



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en
la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

RECURSOS HUMANOS

PRESENTADO POR:

Bach. DELIA CHAHUAYO CHANCHA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA SALUD**

**MENCIÓN EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SERVICIOS
DE SALUD**

HUANCVELICA, PERÚ

2024



UNH

Facultad de Enfermería

Unidad de
Posgrado

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En sesión ordinaria presencial, en las instalaciones del auditorio de la Facultad de Enfermería, los integrantes miembros de jurado evaluador, conformado por:

PRESIDENTE : Dr. César Cipriano Zea Montesinos
<https://orcid.org/0000-0003-1109-5458>
DNI N° 01208102

SECRETARIO : Mg. Edwin Jony Toral Santillán
<https://orcid.org/0000-0001-7366-8472>
DNI N° 23272401

VOCAL : Dra. Marisol Susana Tapia Camargo
<https://orcid.org/0000-0002-6796-3421>
DNI N° 19917960

ASESOR : Dr. Rodrigo Quispe Rojas
<https://orcid.org/0000-0002-0553-3063>
DNI N° 23248629

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 0330-2019-CU-UNH y ratificado con Resolución N° 1068-2024-CU-UNH, asimismo,

La candidata al GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD MENCIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Doña: CHAHUAYO CHANCHA, Delia, identificada con DNI N° 42713370; procedió a sustentar su trabajo de investigación por 2da vez, titulado: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la red de salud Angaraes Huancavelica 2020.

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los miembros del jurado, se dió por concluido al ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado: Aprobado por unanimidad

Y para la constancia se extiende el ACTA de sustentación de manera presencial, a los once días del mes de diciembre del 2024.


Dr. César Cipriano Zea Montesinos


Mg. Edwin Jony Toral Santillán


Dra. Marisol Susana Tapia Camargo

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 017-2024-UPGFEN.



UNH

Vicerrectorado de Investigación

Dirección de Innovación y Transferencia tecnológica

Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:
"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RED DE SALUD ANGARAES HUANCATELICA 2020"
- Presentado por:
CHAHUAYO CHANCHA, DELIA
- Docente asesor (a):
QUISPE ROJAS, RODRIGO
- Para obtener:
EI GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD; MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, certifica que es un trabajo de investigación original, se encuentra dentro del porcentaje permitido de coincidencia por la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio TURNITIN (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
85%	15%

El Certificado se expide el 09 de octubre de 2024.



Firmado digitalmente por ESPINOZA, QUISPE Carlos, Entique FAU 20168014962 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.10.2024 11:14:03 -05:00



Verificar la autenticidad del presente documento en el siguiente QR.

A Dios, mis padres que ya no están presentes por
encaminar desde el cielo mi formación profesional
y a mi hijo Will Dylan Gael por ser la inspiración
en mi vida

Delia Chahuayo Chancha

Asesor

Dr. RODRIGO QUISPE ROJAS

<http://orcid.org/0000-0002-0553-3063>

DNI: 23248629

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 405 de la Red de Salud Angaraes -Huancavelica. La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional de diseño no experimental transversal prospectivo. Su muestreo fue a 50 trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 405 de Red de Salud Angaraes-Huancavelica, se empleó la técnica de encuesta y su instrumento para la validación de Hipótesis se utilizó el test Rho de Spearman ($p < 0.05$). Se evidenció la correlación directa y significativa ($r = 0.639$) con una ponderación buena ($fi = 17$) entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, con predominio porcentual alto de trabajadores de sexo masculino (42%), con edad entre 31 a 40 años (50%), con grado de instrucción universitarios (64%). Por otro lado, se apreció la correlación significativa ($p < 0.05$) entre Gestión de Talento Humano con las dimensiones de elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía con Coeficiente de correlación lineal que oscilaron entre: $r = 0.503$ a $r = 0.641$ y con ponderación aceptable ($fi = 17$ a $fi = 21$). Los resultados mostraron relación directa y significativa entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio, así mismo con las dimensiones de tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica.

Palabras clave: gestión, calidad de servicio, trabajadores, talento humano, salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between Human Talent Management and Service Quality in the workers of the Executing Unit N° 405 of the Angaraes Health Network -Huancavelica. The research was of basic type, correlational level of prospective transversal non-experimental design. The survey technique was used and its instrument was the Spearman's Rho test ($p < 0.05$) for the validation of hypothesis. A direct and significant correlation was found ($r = 0.639$) with a good weighting ($f_i = 17$) between Human Talent Management and Quality of Service in the Angaraes Health Network and with a high percentage predominance of male workers (42%), aged between 31 and 40 years (50%) and with university education (64%). On the other hand, there was a significant correlation ($p < 0.05$) between Human Talent Management and the dimensions of Tangible elements, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy with a linear correlation coefficient that ranged between: $r = 0.503$ to $r = 0.641$ and with acceptable weighting ($f_i = 17$ to $f_i = 21$). The results showed a direct and significant relationship between human talent management and service quality, as well as with the dimensions of tangibles, reliability, capacity, safety and empathy in the Angaraes Health Network, Huancavelica.

Keywords: *management, service quality, workers, human talent, health.*

Índice

Portada.....	i
Acta de Sustentación	ii
Certificado de similitud.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Asesor (nombres y apellidos, ORCID, DNI)	v
Resumen	vi
Abstract (Keywords)	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I.....	15
El Problema	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.2 Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la Investigación.....	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación	20
Capítulo II.....	22
Marco Teórico	22
2.1 Antecedentes de la Investigación	22

2.1.1.	Antecedentes internacionales	22
2.1.2.	Antecedentes nacionales:	25
2.1.3.	Antecedentes locales:	28
2.2	Bases Teóricas.....	29
2.2.1.	Teoría de la Gestión del Talento Humano.....	29
2.2.2.	Teorías de la Calidad de Servicio	35
2.3	Formulación de Hipótesis	39
2.4	Definición de Términos	40
2.5	Identificación de Variables.....	42
2.5.1.	Variable uno; Gestión del Talento Humano:.....	42
2.5.2.	Variable dos; Calidad del servicio:	42
2.6	Operacionalización de variables	43
	Capítulo III	44
	Metodología.....	44
3.1	Tipo de Investigación	44
3.2	Nivel de Investigación.....	44
3.3	Método de Investigación	44
3.4	Diseño de Investigación	45
3.5	Población, Muestra y Muestreo.....	45
Población.....	45	
Muestra	45	
Muestreo	45	
3.6	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	46
3.7	Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	47
3.8	Descripción de la Prueba de Hipótesis	48
	Capítulo IV	49

Presentación de Resultados	49
4.1 Presentación e Interpretación de Datos	49
4.2 Proceso de Prueba de Hipótesis.....	57
4.3.1. Formulación de Hipótesis general;.....	57
Nivel de significancia.....	57
Prueba de normalidad.....	57
Valor de probabilidad.....	57
Decisión y conclusión.	58
4.3.2. Prueba de Hipótesis específica 1.....	58
Formulación de Hipótesis;.....	58
Nivel de significancia.....	58
Valor de probabilidad.....	58
Decisión y conclusión.	59
4.3.3. Prueba de Hipótesis específica 2.....	59
Formulación de Hipótesis;.....	59
Nivel de significancia.....	59
Valor de probabilidad.....	59
Decisión y conclusión.	60
4.3.4. Prueba de Hipótesis específica 3.....	60
Formulación de Hipótesis;.....	60
Nivel de significancia.....	60
Valor de probabilidad.....	60
Decisión y conclusión.	61
4.3.5. Prueba de Hipótesis específica 4.....	61
Formulación de Hipótesis;.....	61
Nivel de significancia.....	61

Valor de probabilidad.....	62
Decisión y conclusión.....	62
4.3.6. Prueba de Hipótesis específica 5.....	62
Formulación de Hipótesis.....	62
Nivel de significancia.....	62
Valor de probabilidad.....	63
Decisión y conclusión.....	63
4.3 Discusión de Resultados.....	63
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	68
Referencias Bibliográficas.....	69
Anexos.....	73
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	74
Anexo 02: Baremos utilizados para los resultados.....	75
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos.....	78
Anexo 04: Base de Datos.....	81
Anexo 05: Consentimiento informado.....	83
Anexo 06: Validación de Instrumentos.....	84
Anexo 07: Recolección de datos.....	86
Anexo 08: Artículo Científico.....	87

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	49
Tabla 2	Condición sociodemográficos de los trabajadores Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica 2020.	51
Tabla 3	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de elementos tangibles del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	52
Tabla 4	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de fiabilidad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	53
Tabla 5	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de Capacidad de Respuesta del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	54
Tabla 6	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de seguridad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	55
Tabla 7	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de empatía del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	56
Tabla 8	Formulación de Hipótesis General – Prueba de Normalidad.	57
Tabla 9	Valor de Probabilidad	57
Tabla 10	Prueba de Hipótesis Especifica 1	58
Tabla 11	Prueba de Hipótesis Especifica 2	59
Tabla 12	Prueba de Hipótesis Especifica 3	60
Tabla 13	Prueba de Hipótesis Especifica 4	62
Tabla 14	Prueba de Hipótesis Especifica 4	63

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de relación entre la Gestión de Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión de elementos tangibles en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.	50
Figura 2	Condición sociodemográficos de los trabajadores Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica 2020.Medición de la calidad en el servicio	51
Figura 3	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de elementos tangibles del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.2020.	52
Figura 4	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de fiabilidad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	53
Figura 5	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de Capacidad de Respuesta del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	54
Figura 6	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de seguridad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	55
Figura 7	Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de empatía del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.	56

Introducción

La presente investigación abordó las variables, Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio, lo cual está inmersa en las actividades cotidianas del personal de salud, así mismo como entidad del estado tiene relevancia e importancia en el desarrollo de sus funciones del personal administrativo con el fin de brindar una Calidad del Servicio al usuario ⁽¹⁾.

Así mismo la literatura científica argumenta que los Recursos Humanos en Salud (RHUS) son el pilar clave en el éxito de todo sistema de salud ⁽²⁾, así mismo la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2013, argumentan que, en el Perú, se han implantado diversas estrategias para mejorar la atención y extender la cobertura de salud ⁽¹⁸⁾. Sin embargo, persiste el problema de cobertura y capacidad resolutive para la atención en salud, básicamente por la escasez de Recursos Humanos y así poder brindar una atención de calidad y humanística, habiendo casos críticos en los establecimientos de salud en zonas rurales y amazónicas del Perú, como ejemplo la Red de Salud Angaraes - Huancavelica.

Para la investigación emprendida es de vital importancia indagar una información objetiva y actualizada de la relación que existe entre Gestión de Talento Humano y la Calidad del Servicio en sus diferentes dimensiones para la toma de decisiones con el fin de mejorar la Calidad del Servicio en salud, por ello el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes - Huancavelica 2020.

La investigación está compuesta por cuatro capítulos, dentro de los cuales se establece: El problema, en donde se realiza una descripción de la situación problema que incentiva estudiarla, así mismo; cuenta con el Marco Teórico, en la cual se consigna antecedentes, teoría y conceptos que respaldan al estudio realizado; de la misma forma se evidencia la Metodología, en donde se incorpora los procesos metodológicos de investigación científica y por último se consigna la Presentación de Resultados, que aborda los hallazgos establecidos durante el estudio realizado. Por último, contempla la bibliografía empleada, conclusiones, recomendaciones y apéndice.

La investigadora.

Capítulo I

El Problema

1.1 Planteamiento del Problema

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016) reportó que en las últimas décadas en los países latinoamericanos como: Perú, Ecuador, Bolivia, Brasil y Colombia han implantado diversas estrategias para mejorar la atención y extender una cobertura de calidad de servicio en salud pública en sus diferentes dimensiones⁽¹⁾. Sin embargo, persiste el problema de cobertura y de capacidad resolutive para la atención de la salud en sus diferentes dimensiones, básicamente estarían relacionados a la escasez de Recursos Humanos calificados con presupuesto disminuido que no permite brindar una atención de calidad y oportuna en salud, con casos críticos en los establecimientos de salud en zonas marginales⁽²⁾.

En las últimas décadas, en Perú, se ha implantado diversas estrategias para mejorar la atención y extender la cobertura de salud. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido persiste el problema de cobertura y de capacidad resolutive para la atención de la salud, básicamente debido a la escasez de Recursos Humanos en Salud (RHUS) y así poder brindar una atención de salud con calidad y oportuna. De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) la disponibilidad del recurso humano en el país es crítica, la densidad es menor a 25 por 10,000 habitantes⁽¹⁾.

Al respecto Inga y Arosquipa señalan que; Los Recursos Humanos en Salud (RHUS) son pilar clave en el éxito de todo sistema de salud, su desarrollo y desempeño son fundamental para garantizar una atención de calidad. A pesar de esta realidad, los Recursos Humanos en Salud RHUS

suelen estar ausentes en procesos de reforma sanitaria. En el Perú, en los últimos 30 años, se han dado diversas reformas que han incluido en mayor o menor medida en las políticas de Recursos Humanos en Salud (RHUS) con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención a la población. Este artículo busca hacer un breve análisis de los avances en el campo de la gestión y desarrollo de los Recursos humanos en el Sector Salud en los últimos años, destacando su importancia en la calidad de atención. De hacer esfuerzos suficientes en este campo, lograríamos Recursos Humanos en Salud RHUS competentes, distribuidos de forma equitativa y comprometidos con entregar atención de calidad a todos los individuos.⁽²⁾

De igual manera el Ministerio de Salud ha asumido el reto de introducir grandes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar, es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño. Por tal motivo, es que, los estudios de gestión del talento humano y calidad de servicio resultan imprescindibles, porque propician en los usuarios externos expresar su opinión sobre la apreciación del desempeño laboral constituyendo así dos instrumentos de indagación; también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión en el establecimiento.

En ese sentido, “las instituciones de salud se han vuelto muy complejas, ya que combinan el componente social y económico, y si a eso le sumamos la dinámica actual de las ciudades cada vez más agitadas, con la globalización, requieren las instituciones de salud potenciar el recurso humano con que cuenta, establecer nuevos patrones, modelos de gestión para un eficiente servicio.

Uno de esos modelos al que hacemos mención “tiene que ver con el sistema de control interno del talento humano, el mismo que debe guardar congruencia con la misión y visión de las organizaciones que lo practican, en función al Plan Estratégico que conlleva al logro de las metas institucionales, así como también la consolidación de la imagen institucional.”

Así mismo “existen muchas organizaciones que descuidan y no valoran al factor fundamental que tienen dentro, las personas con habilidades y destrezas, el capital humano, el talento humano. Sin duda alguna, la calidad de atención es un factor primordial para los usuarios y/o clientes especialmente en la Red de Salud Angaraes – Huancavelica 2020, con la finalidad de determinar hasta qué punto la organización se interesa, con el objetivo de mejorar las competencias del profesional desde la perspectiva del manejo organizacional.

La asociación de estas dos variables de estudio tiene por finalidad proponer mejoras el desarrollo de las entidades del sector público en salud de tal manera que la conducción de los recursos humanos o gestión del talento humano debe orientarse a explotar las capacidades, los conocimientos de los profesionales con la finalidad de establecer estrategias que permitan el mejoramiento del desarrollo de la organización.

En “ese sentido, el reconocimiento de la importancia de las personas dentro de las organizaciones ha sido motivo de mucho interés, con frecuencia se exigen resultados con eficiencia y/o eficacia sin considerar sus sentimientos, pensamientos y aportes, debido al avance de la tecnología sobre los procesos de recursos humanos, la globalización, las empresas, nuevas formas de gestionar recursos humanos se ha vuelto un reto en las organizaciones de hoy”.

El “gran reto actual de la dirección y gestión de los recursos humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de la organización. Bajo esa óptica, una estrategia de recursos humanos alude a la utilización de estos para obtener ventajas competitivas, sostenibles, duraderas en el tiempo y espacio.”

La calidad de servicio puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los trabajadores con su organización. Existe por lo tanto calidad de servicio entre los miembros de una organización, cuando las personas se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados, son totalmente congruentes.

Los nuevos enfoques de la gerencia, actualmente ha evolucionado enormemente y presentan exigencias fundamentales que los trabajadores de una organización evolucionen favorablemente, hoy en día no es suficiente contar con conocimientos específicos sino de ser cada día más competitivos de contar con capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes y conocimientos que permitan desarrollarse como persona y por ende beneficien a la organización.

Actualmente, el éxito de los profesionales que laboran en la Unidad Ejecutora N° 405, Red de salud Angaraes – Huancavelica 2020, depende en gran medida de la capacidad de desarrollarse y de adaptarse a los nuevos cambios que el mercado laboral nos ofrece cada día, y así estar preparados para la demanda de una población informada. En este sentido, es fundamental que las organizaciones establezcan mecanismos, procesos para identificar e implementar planes de desarrollo, para el personal de la organización, sin embargo, se desconoce la información objetiva y actualizada de la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio de Salud que brindan en la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, debido a que muchas usuarias tienen molestias y desconformidades del servicio que ofertan.

Por lo tanto, el principal activo de las organizaciones son las personas, en ese sentido el estudio de la gestión del talento humano involucra un estudio actual y relevante, sumado a la calidad de servicio lo hace más trascendente, en consideración a ello se procede a formular la siguiente interrogante.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ✓ ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020?

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020

- ✓ Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

1.4 Justificación e Importancia

El presente trabajo de investigación se desarrolló a consecuencia de la deficiencia en la Gestión de Talento Humano, y con la finalidad de mejorar la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020, porque se observó, poca disponibilidad del personal profesional, también se evidenció escasa motivación y poco liderazgo.

Por otro lado, los directores no se preocupan por ofrecer un ambiente acogedor, las decisiones se toman de manera unilateral, hay poca autonomía para realizar su trabajo, se promueve un trabajo rutinario y burocrático. La capacitación y las relaciones laborales muestran diverso grado de centralización. Deficiencias que al no tomarse en cuenta se traducen en un mal servicio al usuario; así mismo se refleja el perfil del personal profesional y no profesional de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica 2020, que laboran en condiciones de trabajo propias de la organización y los riesgos laborales a la que se expone diariamente, más todavía en este periodo de pandemia, el cual se requiere un estudio minucioso de la gestión del talento humano; ello permitirá identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para los profesionales de salud.

Los resultados de la investigación aportaran evidencia científica , al ampliar el cuerpo teórico sobre el tema objeto de estudio y a la vez servirá como fuente de información y antecedentes para la realización de futuras investigaciones; estos resultados del estudio, proporcionan conclusiones que pueden ser asumidos por los funcionarios institucionales y personal de salud para desarrollar o fortalecer los procesos de gestión de los recursos humanos,

que redunde en el desarrollo de las personas que laboran en la Red de Salud Angaraes y se expresa en el nivel de satisfacción de los usuarios; y a nivel institucional serán puestos en consideración de los directivos de la Red de Salud Angaraes, y puede ser marco de referencia para mejorar la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio al usuario.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Hassanein y Özgit ⁽³⁾ en el artículo científico: Sostenimiento de los recursos humanos a través de estrategias de gestión del talento y compromiso de los empleados en la industria hotelera de Medio Oriente de Suiza – 2022 menciona: **Objetivo:** desarrollaron una comprensión profunda sobre talento administración y estrategias para alentar la participación de los empleados en la industria del turismo de Medio Oriente durante y después de COVID-19, además, revelar los impactos de la participación de los empleados en la satisfacción del cliente. **Metodología:** En este estudio realizaron de forma cualitativa, donde plantearon preguntas abiertas a 37 gerentes a través de entrevistas semiestructuradas que representaron a numerosos hoteles en Medio Oriente ubicados en países como: Líbano, Emiratos Árabes Unidos, Egipto, Jordania, Bahrein, Qatar, Arabia Saudita, Turquía y el Sultanato de Omán que tenían calificación de cinco estrellas y otros de cuatro estrellas, los datos fueron procesados cualitativamente y analizados mediante el uso de QSRV. **Resultados:** Sus resultados mostraron que mediante la implementación adecuada del talento humano se podrían mejorar las estrategias, el compromiso y la satisfacción laboral del personal del hotel. La pandemia de COVID-19 demostró que se deben establecer objetivos realistas para la retención efectiva de empleados talentosos, así mismo evidenciaron la falta de recursos e inversiones en talento administración que implican la pérdida de empleados talentosos. **Conclusión:** Los empleados talentosos

contribuyen en la mejora de la satisfacción del cliente y para el servicio calidad por lo tanto existe interacciones entre el personal y los clientes en la industria hotelera de la región del Medio Oriente.

Sánchez et al., ⁽⁴⁾, publicaron el artículo científico: Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional, BP Riobamba 2019. **Objetivo:** evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. **Método:** desarrollaron una investigación de tipo aplicada y descriptiva, con diseño longitudinal y enfoque mixto; aplicaron cuestionario basado en el modelo, compuesto por 21 preguntas a una muestra de 84 clientes. **Resultados:** donde demostraron que influyen de forma negativa en la percepción de satisfacción: así como la imagen del personal, atención en las oficinas, comunicación y seguimiento al cliente y la amabilidad, así mismo diseñaron e implementaron parcialmente un Plan de Marketing con diferentes estrategias para atención al cliente que contribuya a mejorar la satisfacción de los clientes de la institución. **Conclusión:** La aplicación del instrumento de medición de satisfacción con respecto a la calidad, permitió diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes; y también identificar factores críticos que están incidiendo de forma negativa en sus percepciones, así como también aquellos que alcanzan o superan lo esperado.

Cruz et al., ⁽⁵⁾ publicaron el artículo científico: “Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio 2019. **Objetivo:** determinar la relación que existe entre la evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. **Método:** La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, utilizaron el método descriptivo. **Resultados:** demostraron que la calidad de servicio ha sido utilizada por diferentes autores que le han dado diferentes definiciones, la calidad en el servicio demuestra ser un concepto subjetivo del cual se tienen diferentes acepciones y por lo tanto también se le han dado diferentes enfoques, así mismo argumentan que se han elaborado diversos modelos de medición de calidad en el servicio cada uno de ellos con sus propias dimensiones aunque similares entre sí, pretendiendo que estas dimensiones comprendan todos los aspectos del servicio. **Conclusión:** la innovación en los servicios es la manera de mantenerse competitivos y de entrar o ampliar mercados; el proceso

innovador en la empresa es alimentado por el conocimiento, más que por la disponibilidad de tecnología o de grandes recursos financieros; este conocimiento que sirva comercialmente y para crear valor, el cual proviene principalmente del mercado, de los competidores, de los avances tecnológicos y principalmente de los clientes.

Maggi ⁽⁶⁾, en la tesis: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil 2018. **Objetivo:** determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. **Método:** La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, utilizó el método descriptivo. **Resultados:** demostró la existencia de la insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. **Conclusión:** el servicio que brinda el centro de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Bernal ⁽⁷⁾ en la tesis: “Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos 2015. **Objetivo:** determinar la relación entre la administración de recursos humanos y el compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos. **Método:** fue de tipo explicativa, cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 145 empleados y de tamaño muestral de 76 empleados. **Resultados:** demostró que el 28.2% de la varianza dependiente (compromiso laboral) presento valores de correlación de R^2 0.282. La administración de recursos humanos resultó ser una variable predictora positiva y media del compromiso laboral (beta estandarizada igual a .540 y p igual a .000). **Conclusión:** La parte administrativa en una empresa la cual lo enfocó de la siguiente manera: Si el personal de recursos humanos toma en cuenta que debe mantener o mejorar los procesos administrativos, como el de planeación, reclutamiento, selección, contratación, capacitación y

evaluación, los empleados estarán más comprometidos con la empresa constituyéndose en una pieza importante para el cumplimiento de los objetivos (compromiso afectivo), permaneciendo en la organización (compromiso de continuidad) y cumpliendo con la normatividad de la empresa” (compromiso normativo).

Crespo ⁽⁸⁾ en la tesis: “Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. 2015 **Objetivo:** consistió en establecer los niveles de clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. **Método:** La investigación fue básica, de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, quienes realizaban trabajos administrativos en la empresa. Para evaluar el compromiso organizacional usó el cuestionario de compromiso Organizacional de Meyer y Allen. **Resultados:** Encontró relación entre clima y compromiso organizacional con las características personales como género, si pertenece o no al sindicato, nivel de puesto, el turno si es fijo o rola y si ha sido promovido a un puesto superior dentro de la empresa, así mismo encontraron la no existe de relación significativa con las características de edad, antigüedad. **Conclusión:** existe una relación directa entre ambas variables, sin embargo, no se evidencia una diferencia por sexo o edad en el compromiso organizacional y se evidencia un predominante nivel alto en relación con el compromiso organizacional.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Ramos et al., ⁽⁹⁾, en el artículo científico: Calidad de Atención de Enfermería Percibida por Pacientes Post operados de un Hospital Nacional de Lima, Peru 2022. **Objetivo:** evaluar la calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes pos operados en un hospital nacional de Lima, Perú. **Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental, consideraron 230 pacientes hospitalizados en el quirófano y con una muestra de 119 pacientes. **Resultados:** el 68,10% de los pacientes fueron mujeres. El 72,17% percibió la calidad del cuidado de enfermería como adecuado, mientras que el 27,83% lo percibía como medianamente adecuado. Según las dimensiones: el 67,46% y 75,37% de los pacientes consideraron adecuados los aspectos tangibles e intangibles. **Conclusión:** La mayoría de los pacientes percibieron

la calidad del cuidado de enfermería como adecuado. La empatía se identificó como una fortaleza en el componente intangible, mientras que la infraestructura inadecuada se consideró una debilidad en el componente tangible.

Cabrera ⁽¹⁰⁾ en la investigación: “Gestión del talento humano y el Compromiso Organizacional de los docentes de la maestría en administración de la educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral 2018. **Objetivo:** determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional. **Método:** realizaron una investigación descriptiva, correlacional con tamaño muestral de 56 docentes de Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral. **Resultado:** encontró relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2018, con significancia de 0,05, $p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman” = 0,57. **Conclusión:** Existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano, comportamiento organizacional, la comunicación, compensación laboral con el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2018.

Vera ⁽¹⁴⁾ en la tesis: “El Talento Humano y la Enseñanza de los docentes de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión “G.U.E” de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Perú 2018. **Objetivo:** determinar si existe asociación entre el talento humano y la enseñanza de los Docentes. **Método:** utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva, de diseño correlacional para ello utilizo muestra probabilística de 112 docentes y aplico Cuestionario Escala de Talento Humano TH-SPC y el Cuestionario Escala de opinión Enseñanza E –SPC. **Resultados:** encontró talento humano con predominante de nivel de satisfacción parcial de talento con 46%, un 33% nivel de satisfacción y un 21% en nivel de talento de parcial insatisfacción. Respecto al nivel de enseñanza, se encontró un 17% en nivel de inicio, un 16% en nivel de proceso, y un 67% en nivel de logro. **Conclusión:** Se demostró mediante la prueba de Chi cuadrado que existe relación entre el talento humano y el nivel de enseñanza de los docentes en la Institución

Educativa “José Faustino Sánchez Carrión” – G.U.E. 2017 ($X^2 = 0.629$, $p=0.000$).

Ruiz ⁽¹¹⁾ en la tesis: Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2017. **Objetivo:** determinar la relación entre la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2017. **Método:** la investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, utilizó el método descriptivo. **Resultado:** demostró la existe relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05. **Conclusión:** existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto.

Del Castillo ⁽¹³⁾ en la investigación: “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2017. **Objetivo:** El objetivo de la Investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. **Método:** realizo un estudio descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y consideró como muestra 82 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo a aplico cuestionarios de 20 preguntas basados en escala de Likert. **Resultados:** encontró la correlación positiva alta entre el Talento Humano y el Desempeño Laboral con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.77 y con el nivel de significancia bilateral ($p = 0.00 < 0.059$). **Conclusión:** existe relación positiva entre el Talento Humano y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2017.

Quispe ⁽¹²⁾ sustentó la tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. **Objetivo:** determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. **Método:** realizo una investigación descriptiva correlacional, para ello seleccionó una muestra

representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones. **Resultados:** encontró que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino (50.94%), entre las edades de 45 a más años (47.80%) y provenientes de las zonas rurales (60.38%). Así mismos demostró la existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario (valor “sig.” de 0.000 a $p < 0.05$) a la Spearman en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. **Conclusión:** existe una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas.

2.1.3 Antecedentes locales:

Maita y De la Cruz ⁽¹⁵⁾ en la tesis: Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2018. Universidad Nacional de Huancavelica 2018. **objetivo:** Determinar cómo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2018. **Método:** realizo un estudio de nivel descriptivo correlacional de corte transeccional, para ello utilizó encuesta con cuestionario estructurado de 10 preguntas y considero para ello muestra de 40 personas que laboran en la institución. **Resultados:** encontraron correlación positiva débil ($r = 0.432$) entre Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2018. **Conclusión:** existe una correlación débil entre Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2018, por lo tanto, amerita realizar más estudios.

Osorio y Zaravia ⁽¹⁶⁾ en la tesis: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2017. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el personal del del servicio de la gerencia de planeamiento y presupuesto y acondicionamiento territorial –Huancavelica. **Método:** realizaron una investigación correlacional de diseño no

experimental -transversal, con una muestra probabilística constituida por 50 personas y aplicaron encuestas de escalamiento de Likert. **Resultados:** encontraron una correlación positiva ($r = 0.432$ con valor de Significancia de $p < 0,000$) entre la Gestión de talento humano y calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2017. **Conclusión:** el Personal de la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Huancavelica, perciben una mediana de satisfacción en la gestión de talento humano y la calidad de servicio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de la Gestión del Talento Humano

Mora ⁽¹⁷⁾ argumenta que existen muchas teorías que donde refieren que pueden influenciar en la gestión del talento humano por ello la motivación ha sido en las últimas décadas un objeto de estudio que ha dado origen a numerosas teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones.

Podemos clasificar estas teorías de la siguiente forma:

- Teorías de contenido: aglomera aquellas teorías que consideran todo aquello que puede motivar a las personas.
- Teorías de procesos: Agrupa aquellas teorías que consideran la forma (proceso) en que la persona llega a motivarse.
- Teoría de las necesidades humanas - Abraham Maslow

Esta teoría nos da a conocer como agrupa las necesidades del hombre por lo cual nos hace entender las necesidades de aquellos que le rodea y así enfocarse a tratar de satisfacer o complacer dichas necesidades con el fin de cumplir las propias o llegar a un acuerdo y lo demuestra en el modelo de la pirámide los cinco niveles de jerarquía:

- Fisiológicas: “Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc.”.
- Seguridad: “Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo”.

- Sociales: “El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones”.
- Estima: A esta altura de la pirámide el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc.
- Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. Son ejemplo de ella autonomía, independencia, autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

- a) Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- b) Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- c) A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.
- d) Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.
- e) Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Por lo tanto, Pardo y Diaz ⁽¹⁸⁾ argumentan respecto a las bases teórico científicas, la Gestión del Talento Humano, en la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de la administración moderna, la capacitación puede ser entendida como uno de los procesos de talento humano que facilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a

actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida

Es por esta razón “que la inversión que realizan las empresas en capacitación y desarrollo de su talento humano redundando directamente en los resultados de esta, la optimización de los procesos y la imagen que esta proyecta dentro y fuera de ella como marca del empleador, garantizando un aprendizaje continuo a la vanguardia de los cambios del entorno de la organización.”

Por otra parte, Alvarado M. ⁽¹⁹⁾ refiere que la Gestión del Talento Humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad); por otro lado, agregan que el talento humano es la capacidad inteligente (humano) de resolver problemas, por medio de sus propias habilidades, destrezas, experiencias, conocimiento, motivación, compromiso e interés.

De acuerdo con ambos conceptos “se podrá decir que la Gestión del Talento Humano se resume en hacer diligencias – definir estrategias, políticas, disposiciones, objetivos, indicadores, etc. – para lograr que el equipo humano aporte su talento y así cumplir las metas de la organización.”

Por ello la Gestión del Talento Humano son los recursos humanos (RH) de las oficinas que más cambios de nombre ha sufrido en las organizaciones, nombres como administración de recursos humanos (ARH), Gestión del Talento Humano, gestión de colaboradores, gestión del capital humano, o gestión de personas, esta área depende de la filosofía de cada organización, las políticas internas, el rubro en la que se desarrolle, las tecnologías empleadas, entre otras variables.

Por lo tanto, los objetivos de la Gestión del Talento Humano están orientado hacia el desempeño de los trabajadores como el principal componente de la organización, por ello las organizaciones entendieron que su éxito dependerá de sus empleados. Por lo tanto, la Gestión del Talento Humano tiene como objetivo conseguir la colaboración eficaz de los trabajadores de modo que se logren los objetivos institucionales ⁽²⁰⁾.

Existen dos componentes del talento humano: los conocimientos y las competencias, pero esta última característica es el factor diferenciador y define un mejor desempeño. Un verdadero talento estará relacionado por la combinación de ambos componentes y se requerirá de distinta manera respecto a la labor que deba desempeñar el trabajador

. Hoy en día el talento incluye algunos aspectos esenciales para la competencia individual:

Dimensión1: **Conocimiento**

Es toda información, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que tiene todo profesional en su ámbito laboral. Dado así que todo conocimiento cambia a cada instante en virtud a las transformaciones e innovaciones que ocurren a nivel mundial y así el profesional utilizarlo y renovarlo constantemente, teniendo un espíritu crítico.

Dimensión 2: **Habilidad.** - Es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas, se trata de saber hacer, utilizar y aplicar el conocimiento, para resolver problemas, creando e innovando.

En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado evidenciado en su desempeño laboral.

Dimensión 3: **Actitud** Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial, entre otras.

Dimensión 4: **Clima laboral.** - También conocido como clima organizacional. Es el ambiente dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real; ya que el clima se ve afectado por todo lo que sucede dentro de la organización e influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el trabajo, donde los empleados esperan ciertas recompensas, y satisfacciones y/o frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en las organizaciones.

Los valores humanos que componen el clima son muy diferentes a los

valores económicos de una organización; ya que los valores económicos son esencialmente de asignación; pero los valores humanos se autogeneran, se originan dentro de los individuos y de los grupos como resultado de sus actitudes, creencias y estilos de vida.

Dimensión 5: Perspectiva del desarrollo personal. -Este enfoque integra ideas sobre las perspectivas de intercambio, la perspectiva psicológica, la perspectiva de atribución y la perspectiva actitudinal.

-Perspectiva de intercambio social: El compromiso organizacional es un vínculo entre el individuo y la organización a través de un tiempo determinado. De ese modo, el sujeto sigue en la empresa ya que el cambiar supondría nuevos esfuerzos y sacrificios.

-Perspectiva psicológica: Concibe al compromiso organizacional como la identificación de la persona con la empresa que se caracteriza por un deseo intenso de pertenecer a la organización, de esforzarse para beneficiar a la empresa, con su creencia y aceptación de los valores y objetivos organizacionales como suyos

-Perspectiva de atribución: Describe al compromiso organizacional como la puesta en uso de la ética profesional, es decir, aquello que impulsa a la persona a realizar su mayor esfuerzo en beneficio de la empresa de forma voluntaria.

-Perspectiva actitudinal: El compromiso organizacional es una actitud en que los empleados reconocen como suyas los objetivos de la institución manifestando un vínculo afectivo entre el empleado y la empresa y que como toda actitud refleja componentes afectivo, cognitivo y comportamental.⁽⁸⁾

En este sentido el capital humano es intangible que no puede administrarse de la misma manera en que la organización administra los puestos, los productos y las tecnologías, por lo tanto, las acciones que a este respecto desarrolle, estarán centradas en lograr potencializar a su gente en pro de los resultados organizacionales y de los que se persiguen en todo proceso de cambio organizacional.

El proceso de desarrollo de talento humano es obra de un continuo que parte de la evaluación del desempeño la cual permite gerenciar, dirigir y supervisar el equipo de trabajo, en el cual se pretende identificar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, las necesidades de mejoramiento permanente y el aprovechamiento eficiente de los recursos humanos como se muestra en la siguiente figura ⁽²²⁾

Proceso de desarrollo del talento humano.



Fuente: Bohlander ⁽²²⁾.

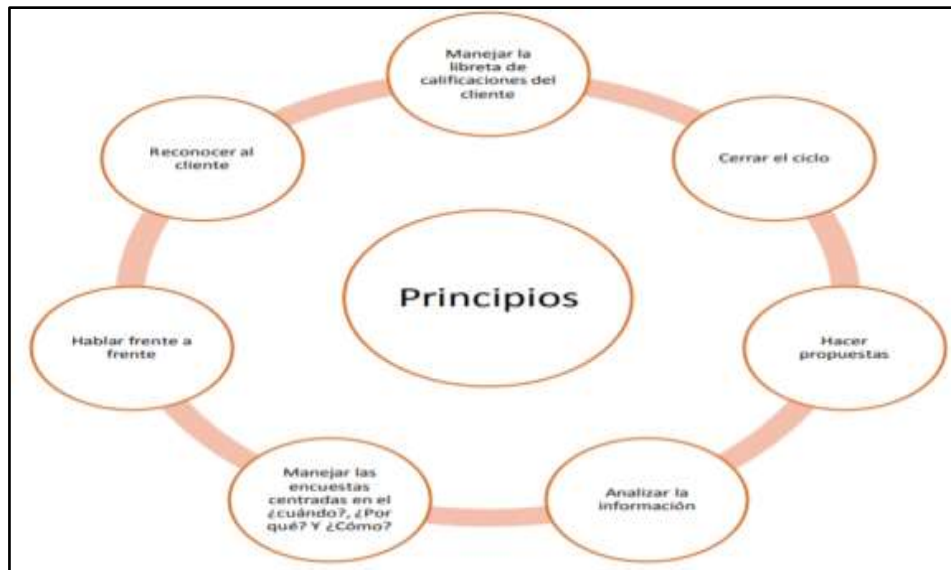
El proceso de desarrollo de talento humano es obra de una continua evaluación del desempeño del personal, la cual permite gerencia, conducir y supervisar el equipo de trabajo, en el cual se pretende identificar el desarrollo personal y profesionales de los trabajadores, las necesidades de mejoramiento permanente y el aprovechamiento eficiente de los recursos humanos ⁽²³⁾.

Por lo tanto, mediante la indagación permanente en el equipo, se llega a la detección de necesidades de capacitación y de mejoramiento de perfiles para lo cual es necesaria la retroalimentación al trabajador, a fin de reconocer las potencialidades e identificar con las acciones de mejora que contribuyan a diseñar los programas de capacitación y de desarrollo de competencias acordes con las necesidades actuales del cargo, los resultados organizacionales, el plan estratégico y los requerimientos del entorno ⁽²⁴⁾.

2.2.2 Teoría de la Calidad de Servicio

Esta teoría se centra en vender al cliente lo que realmente desea comprar, para ello en esta teoría su metodología se basa en 07 principios como se muestra en la siguiente figura ^(24,25).

Principios de la calidad de servicio.



Fuente: Mondy y Noe ⁽²⁴⁾.

El modelo de los triángulos internos y externos fundamenta que la teoría del servicio muestra que los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos son vitales para la institución por ello, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo para constituir la completa experiencia de servicio al cliente como se muestra en la siguiente figura ⁽²⁵⁾.

Triángulo de servicio.

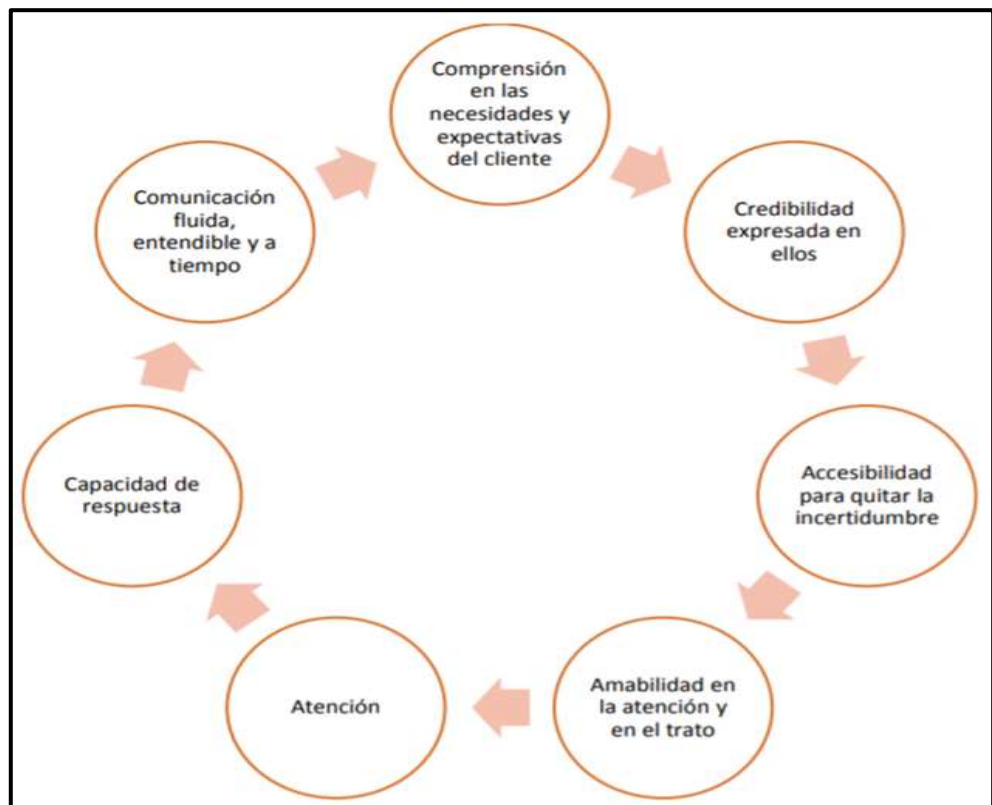


Fuente: Gavilanes ⁽²⁵⁾.

Los principios para manejar la libreta de calificaciones del cliente es cerrar el ciclo y hacer propuestas, así mismo analizar la información, manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo? hablar frente a frente y reconocer al cliente ⁽²⁵⁾.

Por ello los conceptos sobre la calidad, apunta a la cadena de valor y permite medir la calidad en el servicio que tienen siete puntos clave como se muestran en la figura 4 ⁽²⁵⁾.

Figura 4. Medición de la calidad en el servicio



Fuente: Gavilanes ⁽²⁵⁾.

La comprensión en las necesidades y expectativas del cliente la credibilidad expresada en ellos a accesibilidad para quitar la incertidumbre y amabilidad en la atención y en el trato por ello la atención a la capacidad de respuesta comunicación tiene que ser fluida, entendible y a tiempo ⁽²⁵⁾.

Por otro lado, esta teoría que la calidad de servicio son los momentos de verdad, y se llama así a cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio, por ello para el cliente es una

oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene sobre el servicio ofrecido ⁽²⁵⁾.

Por lo tanto, no resaltan que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma por ello la pirámide invertida es importante porque consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo para que así el jefe funcione como apoyo y soporte del resto de la organización ⁽²⁵⁾.

Respecto a la calidad del servicio, muchos estudios argumentan que se pueden organizarse en dos categorías: según hablen de calidad objetiva y calidad subjetiva, por ello la calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos por lo tanto se describe la excelencia, la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente ⁽²⁶⁾.

Por entonces la Calidad de Servicio deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o expresado en palabras “como aptitud de uso” ^(27,28).

Por lo tanto, toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal por ello la calidad de servicio ajusta las prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente ⁽²⁹⁾.

Entendiéndose que a diferencia de la calidad en los productos puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos y la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir ⁽³⁰⁾.

Por lo tanto, la propia intangibilidad de los servicios origina que sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva. En la tabla 1 se presenta

un resumen cronológico de los modelos de medición más relevantes que se han creado ⁽³¹⁾.

Resumen cronológico de la medición de la calidad del servicio.

Año	Autores	Aportes
1980	Oliver	Paradigma Desconfirmatorio
1984	Grönroos	Modelo de la Calidad de Servicio
1985, 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL
1989	Elgier y Langeard	Modelo de Servucción
1992	Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF
1993, 1994	Teas	Modelo de Desempeño Evaluado
1994	Rust y Oliver	Modelo de los Tres Componentes
1996	Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multinivel de Calidad del Servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo P-C-P
2001	Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional
2006	Akbaba	Técnica del Factor Incidente Crítico
2014	Balmori y Flores	Modelo de Evaluación de la Calidad al Servicio Interno (MECSI)

Fuente: Torres ⁽³⁰⁾.

El modelo de calidad de servicio (service quality) es un modelo de la escuela americana y se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a duda el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala ^(31,32).

Por lo tanto, el instrumento SERVQUAL permite aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores ⁽³³⁾.

Para validar este instrumento realizaron en un grupo extenso de entrevistas e identificaron diez determinantes de la calidad del servicio. Pero en los análisis estadísticos que se realizaron para la consecución de SERVQUAL mostró la correlación existente entre algunas de dimensiones de calidad del servicio, por lo tanto, es un instrumento muy adecuado para medir la calidad de servicio ⁽³⁴⁾.

Dentro de la calidad de servicio existen correlación de cinco ítems: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía como se detalla a continuación ^(34,35).

- ✓ Elementos tangibles, estos componentes son considerados como el

exterior que percibe el usuario de las instalaciones del Instituto, las cuales intervienen en la eficiente atención de” estos.

- ✓ Fiabilidad, “este componente hace referencia a la actitud confiable y precisa que demuestra el personal del Instituto, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y” cuidadosa.
- ✓ Capacidad de respuesta, “en este componente los trabajadores del Instituto deben demostrar prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al usuario se ofusca al estar esperando, por lo que exigen una atención rápida.”
- ✓ Seguridad, “es lo esencial en la atención en el sector público, pues depende mucho para crear credibilidad, confianza y garantía, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le disponga la autoridad de la organización.”
- ✓ Empatía, “hace referencia a conocer y comprender lo que el usuario necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello por lo que la atención debe adecuarse a las necesidades de los usuarios, de tal manera que el personal de la organización lo demuestre”.

2.3 Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

2.3.2 Hipótesis específicas

- ✓ Existe homogeneidad en las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020
- ✓ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

- ✓ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.
- ✓ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión empatía, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

2.4 Definición de Términos

- ✓ **Administrar:** realización actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización, hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ **Ámbito de acción:** marco general en que se mueve uno o más procesos de trabajo y se predeterminan tiempo, espacio, insumos, participantes y” resultados.
- ✓ **Asignación:** acto formal mediante el cual se ubica un nuevo puesto en el cargo y clase correspondientes.
- ✓ **Auditar:** realización de una auditoría, la cual consiste en un examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación.
- ✓ **Cargo:** conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.
- ✓ **Control:** acto de registrar la medición de los resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinados. Puede ser ejercido antes, durante o después de la ejecución de las

actividades. Tipos de control: control de calidad, control de cantidad, control de costos y control del tiempo.

- ✓ **Delegación:** acto bilateral que permite conferir a un colaborador el encargo de realizar un trabajo, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final de los resultados.
- ✓ **Eficacia:** indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.
- ✓ **Eficiencia:** indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.
- ✓ **Estrategia:** proceso regulable que contiene un conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca objetivos, metas, fines, políticas y la programación de acciones de un todo organizativo o individual.
- ✓ **Experiencia:** conocimiento que se adquiere con la práctica y el desempeño de una actividad en un período de tiempo. Este concepto alude a la experiencia necesaria adquirida al familiarizarse con los problemas de trabajo y situaciones que se presentan en la actividad laboral respectiva.
- ✓ **Indicador estratégico:** parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en términos de eficiencia, eficacia y calidad. También es útil para coadyuvar a la toma de decisiones, así como para corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.
- ✓ **Políticas:** conceptos o afirmaciones de carácter general que guían el pensamiento en la toma de decisiones. Su esencia es la discreción, dentro de ciertos límites, en la toma de decisiones.
- ✓ **Presupuesto:** plan de ingresos y egresos de corto plazo, conformado por programas, proyectos y actividades por realizar en una organización.

- ✓ **Proceso administrativo:** conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración. Involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin, a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
- ✓ **Responsabilidad:** condición de responder, ante la administración y los administrados, por las acciones y decisiones, y por sus consecuencias e impacto, que resulten del desempeño de un cargo.
- ✓ **Servicio:** equivalente no material de un bien. Es intangible, porque no se puede ver, tocar, sentir ni oler. Está directamente relacionado con la atención de la necesidad del usuario.

Usuario: persona que recibe y utiliza los productos o servicios generados en un proceso.

2.5 Identificación de Variables

Variable 1: Gestión del Talento Humano.

Variable 2: Calidad del servicio.

En la gestión pública es necesario considerar la gestión de talento humano como un fuerte compromiso estratégico del área de Recursos Humanos para contar con los profesionales más talentosos del mercado y la Calidad servicio que es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente por es importante tener como estudio de la variable ⁽³⁶⁾.

2.6 Operacionalización de Variables

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Evaluación
V1: Gestión del talento humano	Es el compromiso que surge debido a dos necesidades particulares que sirven para incrementar la competitividad empresarial: retener a las personas que conforman equipos de alto rendimiento e identificar potenciales talentos en las organizaciones. (37)	Compromiso que surge debido a dos necesidades particulares que sirven para incrementar la competitividad empresarial: retener a las personas que conforman equipos de alto rendimiento, considerando; conocimientos, habilidades y actitudes, clima laboral y perspectiva de desarrollo personal.	Conocimientos	Experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas.	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Pocas veces • Algunas veces • La mayoría de veces • Siempre
			Habilidades y actitudes	Habilidades intelectuales Habilidades físicas Capacidad para detectar problemas.	
			Clima laboral	Valoran al personal Intervienen en los procesos de decisión. Fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral.	
			Perspectiva de desarrollo personal	Oportunidades de crecimiento. Educación y carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo profesional.	
V2: Calidad del servicio	Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como aptitud de uso expresado en palabras de Juran. (38)	Entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como aptitud de uso expresado, considerando; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Estado físico de las instalaciones. Limpieza de las instalaciones y elementos físico Presentación personal de los docentes y administrativos	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Muy deficiente • Deficiente • Regular • Bueno • Muy Bueno
			Fiabilidad	Oportunidad de atención. Continuidad y orden lógico de atención.	
			Capacidad de respuesta	Sencillez en los trámites de atención. Disposición para la atención.	
			Seguridad	Confianza transmitida por los administrativos Seguridad física de las instalaciones.	
			Empatía	Amabilidad en el trato. Atención individualizada al usuario y/o estudiante. Conveniencia de horarios de atención.	

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación emprendida fue básica, porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales ⁽³⁷⁾, así mismo es el fundamento de toda investigación ⁽³⁸⁾, por ello se pretendió conocer en qué medida se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

3.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue correlacional, por lo que los estudios correlacionales el investigador establece relaciones, que se dan entre las variables sin entrar a profundizar a las causas que determinan esta relación ⁽³⁹⁾, así mismo este tipo de investigación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más categorías o variables en un contexto en particular ⁽⁴⁰⁾. En tal sentido nos permitió determinar en qué medida se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

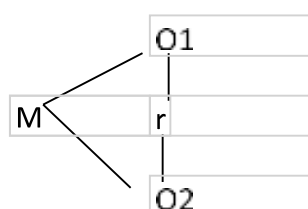
3.3 Métodos de Investigación

En el estudio se empleó el **análisis - síntesis**: Porque la síntesis reconstruye todo lo descompuesto por el análisis , por tanto, es necesario realizar el análisis y llegar a la síntesis^(37,39), donde los conocimientos se comprenden y el análisis arroja resultados propios a la realidad y llegar a conclusiones fidedignas⁽⁴⁰⁾, esta consideraciones nos permitió realizar el análisis – sintaxis de manera coherente la relaciona de la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

3.4 Diseño de Investigación

En la investigación se planifico un diseño no experimental, ya que no se controló ninguna variable identificada en esta investigación ⁽³⁷⁾; por lo contrario, solo se hará una interpretación y una explicación de los fenómenos que suceden con respecto al uso ⁽³⁸⁾, por ello se determino en qué medida se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

Por lo tanto, esquemáticamente es expresada de esta forma:



Dónde:

M= Muestra:

O1 = Observación de la variable Gestión del Talento Humano

O2 = Observación de la variable Calidad de Servicios

r = Relación entre la variable 1 y 2

3.5 Población, Muestra y Muestreo

Población:

Una población de estudio es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y características comunes en ciertos aspectos relevantes de estudio ^(37,38), así mismo la población debe situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad ⁽⁴⁰⁾.

En ese orden de ideas, la población de estudio, estuvo comprendido por 50 trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, en el periodo 2020.

Muestra:

Se tomo como muestra el total de la población que está constituida por 50 trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-

Huancavelica, en el periodo 2020, debido a que la teoría argumenta cuando se tienen una población de estudio muy pequeña (inferiores a 100) es necesario tomar el 30% o en su totalidad de la población para no caer en la categoría de muestra pequeña ⁽⁴⁰⁾.

Muestreo: muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas:

La técnica para las variables de Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios fue la encuesta; bajo los argumentos que consiste es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ⁽³⁹⁾.

Instrumentos

El instrumento para ambas variables fue el cuestionario de tipo escalamiento de Likert, que consiste en elaborar un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir ⁽³⁹⁾, y la aplicación de la técnica de se realizan mediante auto administración, es decir a cada uno se le proporciono directamente el instrumento ⁽⁴⁰⁾.

Acceso a los informantes

Se realizó después de la aceptación del plan de investigación, para la ejecución del instrumento de investigación que fue validado por expertos y así mismo se diseñó el acta de consentimiento informado para el personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, en el periodo 2020.

Proceso de aplicación del instrumento

Se aplicó el instrumento, tomando en cuenta los 21 ítems de medidas de prevención intrahospitalarias y 36 ítems sobre Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios, que están formuladas en base a las dimensiones de las variables, para ello se hizo una programación con los personales de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, del mismo modo el desarrollo de las encuestas se realizó en horarios estratégicos y que tuvo una duración de 22 días calendarios, las encuestas tuvieron un tiempo de administración de 15 minutos y la forma de aplicación se realizó de manera presencial y cada ítem de los cuestionarios esta basados a escala

de valorización de Likert diseñado con categorías nominales : Nunca=1, Pocas veces=2, Algunas veces=3, La mayoría de veces=4 y Siempre =5 ; y Muy deficiente=1, Deficiente=2, Regular=3, Bueno=4 y Muy Bueno=5, así mismo se consideró las puntuaciones en base a la fórmula de valencia que se halla operando matemáticamente: el valor máximo de los ítems menos el valor mínimo del enunciado entre el número de enunciados como se muestra en la siguiente fórmula: $(\text{Valor máximo}-\text{Valor mínimo})/(\text{Número de enunciados})$ y el baremo se realizó para ambas variables para ello se estimó la valoración de puntuaciones de Likert y el nivel de relación de las variables y dimensiones fueron en referencia a las puntuaciones del baremo y categorizados por tres niveles (buena, aceptable y deficiente) como se adjuntan en el anexo.

Validez y Confiabilidad

La validez será aplico a través de una matriz de validación en la cual los expertos determinaron el nivel de validez del instrumento y para la confiabilidad del instrumento será determinado mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach bajo las siguientes consideraciones:

$$\text{Alfa de Cronbach} = \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{ite}^2}{\sigma_{ins}^2} \right)$$

Donde:

k=número de ítems

σ_{ite}^2 =varianza de cada ítem

σ_{ins}^2 =varianza del instrumento

Nivel de confiabilidad:

- 0.80 a 1.00 Elevado
- 0,60 a 0,79 Aceptable
- 0,40 a 0,59 Moderada
- 0,20 a 0,39 Baja
- 0,00 a 0,19 Muy baja

Se puede apreciar los baremos en los anexos.

3.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se realizó la tabulación de los datos mediante el uso de Microsoft Excel 2019 y procesados en el software estadístico SPSS v26, a partir del cual se hallarán los resultados descriptivos mediante tablas y gráficos y luego los resultados inferenciales mediante la prueba de hipótesis, así mismo se

realizó la interpretación del coeficiente de correlación teniendo en consideración el siguiente Tabla.

Categorías para interpretación de resultados.

Escala	Categorías
$0,0 < r < 0,2$	Existe correlación no significativa
$0,2 \leq r < 0,4$	Existe correlación baja
$0,4 \leq r < 0,7$	Existe significativa correlación
$0,7 \leq r < 1,0$	Existe alto grado de correlación
$r = 1$	Existe correlación perfecta
$r = 0$	Los datos están correlacionados

3.8 Descripción de la prueba de hipótesis

Para la determinación de la hipótesis se empleará la estadística inferencial, donde se empleará la no paramétrica y el test Rho de Spearman, debido a que se pretendió determinar la en qué medida se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

Así mismo, para el caso de las pruebas de Hipótesis se empleó valores de probabilidad (Sig.) o de “p” valor que permiten aceptar o reconocer la Hipótesis nula a un nivel de significancia del 0.05.

Capítulo IV

Presentación de Resultados

4.1 Presentación e Interpretación de Datos

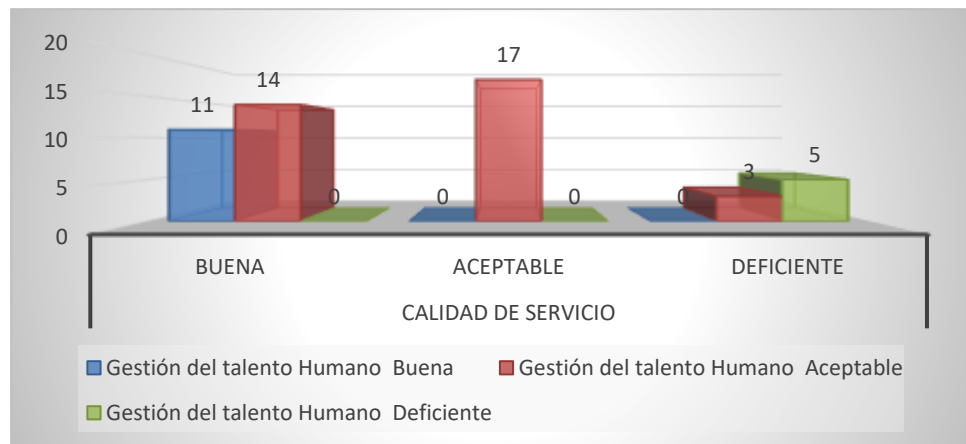
Se realizaron el procesamiento y análisis de datos a través de la estadística descriptiva (tablas y gráficos) y los resultados inferenciales fueron interpretados mediante el coeficiente de correlación a través del test Rho de Spearman ($p < 0.05$) mediante el uso del paquete estadísticos SPSS v26, como se muestran a continuación.

Tabla 1: Relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Calidad de Servicio			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	14	17	3	34
		<i>f%</i>	28.0 %	34.0 %	6.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
TOTAL	<i>fi</i>	25	17	8	50	
	<i>f%</i>	50.0%	34.0%	16.0%	100.0%	

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos-

Figura 1.



Fuente: Tabla 1.

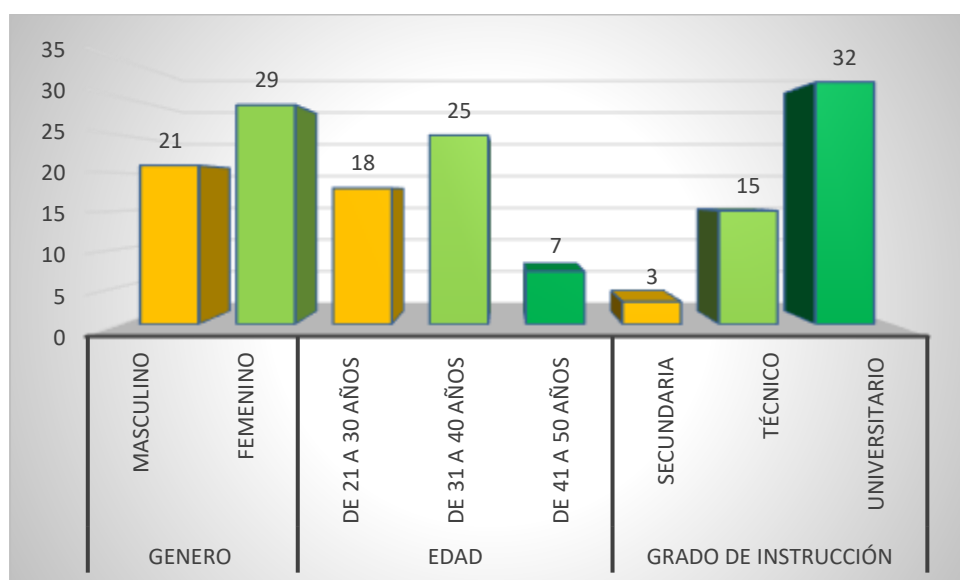
La tabla y figura 1 muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y cuentan con calidad del servicio aceptable; 28.0% (14) consideran que la gestión ambiental es aceptable y cuentan con calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y cuentan con calidad del servicio deficiente.

Tabla 2. Condición sociodemográficos de los trabajadores Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica 2020.

Condición Sociodemográfico		fi	F%
Genero	Masculino	21	42.00
	Femenino	29	58.00
Edad	De 21 a 30 años	18	36.00
	De 31 a 40 años	25	50.00
	De 41 a 50 años	7	14.00
Grado de Instrucción	Secundaria	3	6.00
	No universitario	15	30.00
	Universitario	32	64.00
Total		50	100.00

Fuente: Instrumento de Recolección de datos

Figura 2.



Fuente: Tabla 2.

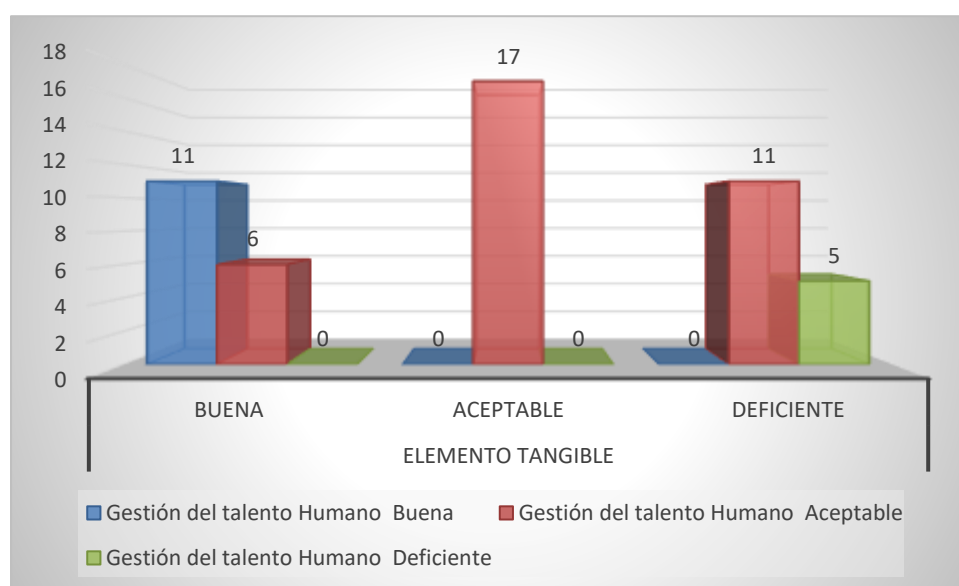
La tabla y figura 2 muestra un 58.0% (29) del género femenino. 42.0% (21) del género masculino; 50% (25) tienen edades entre los 31 a 40 años, 36% (18) entre 21 a 30 años y 14.0% (07) entre 41 a 50 años. finalmente, muestra 64% (32) con grado de instrucción universitario, 30.0% (15) no universitario y 6.0% (03) secundaria.

Tabla 3. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de elementos tangibles del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Elemento Tangible			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50	
	<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%	

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

Figura 3.



Fuente: Instrumento de Recolección de datos

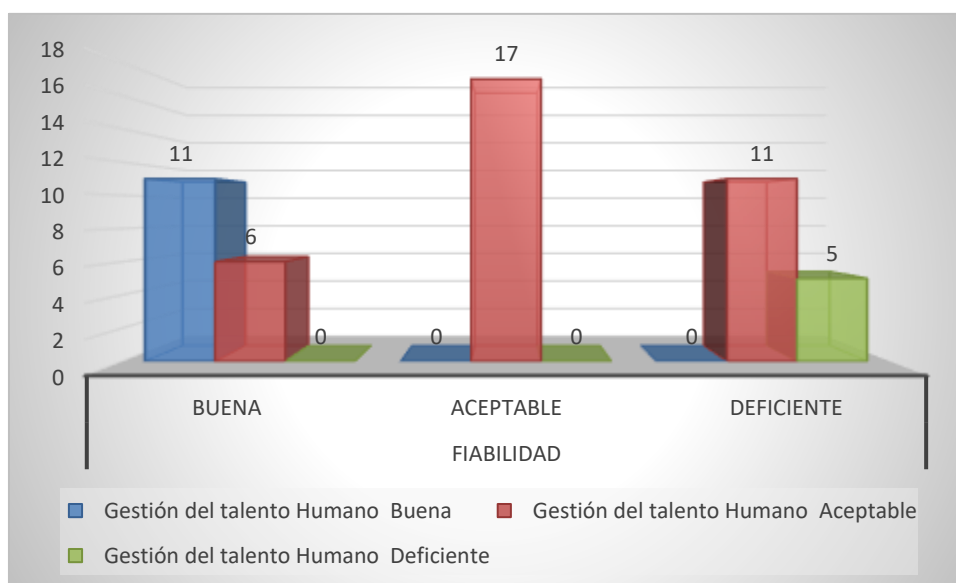
La tabla y figura 3 muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 4 Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de fiabilidad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Fiabilidad			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

Figura 4.



Fuente: Instrumento de Recolección de datos

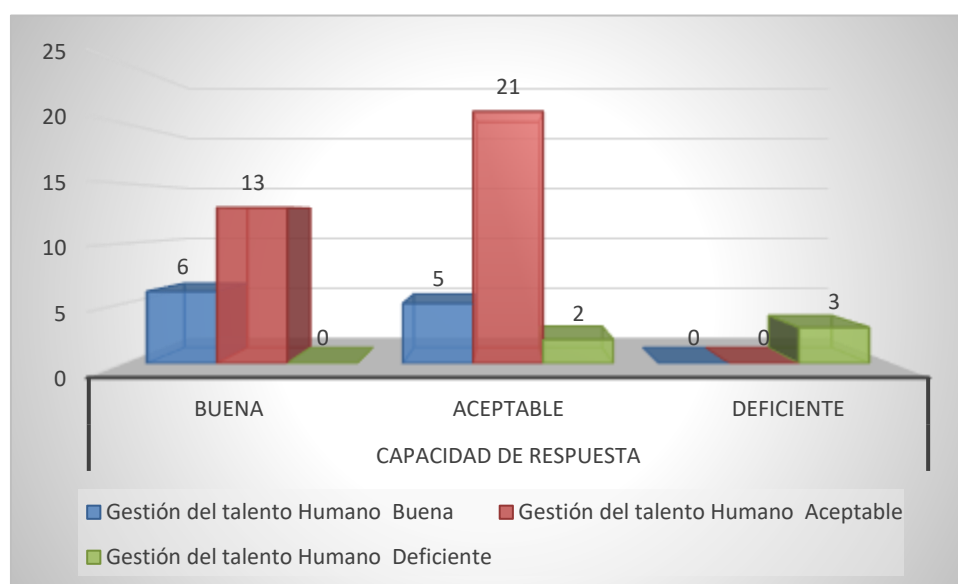
La tabla y figura 4 muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 5. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de Capacidad de Respuesta del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Capacidad de Respuesta			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>f_i</i>	6	5	0	11
		<i>f%</i>	12.0 %	10.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>f_i</i>	13	21	0	34
		<i>f%</i>	26.0 %	42.0 %	0.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>f_i</i>	0	2	3	5
		<i>f%</i>	0.0 %	4.0%	6.0%	10.0%
	TOTAL	<i>f_i</i>	19	28	3	50
		<i>f%</i>	38.0%	56.0%	6.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

Figura 5.



Fuente: Instrumento de Recolección de datos

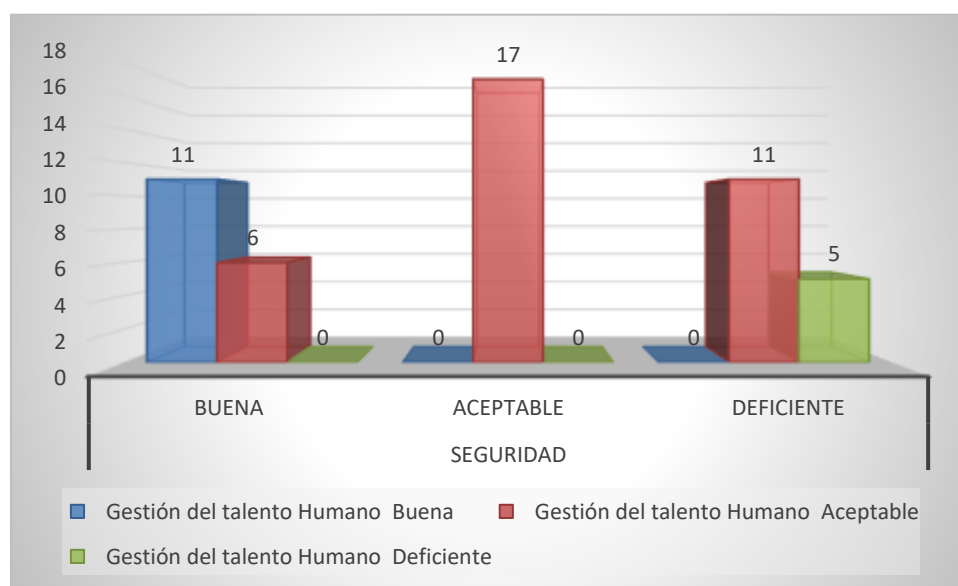
La tabla y figura 5 muestra un 42.0% (21) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio es aceptable; 12.0% (06) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio buena; un 6.0% (03) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 6. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de seguridad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Seguridad			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50	
	<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%	

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

Figura 6.



Fuente: Instrumento de Recolección de datos

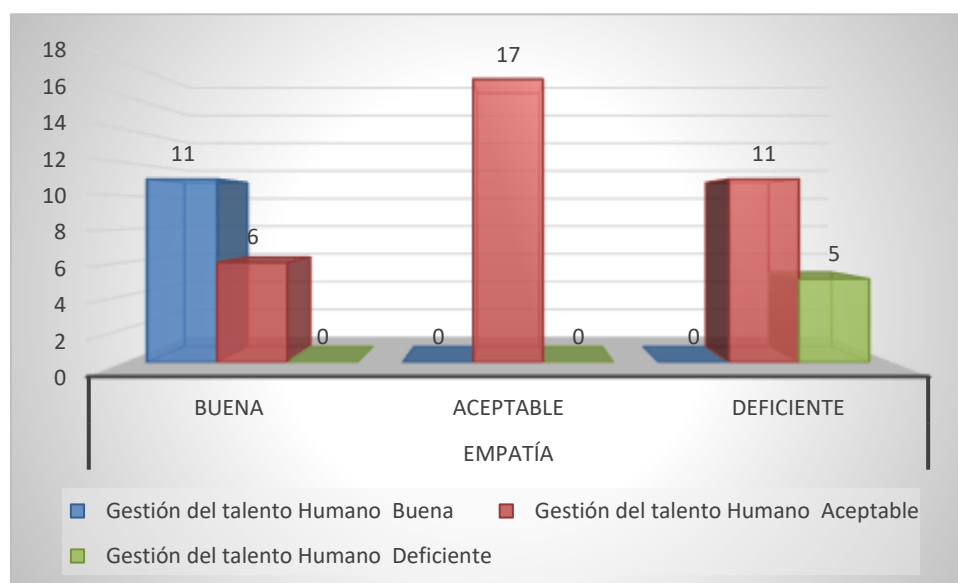
La tabla y figura 6 muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio es aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio buena; un 10.0% (16) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 7. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de empatía del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020.

variable	Empatía			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>f_i</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>f_i</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>f_i</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>f_i</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos.

Figura 7.



Fuente: Instrumento de Recolección de datos

La tabla y figura 7 muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión empatía de la calidad de servicio es aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión empatía de la calidad de servicio buena; un 10.0% (16) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión empatía de la calidad de servicio es deficiente.

4.2 Proceso de Prueba de Hipótesis

4.2.1. Formulación de hipótesis general;

H_0 = No tiene relación directa y significativa, la gestión del talento humano con la calidad del servicio, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = Tiene relación directa y significativa, la gestión del talento humano con la calidad del servicio, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Prueba de normalidad.

Tabla 8. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	W	df	Sig.
Calidad del Servicio	0,924	50	0,003
Gestión del Talento Humano	0,982	50	0,641

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

Como los valores de probabilidad $P_1 = 0,003$ y $P_2 = 0,641$ uno de ellos es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), concluimos que las variables; Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio no sigue una distribución normal. En tal sentido se utiliza el test Rho de Spearman, para realizar la prueba de Hipótesis

Valor de probabilidad.

Tabla 9. Correlaciones

		Gestión del Talento Humano	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	1,000	0,639**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	50	50
	N		

Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	0,639**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que; tiene relación directa y significativa, la gestión del talento humano con la calidad del servicio, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1.

Formulación de hipótesis;

H_0 = No tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad.

Tabla 10. Correlaciones

		Gestión del	
		Talento Humano	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,641**
			.
			0,000

	N	50	50
Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	0,641**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que, tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2.

Formulación de hipótesis;

$H_0 = N$ tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

$H_1 =$ Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad.

Tabla 11. Correlaciones

	Gestión del Talento Humano	Fiabilidad
--	----------------------------	------------

Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,621**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que, tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3.

Formulación de hipótesis;

H_0 = No tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

H_1 = Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad.

Tabla 12. Correlaciones

			Gestión del Talento Humano	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,476**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	0,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que, tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis;

H₀ = No tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

H₁ = Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad.

Tabla 13. Correlaciones

		Gestión del Talento Humano		
			Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	0,631**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que, tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

4.2.6. Prueba de Hipótesis específica 5.

Formulación de Hipótesis;

H₀ = No tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión empatía, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha > 0.05$)

H₁ = Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión empatía, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020. ($\alpha < 0.05$)

Nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad.

Tabla 14. Correlaciones

		Gestión del Talento Humano		Empatía
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	0,641**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Resultado de Instrumento aplicado 2021

P = 0,000 Sig. (bilateral)

Decisión y conclusión.

Como el valor de probabilidad (P = 0,000 Sig.), es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Esto nos permite concluir para 95% de confianza que, tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión empatía, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.

4.3 Discusión de Resultados

De manera general se evidenciaron tendencia alta del nivel de categorización aceptable la relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa (R = 0.639 positiva a $p < 0.05$), que posiblemente estarían relacionados por la eficiente practica de proceso administrativa de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de organización^(25,28), que resultan ser

elementos clave para la eficiente administración de los servicios y la interrelación de los mismos ^(26,27).

Estudio realizado en Suiza por Hassanein y Özgüt⁽³⁾ que mediante la implementación adecuada del talento humano mejoraron las estrategias, el compromiso y la satisfacción laboral del personal, mientras Sánchez et al.,⁽⁴⁾ demostraron que influyen de forma negativa la práctica deficiente de procesos administrativos en la percepción de satisfacción de la usuaria, así como la imagen del personal, atención en las oficinas, comunicación, seguimiento al cliente y la amabilidad y Bernal ⁽⁷⁾ demostraron la relación porcentual del 28.2% entre el compromiso laboral y administración de recursos humanos con valores de coeficiente de correlación de $R^2 = 0.282$ y p igual a .000 en los empleados del corporativo adventista de Montemorelos; los resultados encontrados en el estudio difieren con algunos estudios antecesores y concuerdan con los otros antecesores .

Con respecto a condiciones sociodemográficos el estudio evidencio predominio de porcentaje altos de sexo masculino, con edad entre 31 a 40 años y con grado de instrucción universitarios la mayoría de los trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica; estos resultados encontrados se debería debido a que en los últimos décadas existen exigencias en las instituciones públicas del contrato de profesionales con estudios superior como mínimo⁽⁸⁾, así mismo con edades muy jóvenes y con postulaciones al concurso público de profesionales de sexo masculino por tratarse de puestos laborables de zonas rurales y marginales que resultar ser más accesibles para este género ^(8, 9).

Quispe ⁽¹²⁾ reporta que los más recurrentes al servicio de traumatología son del género masculino (50.94%), entre las edades de 45 a más años (47.80%) y provenientes de las zonas rurales (60.38%) resultando muy similares a los resultados encontrados en el estudio.

Por otro lado, se apreciaron predominio de categorización aceptable y con coeficiente de correlación significativa ($p < 0.05$) la relación entre la Gestión

de Talento Humano con las dimensiones de elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Calidad del Servicio y empatía en el personal de salud de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, estos resultados encontrados posiblemente estarían implicado a la práctica de desarrollo de la administración moderna y al permanente perfeccionamiento de Gestión del Talento Humano^(5,6) que contribuyen en adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor y oportunidades de crecimiento dentro y fuera para el mejoramiento de su calidad de vida ^(18, 21,22).

Crespo, ⁽⁸⁾ encontró relación entre clima y compromiso organizacional con las características personales como género, sin embargo, no encontró la relación significativa con las características de edad y antigüedad, Ramos et al,⁽⁹⁾ en pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima, Perú evidenciaron que el 72,17% percibió la calidad del cuidado de enfermería como adecuado, mientras que el 27,83% lo percibía como medianamente adecuado y con consideraron adecuados los aspectos tangibles (67,46%) e intangibles (75,37%), así mismo Ruiz ⁽¹¹⁾ demostró la relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo con coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 y Quispe ⁽¹²⁾ demostró la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario (valor “sig.” de 0.000 a $p < 0.05$) en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas Perú.

Estudio realizado en Chaclacayo Perú por Castillo ⁽¹³⁾ encontró la correlación positiva alta entre el Talento Humano y el Desempeño Laboral con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.77 y con el nivel de significancia bilateral ($p = 0.00 < 0.059$), así mismo Osorio y Zaravia ⁽¹⁶⁾ encontraron una correlación positiva ($r = 0.432$ con $p < 0,000$) entre la Gestión de talento humano y calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial; resultando muy similares con los resultados reportando en él estudio desarrollado.

Conclusiones

1. Se evidenciaron con nivel de categorización aceptable alta la relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.639$ a $p < 0.05$).
2. Con respecto a condiciones sociodemográficos: se encontraron predominio de sexo Femenino 58%, con edad entre 31 a 40 años y con grado de instrucción universitarios a los trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica.
3. Se aprecia existencia con nivel de categorización aceptable alto la relación entre la Gestión de Talento Humano con la dimensión de elementos Tangibles en el personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.641$ a $p < 0.05$).
4. Así mismo los resultados muestran existencia con nivel de categorización aceptable alto la relación entre la Gestión de Talento Humano con la dimensión de fiabilidad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.621$ a $p < 0.05$).
5. Con respecto a la cuarta dimensión se encontraron la existencia con nivel de categorización aceptable alto la relación entre la Gestión de Talento Humano con la dimensión de Capacidad de respuesta del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.503$ positiva a $p < 0.05$).
6. Los resultados evidencian con respecto a la quinta dimensión existencia con nivel de categorización aceptable alto la relación entre la Gestión de Talento Humano con la dimensión de Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.631$ a $p < 0.05$).
7. Por último, lo resultados demostraron con respecto a sexta dimensión la existencia con nivel alto de categorización aceptable la relación entre la Gestión de Talento Humano con la dimensión de empatía del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de

correlación significativa ($R = 0.641$ positiva a $p < 0.05$).

Recomendaciones

Que, la Red de Salud Angaraes, Huancavelica en coordinación con el MINSA Huancavelica, desarrolle capacitaciones referido a Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio a través del OSCE, SERVIR, Universidad e Institutos, con la realización de: cursos, seminarios y diplomados, a fin de mejorar la calidad del servicio.

Así mismo, la Dirección Regional de Salud Huancavelica, en coordinación con la Universidad Nacional de Huancavelica (Escuela de pos grado de Enfermería) desarrolle investigaciones en cooperación referido a Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio a través del OSCE, SERVIR, a fin de tener a actualizados los indicadores para mejorar la calidad del servicio.

Referencias Bibliográficas

1. Organización Panamericana de la Salud (OPS). La enfermería de salud pública y las funciones esenciales de salud pública: bases para el ejercicio profesional en el siglo XXI. México DF: Biblioteca Las casas. 2016. [Online]. Accesos 22 de abril 2022. Disponible en: <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0>.
2. Cabrera Cabrera Rivera, I. Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014: [tesis doctoral].Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; 2018.
3. Hassanein F, Özgit H. Sostenimiento de los recursos humanos a través de estrategias de gestión del talento y compromiso de los empleados en la industria hotelera de Medio Oriente. *Sostenibilidad*. 2022; 14 (22) , 15365(15365).
4. Sánchez JC, Bravo SM, Moyano HP, Rivera AL. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional. *Revista Ciencia Digital*. 2019; 3(2), 126-135.
5. Cruz Sánchez AA, Orduña Carlos MD, Álvarez Hernández JG. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios*.2019;15(30),25-29.
6. Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [tesis doctoral]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. 2018.
7. Bernal López, J. Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos. [tesis maestría]. Universidad de Montemorelos, Zaragoza España, 2015.
8. Crespo Bravo, C. Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. [tesis maestría]. Universidad Autónoma de San Luis Potosí; San Luis, México. 2015.
9. Ramos LC, Sancho JMC, Lozano AM. Calidad de Atención de Enfermería Percibida por Pacientes Post operados de un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022; 38 (3). (e4706)
10. Cabrera Rivera I. Gestión del talento humano y el Compromiso Organizacional de los docentes de la maestría en administración de la educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral. Huaral. [tesis doctoral]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Lima Perú. 2018.

11. Ruiz Pinchi R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo -Perú. 2017.
12. Quispe Pérez Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. [tesis pregrado]. Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac- Perú. 2015.
13. Del Castillo Méndez A. Castillo D. La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chacabuco - 2016. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2017.
14. Vera Zavaleta E. El Talento Humano y la Enseñanza de los docentes de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión “G.U.E”. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. 2018.
15. Maita Acevedo C. y De la Cruz Cruz K. Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017. [tesis pregrado]. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica Peru.2018.
16. Osorio Torres Y. y Zaravia Solano, F. Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. [tesis pregrado]. Universidad Peruana los Andes, Junín. 2017.
17. Mora, L. Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT Sistemas de Información S.A. [Internet]. 2008. [citado: 2023, agosto] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10554/5119>
18. Pardo Enciso C. E., Díaz Villamizar OL. Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. Suma de Negocios [Internet]. 2014;5(11):39-48.
19. Alvarado M, Barba M. Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. USA: Palibrio; 2016.
20. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional la Dinámica del éxito en las organizaciones. Décimo cuarta edición ed. México: Mc Graw Hill.; 2016.
21. Alles M. Desarrollo del talento humano, basado en competencias. México D.F.: Granica; 2018.
22. Bohlander GW, Snell S. Administración de Recursos Humanos. New York: Cengage Learning; 2016.
23. Ramírez Molina R., Chacón Zúñiga H., Valencia Alfaro K. Gestión del Talento Humano. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales. 2018; (16): 1.21-31.


24. Mondy W., Noe R. *Administración de Recursos Humanos*. Novena Edición. ed. Pearson-Educación, México; 2018.
25. Gavilanes Peralvo A. *Análisis de los Modelos de Gestión de Talento Humano Aplicados en la Empresa Privadas Prestadoras de Servicios de Salud, Ubicados en el Barrio de la Villaflora al Sur de Quito*. Universidad Politécnica Salesiana [tesis pregrado]. Quito - Ecuador. 2013.
26. Góngora Labajos, N. *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador*, 2019. [tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. 2020.
27. Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*. 1960; 66(1), 32–40.
28. Ramírez Carvajal A. *Servqual o Servper: ¿Otra alternativa?* *Sinapsis*. 2017; 9 (1); 59-63.
29. Torres Samuel M, Vásquez Stanesco CL. *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendio*. 2015;18(35):57-76.
30. Las Johansen B. Caluza. *Reconnaissance of University Student Sentiments towards the MIS Services*. *Journal of Business and Management Sciences*. 2016; 4(5):113-124.
31. Begazo Villanueva, J. D. *¿CÓMO MEDIMOS EL SERVICIO?* *Gestión en el Tercer Milenio*. 2006; 9(18):73-81.
32. Colmenares Do A, Saavedra TJL. *Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones*. *Cuadernos de Gestión*. 2007;7(2):69-81.
33. Gimeno J, Ruiz C. *Utilidad de los cuestionarios como indicadores para la medición de la calidad del servicio: un análisis empírico*. *Revista española de financiación y contabilidad*. 2001; 30 (110); 1137-1166.
34. Cronin, J. J., Taylor, S. A. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*. 1992; 56(3), 55–68.
35. Chenet M. *Gestión pública*. Lima: USIL. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima; 2015.
36. López Carlos. "Joseph M. Juran y la planificación de la calidad". *Gestiopolis*. 11 julio 2001. Disponible en: Web. <<https://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>>.
37. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación Mexico: Edamsa Impresiones*. 2019.
38. Carrasco Diaz S. *Metodología de la Investigación Científica* lima Perú: San Marcos. 2015.
39. Sánchez Carlessi H, Reyes Meza C. *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* Lima Perú: Business Support Aneth. 2017.

40. Tamayo y Tamayo M. El Proceso de la Investigación Científica México: Editorial Limusa; 2014.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020	V₁ Gestión del talento humano Conocimientos Habilidades y actitudes Clima laboral Perspectiva de desarrollo personal V₂ Calidad del servicio - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Tipo: Aplicada Nivel: correlacional Métodos: General: científico Específicos: - Analítico - Sintético Diseño: Transversal correlacional 	Población/muestra: 50 trabajadores de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020 Muestreo: no probabilístico censal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020.	las características sociodemográficas de los trabajadores de la red de salud Angaraes, Huancavelica 2020			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión elementos tangibles, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión fiabilidad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión capacidad de respuesta, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión seguridad, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020.			
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020?	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la dimensión empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020	Tiene relación directa y significativa, la Gestión del Talento Humano con la Calidad del Servicio en la dimensión empatía, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020			

Anexo 02: Baremos utilizados para los resultados

Escala sobre Gestión del Talento Humano

La variable Gestión de Talento Humano, fue medida en la escala de 20 a 100 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
74 a 100	A: Buena
48 a 73	B: Aceptable
20 a 47	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora.

La dimensión Conocimientos fue medida en la escala de 5 a 25 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
19 a 25	A: Buena
13 a 18	B: Aceptable
5 a 12	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Habilidades y Actitudes fue medida en la escala de 5 a 25 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
19 a 25	A: Buena
13 a 18	B: Aceptable
5 a 12	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Clima Laboral fue medida en la escala de 5 a 25 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
19 a 25	A: Buena
13 a 18	B: Aceptable
5 a 12	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Perspectiva de Desarrollo Personal fue medida en la escala de 5 a 25 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
19 a 25	A: Buena
13 a 18	B: Aceptable
5 a 12	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

Escala sobre Calidad de Servicios

La variable Calidad de Servicios fue medida en la escala de 16 a 80 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
60 a 80	A: Alto
38 a 59	B: Medio
16 a 37	C: Bajo

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Elementos Tangibles fue medida en la escala de 3 a 15 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Tabla 9

Baremo	Niveles
12 a 15	A: Buena
8 a 11	B: Aceptable
3 a 7	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Fiabilidad fue medida en la escala de 3 a 15 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Tabla 10

Baremo	Niveles
12 a 15	A: Buena
8 a 11	B: Aceptable
3 a 7	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Capacidad de Respuesta fue medida en la escala de 4 a 20 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Tabla 11

Baremo	Niveles
16 a 20	A: Buena
10 a 15	B: Aceptable
4 a 9	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Seguridad fue medida en la escala de 3 a 15 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Tabla 12

Baremo	Niveles
12 a 15	A: Buena
8 a 11	B: Aceptable
3 a 7	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

La dimensión Empatía fue medida en la escala de 3 a 15 y para facilitar su descripción y representación se ha categorizado de la siguiente manera:

Baremo	Niveles
12 a 15	A: Buena
8 a 11	B: Aceptable
3 a 7	C: Deficiente

Nota; Elaboración de la autora

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Datos Generales:

Género: Masculino () Femenino ()
Grado de Instrucción: primaria () secundaria () superior ()
Edad cronológica en años: Menos de 20 años () De 21 a 30 () De 31 a 40 () De 41 a 50 () De 51 años a más ()

Variable: Gestión del Talento Humano

Estimado trabajador, el presente CUESTIONARIO es parte de un trabajo de investigación sobre la gestión del talento humano con que cuenta la Unidad Ejecutora N° 405, Red de Salud Angaraes - Huancavelica, solicitamos su colaboración respondiendo cada Ítem con SINCERIDAD ya que es de carácter confidencial (anónimo).

Instrucciones: Lea cuidadosamente los ítems y marque con un aspa (x) en cada recuadro según creas conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca		
5	4	3	2	1		
N°	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Conocimientos						
1	El conocimiento en la Red de Salud es un recurso que está convirtiéndose en enorme potencial para cambiar la organización, con las nuevas tecnologías de la información.					
2	El conocimiento en la Red de Salud es un elemento esencial para la economía de la información en la organización.					
3	El conocimiento en la Red Salud implica la utilización de herramientas tecnológicas para la creación, de la economía de la organización.					
4	El conocimiento en la Red de Salud constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas en la organización.					
5	El conocimiento en la Red de Salud crea determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.	0	4	23	22	1
Habilidades y actitudes						
6	Posees la capacidad para realizar las diversas tareas de su trabajo, en la organización.					
7	Las habilidades intelectuales: criterio, tacto, habilidad para expresarse, capacidad para detectar problemas, mentalidad constructiva, cultura general y propósito de capacitación permanente, debe ser cultivada y mejorada.					
8	Las actitudes son 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, en la organización.					
9	Adoptas actitudes hacia el trabajo, la organización, tus colegas, y tu remuneración en la organización.					
10	Adoptas actitudes hacia la satisfacción laboral, participación y el alto compromiso con la organización.	1	5	18	22	4
Clima laboral						
11	Haces referencia al modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que tienen las personas trabajadoras en la organización.					

12	Haces referencia al modo de los procesos de decisión, a los recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, en la organización.					
13	El clima laboral refleja la influencia ambiental en la motivación de los trabajadores de la organización.					
14	El clima laboral describe la cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización.					
15	Un clima organizacional es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral.	1	6	19	20	4
Perspectiva de desarrollo personal						
16	La organización promueve una educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al trabajador para su crecimiento profesional más eficiente y productivo.					
17	La organización tiene objetivos a mediano plazo, por cuanto busca proporcionar al personal aquellos conocimientos que trascienden lo exigible en el cargo actual.					
18	La organización prepara al trabajador para que asuma funciones más complejas, especializadas en desarrollo del personal.					
19	Siente que dentro de la organización existen condiciones que te permiten progresar, que las oportunidades están a tu alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación.					
20	En la organización hablar de desarrollo profesional; es hacer mención de las oportunidades de crecimiento, en educación y carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo profesional.	0	6	21	18	5

Para la variable 2, se tendrá en cuenta la siguiente escala:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

N°	CALIDAD DEL SERVICIO	Escala				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
21	¿El ambiente donde atiendes a los usuarios cómo es adecuado?					
22	¿Las instalaciones del Red de Salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?					
23	¿La presentación personal del personal que atiende en la Red de Salud es?	0	4	28	17	1
Fiabilidad						
24	¿Cómo es la atención a los usuarios que ingresan a la Red de Salud?					
25	¿Considera que los trámites en la Red de Salud son rápidos y sencillos?					
26	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que brinda?	1	4	23	20	2
Capacidad de respuesta						
27	¿Consideras que el personal de la Red de Salud se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?					
28	¿Considera que el personal de la Red de Salud muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?					

29	¿Cómo Ud. observa que la cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la Red de Salud?					
30	¿Las inquietudes de los usuarios son atendidos de manera eficiente?	1	4	23	21	1
Seguridad						
31	¿El personal que trabaja en la Red de Salud le transmite confianza?					
32	¿Considera que la atención que se da en la Red de Salud es seguro y apropiado para el usuario?					
33	El personal que labora en la Red de Salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas según normas.	0	5	20	22	3
Empatía						
34	Se percibe amabilidad de todos los miembros que trabajan en la Red de Salud.					
35	Los horarios de atención son adecuados.					
36	¿Las orientaciones brindadas por los trabajadores de la Red de Salud son claras y precisas?	0	6	22	21	1

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Base de Datos

Pers	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										CALIDAD DE SERVICIO											
	Variable 1		Dimens. 1		Dimens. 2		Dimens. 3		Dimens. 4		Variable 2		Dimens. 1		Dimens. 2		Dimens. 3		Dimens. 4		Dimens. 5	
	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.
1	96	A	24	A	24	A	24	A	24	A	80	A	15	A	15	A	20	A	15	A	15	A
2	76	A	19	A	19	A	19	A	19	A	74	A	14	A	14	A	18	A	14	A	14	A
3	72	B	18	B	18	B	18	B	18	B	65	A	12	A	12	A	17	A	12	A	12	A
4	68	B	17	B	17	B	17	B	17	B	68	A	13	A	13	A	16	A	13	A	13	A
5	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	63	A	12	A	12	A	15	B	12	A	12	A
6	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	66	A	13	A	13	A	14	B	13	A	13	A
7	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	68	A	14	A	14	A	12	B	14	A	14	A
8	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	75	A	15	A	15	A	15	B	15	A	15	A
9	72	B	18	B	18	B	18	B	18	B	78	A	15	A	15	A	18	A	15	A	15	A
10	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	75	A	14	A	14	A	19	A	14	A	14	A
11	80	A	20	A	20	A	20	A	20	A	69	A	13	A	13	A	17	A	13	A	13	A
12	72	B	18	B	18	B	18	B	18	B	64	A	12	A	12	A	16	A	12	A	12	A
13	68	B	17	B	17	B	17	B	17	B	66	A	12	A	12	A	18	A	12	A	12	A
14	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	79	A	15	A	15	A	19	A	15	A	15	A
15	76	A	19	A	19	A	19	A	19	A	73	A	14	A	14	A	17	A	14	A	14	A
16	72	B	18	B	18	B	18	B	18	B	66	A	13	A	13	A	14	B	13	A	13	A
17	76	A	19	A	19	A	19	A	19	A	63	A	12	A	12	A	15	B	12	A	12	A
18	76	A	19	A	19	A	19	A	19	A	76	A	15	A	15	A	16	A	15	A	15	A
19	84	A	21	A	21	A	21	A	21	A	60	A	12	A	12	A	12	B	12	A	12	A
20	88	A	22	A	22	A	22	A	22	A	62	A	13	A	13	A	10	B	13	A	13	A
21	76	A	19	A	19	A	19	A	19	A	71	A	14	A	14	A	15	B	14	A	14	A
22	80	A	20	A	20	A	20	A	20	A	76	A	15	A	15	A	16	A	15	A	15	A
23	80	A	20	A	20	A	20	A	20	A	74	A	15	A	15	A	14	B	15	A	15	A
24	71	B	18	B	19	A	14	A	20	B	68	A	13	A	13	A	16	A	13	A	13	A
25	46	C	11	C	11	C	9	C	15	C	32	C	5	C	5	C	12	B	5	C	5	C
26	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	37	C	6	C	6	C	13	B	6	C	6	C

27	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	42	B	7	C	7	C	14	B	7	C	7	C
28	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	48	B	8	B	8	B	16	A	8	B	8	B
29	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	63	A	12	A	12	A	15	B	12	A	12	A
30	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	73	A	14	A	14	A	17	A	14	A	14	A
31	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	43	B	7	C	7	C	15	B	7	C	7	C
32	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	44	B	8	B	8	B	12	B	8	B	8	B
33	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	41	B	7	C	7	C	13	B	7	C	7	C
34	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	36	C	6	C	6	C	12	B	6	C	6	C
35	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	73	A	15	A	15	A	13	B	15	A	15	A
36	64	B	16	B	16	B	16	B	16	B	64	A	12	A	12	A	16	A	12	A	12	A
37	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	44	B	7	C	7	C	16	A	7	C	7	C
38	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	40	B	6	C	6	C	16	A	6	C	6	C
39	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	32	C	5	C	5	C	12	B	5	C	5	C
40	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	42	B	7	C	7	C	14	B	7	C	7	C
41	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	46	B	8	B	8	B	14	B	8	B	8	B
42	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	39	B	6	C	6	C	15	B	6	C	6	C
43	52	B	13	B	13	B	13	B	13	B	54	B	10	B	10	B	14	B	10	B	10	B
44	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	49	B	9	B	9	B	13	B	9	B	9	B
45	56	B	14	B	14	B	14	B	14	B	42	B	7	C	7	C	14	B	7	C	7	C
46	60	B	15	B	15	B	15	B	15	B	43	B	8	B	8	B	11	B	8	B	8	B
47	32	C	8	C	8	C	8	C	8	C	34	C	6	C	6	C	10	B	6	C	6	C
48	44	C	11	C	11	C	11	C	11	C	29	C	5	C	5	C	9	C	5	C	5	C
49	44	C	11	C	11	C	11	C	11	C	24	C	4	C	4	C	8	C	4	C	4	C
50	44	C	11	C	10	C	12	C	11	C	17	C	3	C	3	C	5	C	3	C	3	C

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancavelica, mayo de 2020.

Señor Trabajador:

Me dirijo a Usted como Maestría de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la que se viene realizando un trabajo de investigación a mi cargo titulado **“Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Unidad Ejecutora N° 405, Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020”**, siendo esta característica académica de vital importancia para el desarrollo de la investigación, y que no se conoce un estudio de sus características en trabajadores de la Red de Salud Angaraes - Huancavelica.

Precisamente es motivo del presente estudio que pretende determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la Red de Salud de la Red de Angaraes, Huancavelica 2020, para tener información que permita proporcionar un marco para desarrollar y proponer a futuro estrategias de intervención si es que fuera el caso.

Este instrumento está dirigido a todos los trabajadores de la Red de Salud Angaraes – Huancavelica parte de la muestra.

Para poder aplicar este instrumento, se debe contar con vuestra autorización, motivo por el cual se solicita a su persona la autorización para la toma de los datos para el éxito de estos dos cuestionarios.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi estima y admiración.

Delia Chahuayo Chancha
Maestría de la UNH
DNI N° 42713370

Por intermedio de la presente autorizo para que se tome los datos consignados en los dos instrumentos.

-----Apellidos y
Nombres DNI

Fecha.....

Anexo 6: Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por ley N° 25265)
FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio en los Centros de Salud de la Red de Huaytará, Huancavelica 2020.

1.2. Nombre de los instrumentos a validar: Cuestionario de encuesta sobre la Gestión del talento humano y Calidad del servicio.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Era formulado con lenguaje apropiado																				95
2. Objetividad	Era expresado en conductas observables																			90	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				95
4. Organización	Existe una organización lógica.																			92	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			90	
6. Intencionalidad	Adecuado para utilizar los instrumentos de investigación																				95
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				95
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			90	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				95

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94%

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	DULIO OSEDA GAGO	DNI N°	20044737
Dirección domiciliar:	JR. MANUEL PALACIOS 4328 CHUPACA JUNIN	Teléfono/Celular:	984689004
Título Profesional	ING. DE SISTEMAS		
Grado Académico:	DOCTOR IN PHILOSOFIA		
Mención:	BUSINESS ADMINISTRATION		



UCV
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Dulio Oседа Gago
Docente / Asesor

Firma



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio en los Centros de Salud de la Red de Huaytará, Huancavelica 2020.

1.2. Nombre de los instrumentos a validar: Cuestionario de encuesta sobre la Gestión del talento humano y Calidad del servicio.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			90	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			90	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																			90	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			90	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				95
7. Consistencia	Existe en aspectos teóricos científicos																				95
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			90	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				93

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

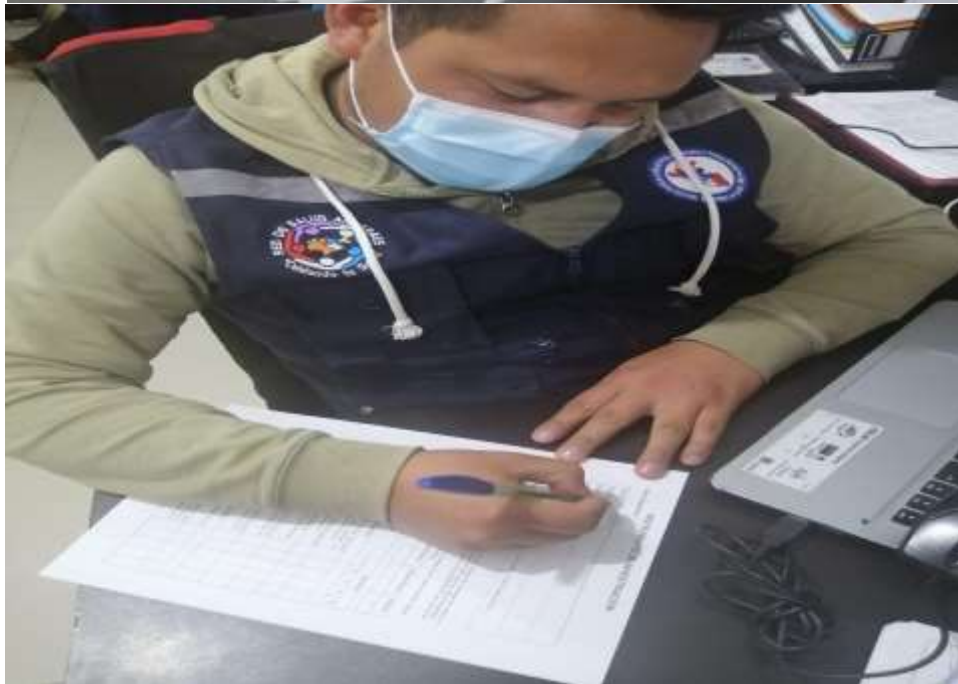
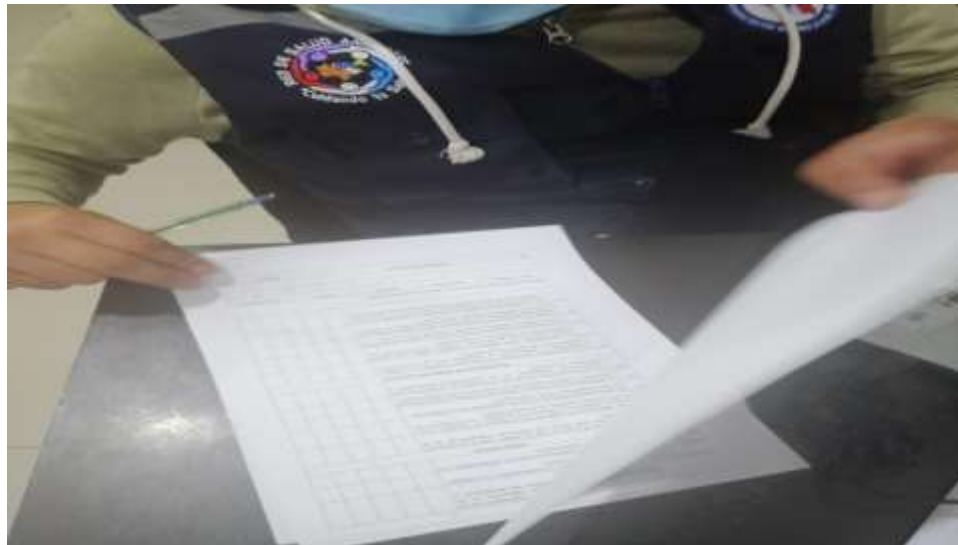
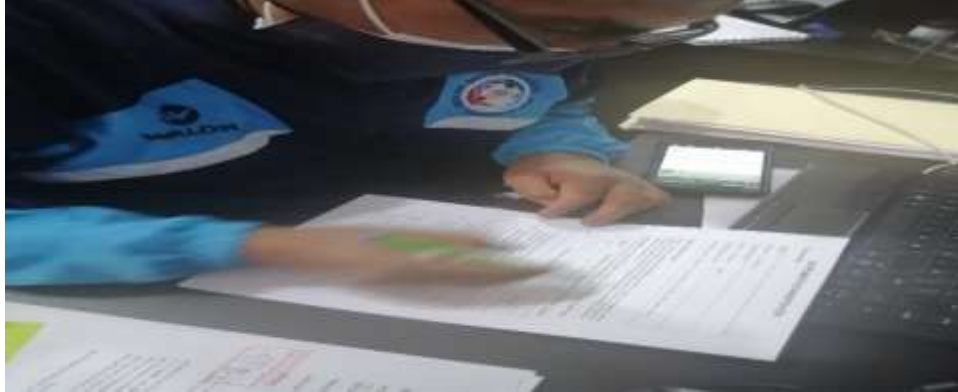
93%

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	OBDULIA GAGO CALDERON	DNI N°	19902774
Dirección domiciliar:	CALLE BERLIN 734 MIRAFLORES LIMA	Teléfono/Celular:	944664118
Título Profesional	LIC. EN ENFERMERIA		
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GERENCIA DE SALUD		


Firma

Anexo 7: Recolección de Datos



Anexo 8: Artículo Científico

Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020

Human talent management and quality of service in the Angaraes Health
Network, Huancavelica 2020

Delia Chahuayo Chancha

Unidad de Posgrado de la Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de
Huancavelica, Huancavelica, Perú

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en los trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 405 de la Red de Salud Angaraes -Huancavelica. Investigación fue de tipo básica, nivel correlacional de diseño no experimental transversal prospectivo. Se muestreo a 50 trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 405 de Red de Salud Angaraes-Huancavelica, empleó la técnica de encuesta y su instrumento para la validación de hipótesis se utilizó el test Rho de Spearman ($p < 0.05$). Se evidencio la correlación directa y significativa ($R = 0.639$) con e ponderación buena ($f_i = 17$) entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes y con predominio porcentual alto de trabajadores de sexo masculino (42%), con edad entre 31 a 40 años (50%) y con grado de instrucción universitarios (64%). Por otro lado, se apreció la correlación significativa ($p < 0.05$) entre Gestión de Talento Humano con las dimensiones de elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía con Coeficiente de correlación lineal que oscilaron entre: $R = 0.503$ a $R = 0.641$ y con ponderación aceptable ($f_i = 17$ a $f_i = 21$). Los resultados mostraron relación directa y significativa entre la gestión del talento humano con la calidad del servicio, así mismo con las dimensiones de tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica.

Palabras clave: gestión, calidad de servicio, trabajadores, talento humano, salud.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Human Talent Management and Service Quality in the workers of the Executing Unit N° 405 of the Angaraes Health Network -Huancavelica. The research was of basic type, correlational level of prospective transversal non-experimental design. The survey technique was used and its instrument was the Spearman's Rho test ($p < 0.05$) for the validation of hypothesis. A direct and significant correlation was found ($R = 0.639$) with a good weighting ($f_i = 17$) between Human Talent Management and Quality of Service in the Angaraes Health Network and with a high percentage predominance of male workers (42%), aged between 31 and 40 years (50%) and with university education (64%). On the other hand, there was a significant correlation ($p < 0.05$) between Human Talent Management and the dimensions of Tangible elements, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy with a linear correlation coefficient that ranged between: $R = 0.503$ to $R = 0.641$ and with acceptable weighting ($f_i = 17$ to $f_i = 21$). The results showed a direct and significant relationship between human talent management and service quality, as well as with the dimensions of tangibles, reliability, capacity, safety and empathy in the Angaraes Health Network, Huancavelica.

Keywords: *management, service quality, workers, human talent, health.*

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que presento cuyo objetivo, determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020, lo cual está inmersa en las actividades cotidianas del personal, así mismo como entidad del estado, tiene relevancia e importancia en el desarrollo de sus funciones del personal, en bien de la comunidad de Angaraes.

En lo relacionado a la presente investigación para efectos de la presente tesis, además del tema, se tiene el planteamiento del problema como también se determina las preguntas de investigación, así como los objetivos a buscar y con la justificación correspondiente. Consecuentemente, se elaboró el marco teórico y conceptual, así como los datos obtenidos de investigaciones anteriores respecto a la problemática en cuestión.

Por otro lado, la evidencia empírica se basa en el trabajo de campo con el apoyo de

instrumentos de recolección de datos, entre ellos el cuestionario, la que me ha permitido recabar información respecto al tema de investigación.

El cuestionario fue aplicado al personal, en la Red de Salud Angaraes, Huancavelica 2020, donde se desarrolló la investigación.

Los resultados fueron evidentes tal como se planteó, debido a que existe deficiencias relacionadas a la Gestión del Talento Humano, esto en consecuencia repercute en la Calidad del Servicio en los trabajadores de la institución, y que debe mejorar en todos sus niveles, teniendo consideración que está normado las políticas del Estado y mejora continua en todas las instituciones públicas.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transeccional, descriptivo correlacional. La muestra incluye todos los profesionales de la Red de Salud Huancavelica (n=50) considerando los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta cuyos instrumentos validados como el cuestionario para medir las variables de gestión del talento humano y la calidad del servicio.

RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable	Calidad de Servicio			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	14	17	3	34
		<i>f%</i>	28.0 %	34.0 %	6.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	25	17	8	50
		<i>f%</i>	50.0%	34.0%	16.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

En la tabla se observa un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y cuentan con calidad del servicio aceptable; 28.0% (14) consideran que la gestión de talento humano es aceptable y cuentan con calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y cuentan con calidad del servicio deficiente.

Tabla 1. Condición sociodemográficos de los trabajadores Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica 2020.

Condición Sociodemográfico		fi	F%
Genero	Masculino	21	42.00
	Femenino	29	58.00
Edad	De 21 a 30 años	18	36.00
	De 31 a 40 años	25	50.00
	De 41 a 50 años	7	14.00
Grado de Instrucción	Secundaria	3	6.00
	Superior no universitario	15	30.00
	Universitario	32	64.00
Total		50	100.00

En la tabla muestra un 58.0% (29) del género femenino. 42.0% (21) del género masculino; 50% (25) tienen edades entre los 31 a 40 años, 36% (18) entre 21 a 30 años y 14.0% (07) entre 41 a 50 años. finalmente, muestra 64% (32) con grado de instrucción universitario, 30.0% (15) no universitario y 6.0% (03) secundaria.

Tabla 2. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de elementos tangibles del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable	Elemento Tangible			Total		
	Buena	Aceptable	Deficiente			
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

En la tabla se muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 3. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de fiabilidad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable		Fiabilidad			Total	
		Buena	Aceptable	Deficiente		
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

En la tabla se muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio buena; un 10.0% (05) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio es deficiente

Tabla 4. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de Capacidad de Respuesta del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable		Capacidad de Respuesta			Total	
		Buena	Aceptable	Deficiente		
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	6	5	0	11
		<i>f%</i>	12.0 %	10.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	13	21	0	34
		<i>f%</i>	26.0 %	42.0 %	0.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	2	3	5
		<i>f%</i>	0.0 %	4.0%	6.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	19	28	3	50
		<i>f%</i>	38.0%	56.0%	6.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

En la tabla muestra un 42.0% (21) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio es aceptable; 12.0% (06) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio buena; un 6.0% (03)

consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 5. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión seguridad del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable		Seguridad			Total	
		Buena	Aceptable	Deficiente		
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

En la tabla muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión del talento humano es aceptable y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio es aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio buena; un 10.0% (16) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión de seguridad del personal de la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 6. Relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de empatía del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes, Huancavelica-2020 (n = 50).

variable		Empatía			Total	
		Buena	Aceptable	Deficiente		
Gestión del talento Humano	Buena	<i>fi</i>	11	0	0	11
		<i>f%</i>	22.0 %	0.0%	0.0%	22.0%
	Aceptable	<i>fi</i>	6	17	11	34
		<i>f%</i>	12.0 %	34.0 %	22.0 %	68.0%
	Deficiente	<i>fi</i>	0	0	5	5
		<i>f%</i>	0.0 %	0.0%	10.0%	10.0%
	TOTAL	<i>fi</i>	17	17	16	50
		<i>f%</i>	34.0%	34.0%	32.0%	100.0%

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos

Por último, En la tabla se muestra un 34.0% (17) consideran que la gestión

del talento humano es aceptable y la dimensión empatía de la calidad de servicio es aceptable; 22.0% (11) consideran que la gestión del talento humano es buena y la dimensión empatía de la calidad de servicio buena; un 10.0% (16) consideran que la gestión del talento humano es deficiente y la dimensión empatía de la calidad de servicio es deficiente.

DISCUSIÓN:

De manera general se evidenciaron tendencia alta del nivel de categorización aceptable la relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.639$ positiva a $p < 0.05$), que posiblemente estarían relacionados por la eficiente practica de proceso administrativa de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de organización^(25,28), que resultan ser elementos clave para la eficiente administración de los servicios y la interrelación de los mismos ^(26,27).

Estudio realizado en Suiza por Hassanein y Özgit⁽³⁾ que mediante la implementación adecuada del talento humano mejoraron las estrategias, el compromiso y la satisfacción laboral del personal, mientras Sánchez et al.,⁽⁴⁾ demostraron que influyen de forma negativa la practica deficiente de procesos administrativos en la percepción de satisfacción de la usuaria, así como la imagen del personal, atención en las oficinas, comunicación, seguimiento al cliente y la amabilidad y Bernal ⁽⁷⁾ demostraron la relación porcentual del 28.2% entre el compromiso laboral y administración de recursos humanos con valores de coeficiente de correlación de $R^2 = 0.282$ y p igual a .000 en los empleados del corporativo adventista de Montemorelos; los resultados encontrados en el estudio difieren con algunos estudios realizados anteriormente y concuerdan con los otros también realizados con anterioridad.

Con respecto a condiciones sociodemográficos el estudio evidencio predominio de porcentaje altos de sexo masculino, con edad entre 31 a 40 años y con grado de instrucción universitarios la mayoría de los trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica; estos resultados encontrados se debería debido a que en los últimos décadas existen exigencias en las instituciones públicas del contrato de profesionales con estudios superior como mínimo⁽⁸⁾, así mismo con edades muy jóvenes y con postulaciones al concurso público de profesionales de sexo

masculino por tratarse de puestos laborables de zonas rurales y marginales que resultar ser más accesibles para este género ^(8,9).

Quispe ⁽¹²⁾ reporta que los más recurrentes al servicio de traumatología son del género masculino (50.94%), entre las edades de 45 a más años (47.80%) y provenientes de las zonas rurales (60.38%) resultando muy similares a los resultados encontrados en el estudio.

Por otro lado, se apreciaron predominio de categorización aceptable y con coeficiente de correlación significativa ($p < 0.05$) la relación entre la Gestión de Talento Humano con las dimensiones de elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Calidad del Servicio y empatía en el personal de salud de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, estos resultados encontrados posiblemente estarían implicado a la práctica de desarrollo de la administración moderna y al permanente perfeccionamiento de Gestión del Talento Humano^(5,6) que contribuyen en adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor y oportunidades de crecimiento dentro y fuera para el mejoramiento de su calidad de vida ^(18, 21,22).

Crespo, ⁽⁸⁾ encontró relación entre clima y compromiso organizacional con las características personales como género, sin embargo, no encontró la relación significativa con las características de edad y antigüedad, Ramos et al,⁽⁹⁾ en pacientes post operados de un Hospital Nacional de Lima, Perú evidenciaron que el 72,17% percibió la calidad del cuidado de enfermería como adecuado, mientras que el 27,83% lo percibía como medianamente adecuado y con consideraron adecuados los aspectos tangibles (67,46%) e intangibles (75,37%), así mismo Ruiz ⁽¹¹⁾ demostró la relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo con coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 y Quispe ⁽¹²⁾ demostró la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario (valor “sig.” de 0.000 a $p < 0.05$) en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas Perú.

Estudio realizado en Chacabuco Perú por Castillo ⁽¹³⁾ encontró la correlación positiva alta entre el Talento Humano y el Desempeño Laboral con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.77 y con el nivel de significancia bilateral ($p = 0.00 < 0.059$), así mismo Osorio y Zaravia ⁽¹⁶⁾ encontraron una correlación positiva ($r = 0.432$ con $p < 0$

,000) entre la Gestión de talento humano y calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial; resultando muy similares con los resultados reportando en el estudio desarrollado.

CONCLUSIONES

Se evidenciaron tendencia alta del nivel de categorización aceptable la relación entre la Gestión de Talento Humano y Calidad del Servicio del personal de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica, con coeficiente de correlación significativa ($R = 0.639$ a $p < 0.05$).

Con respecto a condiciones sociodemográficos el estudio evidencio predominio de porcentaje altos de sexo masculino, con edad entre 31 a 40 años y con grado de instrucción universitarios la mayoría de los trabajadores de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica.

Se apreciaron predominio de categorización aceptable y con coeficiente de correlación significativa ($p < 0.05$) la relación entre la Gestión de Talento Humano con las dimensiones de elementos Tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Calidad del Servicio y empatía en el personal de salud de la Unidad Ejecutora No 405 de la Red de Salud Angaraes-Huancavelica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud (OPS). La enfermería de salud pública y las funciones esenciales de salud pública: bases para el ejercicio profesional en el siglo XXI. México DF: Biblioteca Las casas. 2016. [Online]. Accesos 22 de abril 2022. Disponible en: <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0>.
2. Cabrera Cabrera Rivera, I. Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014: [tesis doctoral].Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; 2018.
3. Hassanein F, Özgit H. Sostenimiento de los recursos humanos a través de estrategias de gestión del talento y compromiso de los empleados en la industria hotelera de Medio Oriente. Sostenibilidad. 2022; 14 (22) , 15365(15365).
4. Sánchez JC, Bravo SM, Moyano HP, Rivera AL. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción percibida por los clientes. Caso: Corporación Financiera Nacional. Revista Ciencia Digital. 2019; 3(2), 126-135.

5. Cruz Sánchez AA, Orduña Carlos MD, Álvarez Hernández JG. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios*.2019;15(30),25-29.
6. Maggi WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [tesis doctoral]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. 2018.
7. Bernal López, J. Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos. [tesis maestría]. Universidad de Montemorelos, Zaragoza España, 2015.
8. Crespo Bravo, C. Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. [tesis maestría]. Universidad Autónoma de San Luis Potosí; San Luis, México. 2015.
9. Ramos LC, Sancho JMC, Lozano AM. Calidad de Atención de Enfermería Percibida por Pacientes Post operados de un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*. 2022; 38 (3). (e4706).
10. Cabrera Rivera I. Gestión del talento humano y el Compromiso Organizacional de los docentes de la maestría en administración de la educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral. Huaral. [tesis doctoral]. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Lima Perú. 2018.
11. Ruiz Pinchi R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo -Perú. 2017.
12. Quispe Pérez Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. [tesis pregrado]. Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac- Perú. 2015.
13. Del Castillo Méndez A. Castillo D. La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2017.
14. Vera Zavaleta E. El Talento Humano y la Enseñanza de los docentes de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión “G.U.E”. [tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. 2018.

15. Maita Acevedo C. y De la Cruz Cruz K. Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017. [tesis pregrado]. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica Peru.2018.
16. Osorio Torres Y. y Zaravia Solano, F. Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. [tesis pregrado]. Universidad Peruana los Andes, Junín. 2017.
17. Mora, L. Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT Sistemas de Información S.A. [Internet]. 2008. [citado: 2023, agosto] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10554/5119>
18. Pardo Enciso C. E., Díaz Villamizar OL. Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. Suma de Negocios [Internet]. 2014;5(11):39-48.
19. Alvarado M, Barba M. Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. USA: Palibrio; 2016.
20. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional la Dinámica del éxito en las organizaciones. Décimo cuarta edición ed. México: Mc Graw Hill.; 2016.
21. Alles M. Desarrollo del talento humano, basado en competencias. México D.F.: Granica; 2018.
22. Bohlander GW, Snell S. Administración de Recursos Humanos. New York: Cengage Learning; 2016.
23. Ramírez Molina R., Chacón Zúñiga H., Valencia Alfaro K. Gestión del Talento Humano. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales. 2018; (16): 1.21-31.
24. Mondy W., Noe R. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. ed. Pearson-Educación, México; 2018.
25. Gavilanes Peralvo A. Análisis de los Modelos de Gestión de Talento Humano Aplicados en la Empresa Privadas Prestadoras de Servicios de Salud, Ubicados en el Barrio de la Villaflora al Sur de Quito. Universidad Politécnica Salesiana [tesis pregrado]. Quito -Ecuador. 2013.
26. Góngora Labajos, N. Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019. [tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. 2020.

27. Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*. 1960; 66(1), 32–40.
28. Ramírez Carvajal A. Servqual o Servper: ¿Otra alternativa? *Sinapsis*. 2017; 9 (1); 59-63.
29. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio*. 2015;18(35):57-76.
30. Las Johansen B. Caluza. Reconnaissance of University Student Sentiments towards the MIS Services. *Journal of Business and Management Sciences*. 2016; 4(5):113-124.
31. Begazo Villanueva, J. D. ¿CÓMO MEDIMOS EL SERVICIO? *Gestión en el Tercer Milenio*. 2006; 9(18):73-81.
32. Colmenares Do A, Saavedra TJL. Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones. *Cuadernos de Gestión*. 2007;7(2):69-81.
33. Gimeno J, Ruiz C. Utilidad de los cuestionarios como indicadores para la medición de la calidad del servicio: un análisis empírico. *Revista española de financiación y contabilidad*. 2001; 30 (110); 1137-1166.
34. Cronin, J. J., Taylor, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992; 56(3), 55–68.
35. Chenet M. *Gestión pública*. Lima: USIL. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima; 2015.
36. López Carlos. "Joseph M. Juran y la planificación de la calidad". *Gestiopolis*. 11 julio 2001. Disponible en: Web. <<https://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>>.
37. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación Mexico: Edamsa Impresiones*. 2019.
38. Carrasco Diaz S. *Metodología de la Investigación Científica lima Perú: San Marcos*. 2015.
39. Sánchez Carlessi H, Reyes Meza C. *Metodología y Diseños en la Investigación Científica Lima Perú: Business Support Aneth*. 2017.
40. Tamayo y Tamayo M. *El Proceso de la Investigación Científica México: Editorial Limusa; 2014*.