administración. México. Recuperado de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Prentice Hall.
- Rojas Reyes, R. y Vílchez Paz, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018. (Tesis de Posgrado Maestría). Universidad Norbert Weiner. Lima.
- Soriano M. La motivación pilar básico de todo esfuerzo. Recuperado en [http:// http Dialnet-LaMotivacionPilarBasicoDeTodoTipoDeEsfuerzo-209932](http://http://Dialnet-LaMotivacionPilarBasicoDeTodoTipoDeEsfuerzo-209932).
- Thompson I. (2006). Características de los servicios, Promonegocios. net. Recuperado <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/características-servicios.html>,

- Thompson I. (2006). Definición de Servicios. Promonegocios.net. Recuperado en <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definición>.
- Torres, K., Lamenta, P., y Hamidian, B. (2017) Clima organizacional como gestión del conocimiento 5(9). Recuperado en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/html/index.html#:~:text>
- Valentín Rodríguez, H. (2017) Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Ecuador. Copyright.
- Vargas Ccoya, Y. (2017). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno periodo 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno

ANEXOS

ANEXO 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD MUÑANI I-4 DE AZÁNGARO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro periodo 2019.</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Gestión del talento humano</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION</p> <p>a) Recopilación documental.</p> <p>Esta técnica consiste en la recopilación de información para la investigación</p> <p>b) Observación. -</p> <p>Este método de observación directa, se realizó mediante el contacto directo con la realidad, para percibir la gestión del talento humano y la calidad de servicio.</p> <p>c) Encuesta</p> <p>La encuesta, es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa.</p> <p>El Instrumento que se utilizará es la Escala de Likert donde se</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población del presente trabajo de investigación está constituida por 23 trabajadores y 38183 usuarios o clientes externos que fueron atendidos por consulta externa.</p> <p>Para la variable Gestión del talento humano se trabajó con toda la población; es decir con 23 trabajadores.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>N = 380</p> <p>MÉTODO</p>

<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>1.- ¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro?</p> <p>2.- ¿Cómo es la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>1.-Verificar la situación actual de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro.</p> <p>2- Identificar el nivel de calidad de servicio en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1.-La eficiencia de la gestión del talento humano se muestra desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro</p> <p>2.- La calidad del servicio es desfavorable en el centro de salud Muñani I-4 Azángaro</p>	<p style="text-align: center;">Calidad del servicio</p>	<p>presentará un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios sobre la Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio. Los ítems son:</p> <p style="text-align: center;">S Siempre</p> <p style="text-align: center;">CS = Casi siempre</p> <p style="text-align: center;">AV= A Veces</p> <p style="text-align: center;">N = Nunca</p>	<p>El método de investigación que se utilizó es el Método deductivo.</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El diseño que se aplicó en la presente investigación es el diseño No experimental</p> <p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN. -</p> <p>EL tipo de investigación es CORRELACIONAL, porque tiene como propósito la relación entre dos variables Este tipo de investigación se caracteriza porque la línea de tiempo, los dos eventos se producen al mismo tiempo, ninguno antes ni después. (CHARAJA, 2011)</p>
--	---	---	--	---	---



ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD MUÑANI I-4 DE AZÁNGARO 2019

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA /VALORACIÓN DE LOS INDICADORES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> -Fortalecimiento de los conocimientos. -Incentivación a compartir los conocimientos con los demás - Consideración de las opiniones. -Aprovechamiento de las capacitaciones. 	<p>1.- El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque usted aprenda.</p> <p>2.- El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.</p> <p>3.- Le toman en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad</p> <p>4.-Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente.</p>	<p>S = Siempre (4)</p> <p>CS = Casi siempre (3)</p> <p>AV= A Veces (2)</p> <p>N = Nunca (1)</p>
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación fluida con todo el personal. -Desarrollo de capacidades. -Proposición, ejecución y desarrollo de ideas creativas e innovadoras. -Cumplimiento óptimo del trabajo en equipo que en forma individual. 	<p>5.- Existe una comunicación fluida con todo el personal.</p> <p>6.- La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.</p> <p>7.- Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.</p> <p>8.-Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.</p>	

	<p>Motivación</p>	<p>-Sentimiento de ánimo para la realización del trabajo adecuado</p> <p>- Eficiencia en el liderazgo.</p> <p>- Confianza y comunicación con sus superiores</p> <p>- Capacitaciones de acuerdo con las necesidades</p> <p>- Condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimientos de normas y seguridad</p> <p>- Reconocimiento por el esfuerzo y dedicación</p> <p>- Relaciones con los compañeros para un mejor desempeño</p> <p>- Cantidad suficiente de personal para la atención de pacientes.</p>	<p>9.-Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo.</p> <p>10.- Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud.</p> <p>11.-Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada.</p> <p>12.- Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades.</p> <p>13.- En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.</p> <p>14.- En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes.</p> <p>15.- Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño.</p> <p>16.-El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asiste al centro de salud.</p>	
	<p>Actitudes</p>	<p>-Adecuación a los cambios.</p> <p>-Cumplimiento de actividades a pesar de los inconvenientes</p> <p>-Asumir riesgos para lograr cosas positivas.</p> <p>-Tomar con calma y serenidad</p>	<p>17.-Se adecuaba fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad.</p> <p>18.-Cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta.</p> <p>19.- Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.</p>	

		circunstancias adversas.	20.-Toma con calma y serenidad cualquier circunstancia adversa	
CALIDAD DE SERVICIO	-Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura adecuada para el buen servicio -Equipamiento de las instalaciones -Limpieza de las instalaciones -Apariencia física del personal -Orientación con señalizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- El Centro de Salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio. 2.-El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio. 3.- Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas. 4.- El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada 5.- El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos 6.- El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención. 	<p>S = Siempre (4)</p> <p>CS = Casi siempre (3)</p> <p>AV= A Veces (2)</p> <p>N = Nunca (1)</p>
	-Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara de información. - Cumplimiento en la atención en el tiempo prometido. - Interés en solucionar los problemas. - Actitud positiva hacia la atención de los pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> 7.- El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención. 8.- Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace. 9.- Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo. 10.- Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los pacientes. 	
	-Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en el servicio. - Atención adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> 11.- Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes. 12.- La atención por parte de los trabajadores es adecuada. 	

	<p>-Seguridad</p>	<p>Inspiración de confianza en el comportamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Amabilidad y vocación en el servicio. -Conocimiento y capacitación del personal para la atención. <p>Satisfacción con el servicio</p>	<p>13.- El comportamiento de los empleados del Centro de salud, le inspira confianza.</p> <p>14.- El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio.</p> <p>15.- El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes.</p> <p>16.-Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud.</p>	
	<p>- Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Atención individualizada a cada usuario. -Satisfacción con los horarios de atención. -Seguimiento a los pacientes - Igualdad en la atención 	<p>17.- El Centro de Salud brinda una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.</p> <p>18.- Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.</p> <p>19.- El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera.</p> <p>20.- El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.</p>	

**ANEXO N°03
ENCUESTA**

Estimado personal de salud

Previo saludo, le agradezco anticipadamente por su colaboración. El presente es un instrumento de investigación, donde el objetivo es recoger su importante opinión sobre **Gestión del Talento Humano** que le brindan en el centro de salud.

INSTRUCCIONES: Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con una **(X)** una sola alternativa de cada pregunta.

**Su respuesta es de carácter “anónimo y confidencial” (No escriba su nombre).
Agradezco su tiempo y colaboración.**

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN			
		N u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
Conocimientos	1.-El centro de salud fortalece sus conocimientos y se preocupa porque usted aprenda continuamente.				
	2.- El centro de salud incentiva que comparta sus conocimientos con los demás trabajadores para mejorar las labores.				
	3.- Se toma en cuenta cuando da a conocer sus opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.				
	4.-Los conocimientos que recibe de las capacitaciones le ayudan a trabajar efectivamente.				
Habilidades	5.- Existe una comunicación fluida con todo el personal.				
	6.- La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.				

	7.- Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas e innovadoras en su centro de trabajo.				
	8.-Realiza trabajo en equipo y cumple mejor los objetivos y metas del centro de salud que en forma individual.				
Motivaciones	9.-Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo y pone mucho empeño en mejorar su rendimiento en el trabajo				
	10.- Existe un eficiente liderazgo dentro del centro de salud.				
	11.-Cuenta con un jefe que le inspira confianza y se comunica de manera adecuada				
	12.- Recibe capacitaciones permanentes y de acuerdo con sus necesidades.				
	13.- En el centro de salud se brinda buenas condiciones laborales de espacio físico, funciones pertinentes y conocimiento de normas y seguridad en el trabajo.				
	14.- En el centro de salud se reconoce su esfuerzo y dedicación con felicitación o algún tipo de recompensa por parte de los líderes.				
	15.- Las relaciones con sus compañeros motivan a tener un mejor desempeño.				
	16.-El personal que labora es suficiente para atender la cantidad de pacientes que asiste al centro de salud.				
Actitud	17.-Se adecúa fácilmente a los cambios que ocurren dentro del centro de salud y asume el trabajo con mucha responsabilidad				
	18.-Cumple con todas sus actividades programadas a pesar de los problemas que se les presenta.				
	19.- Asume riesgos con el fin de lograr cosas positivas dentro del centro de salud.				
	20.-Toma con calma y serenidad cualquier circunstancia adversa				

Muchas gracias

ANEXO N ° 04

ENCUESTA

Estimado Señor (a):

Previo saludo, le agradecemos anticipadamente por su colaboración, el presente es un instrumento de investigación, donde el objetivo es recoger su importante opinión sobre la **calidad de servicio** que le brindan en el centro de salud.

INSTRUCCIONES: Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con una **(X)** una sola alternativa de cada pregunta.

Su respuesta es de carácter “anónimo y confidencial” (No escriba su nombre). Agradezco su tiempo y colaboración.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN			
		N u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
Elementos tangibles	1.- El Centro de Salud cuenta con infraestructura adecuada para brindar un buen servicio.				
	2.- El centro de salud cuenta con los equipos necesarios para brindar un buen servicio.				
	3.- Las instalaciones del centro de salud son limpias y atractivas.				
	4.- El personal del centro de salud tiene una apariencia limpia y bien cuidada.				
	5.- El centro de salud cuenta con avisos de señalización para orientarlo hacia los consultorios respectivos.				
	6.- El centro de salud cuenta con los servicios necesarios para brindar una buena atención				
Fiabilidad	7.- El personal de admisión le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.				

	8.- Cuando el personal del centro de salud le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.				
	9.- Cuando usted tiene un problema, el personal de salud muestra un sincero interés en ayudarlo				
	10.- Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los pacientes.				
Capacidad de respuesta	11.- Los trabajadores del centro de salud realizan un servicio rápido a sus pacientes.				
	12.- La atención por parte de los trabajadores es adecuada				
Seguridad	13.- El comportamiento de los empleados del Centro de salud, le inspira confianza.				
	14.- El personal del centro de salud muestra amabilidad y vocación de servicio.				
	15.- El personal del centro de salud tiene conocimiento suficiente y están capacitados para atenderlo y responder a sus inquietudes.				
	16.-Se siente satisfecho con el servicio que le ofrece el personal de salud.				
Empatía	17.- En el Centro de salud se da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.				
	18.- Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja el centro de salud.				
	19.- El personal de salud brinda seguimiento a los pacientes en caso se requiera.				
	20.- El personal del Centro de Salud muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.				

Muchas gracias

ANEXO N ° 05**PLAN DE CAPACITACIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO****Presentación**

El Plan de Capacitación representa un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los trabajadores del centro de salud Muñani I -4

La capacitación es un proceso educativo de naturaleza estratégica, a través del cual el personal de una institución adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relacionadas con el trabajo, y modifica sus actitudes frente a diversos aspectos de la organización, puesto o ambiente laboral. Como componente dentro del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica una sucesión definida de condiciones y etapas dirigidas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral para la empresa; por otro lado es un conjunto de metodologías, técnicas y recursos para el desarrollo de planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su mejora continua.

De esta forma, la capacitación constituye un factor importante para que el participante brinde aportes significativos en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la mayor eficiencia y productividad en sus actividades, mientras que también contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

La finalidad del presente documento es cumplir con los objetivos, en lo que se refiere a capacitación del plan de la entidad 2022 – 2023.

I ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD

El centro de salud Muñani I-4 es una entidad del estado encargada de prevenir y curar las enfermedades de los pobladores del distrito.

II. JUSTIFICACIÓN

Para cualquier entidad del estado y otros, el activo más importante es el personal comprometido en las actividades laborales. La conducta y rendimiento de los empleados influye directamente en la calidad y optimización de los servicios brindados.

Contar con un personal motivado y trabajando en equipo, es el pilar fundamental en el que las organizaciones establecen sus logros. Ambos aspectos, además de constituir dos importantes fuerzas para mantener a cualquier entidad en condiciones competitivas son parte esencial de las bases de los nuevos enfoques administrativos y gerenciales.

La existencia de una fuerza laboral motivada radica en la calidad del trato que recibe por parte de ejecutivos y funcionarios; en la confianza, respeto y consideración que los directivos les otorguen de manera diaria. Por otro lado, el ambiente laboral y lo que éste facilite el cumplimiento de las labores diarias también influye en gran medida.

Hoy en día, las organizaciones ponen cada vez más importancia en incrementar la motivación y en valorar las aportaciones de la fuerza laboral con la intención de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en sus respectivos mercados.

Con este enfoque, el tema de la capacitación se ha convertido en un elemento esencial para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las

personas dentro de la organización, dirigiéndose a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial.

A partir de este contexto es que se plantea el siguiente Plan de Capacitación para el área de desarrollo de la gestión del talento humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en el centro de salud Muñani I-4

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo el propósito general impulsar la gestión del talento humano, para que los trabajadores se sientan satisfechos y puedan brindar a los pacientes un servicio de calidad con eficiencia y eficacia. La capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Mantener al personal al día con los avances científicos y tecnológicos, para que estén actualizados en sus conocimientos, lo cual es necesario para atender con más eficiencia al usuario
- Mejorar la interacción entre los trabajadores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad de servicio.
- Optimizar las actitudes del personal para el mejor manejo de conflictos, mayor concentración en la resolución de problemas, aumento de la confianza, disminución del estrés y la ansiedad laboral.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1 Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

4.2 Objetivos Específicos

Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la entidad, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 100% del personal, médicos, dentista, obstetras, enfermeras, biólogos, nutricionista, psicólogo, técnicas enfermeras, Chofer y Personal de servicio del centro de salud Muñani I-4 de Azángaro

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias para emplear son:

- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.
- Dinámicas de roles.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

8.1 Tipos de Capacitación

Capacitación Preventiva:

Esta capacitación tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva:

Está orientada a solucionar problemas de desempeño. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada en el centro de salud, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2 Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3 Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en el centro de salud. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es

preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

IX. TEMAS DE CAPACITACIÓN

- Planeamiento estratégico
- Administración y organización
- Gestión del Cambio
- Cultura Organizacional
- Relaciones Humanas
- Mejoramiento del clima laboral
- Técnicas de comunicación y resolución de Conflictos
- Fortalecimiento del trabajo en equipo:

X. RECURSOS

10.1 HUMANOS: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, Psicólogos, etc.

10.2 MATERIALES:

INFRAESTRUCTURA.

-Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por el centro de salud.

-El mobiliario está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, folio total, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada.

-DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO. - entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

XI. CRONOGRAMA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Seminario planeamiento estratégico.	x											
Taller: Relaciones Humanas			x									
Conferencia: Gestión del Cambio				x								
Taller: cultura organizacional					x							
Curso: Administración y organización						x						
Taller: Mejoramiento Del Clima Laboral								x				
Seminario: Técnicas de comunicación y resolución de conflictos.										x		
Taller: Fortalecimiento del trabajo en equipo:												x

XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con recursos gestionados por el centro de salud.