

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión del talento humano y calidad de servicio del área de
resultados Anatomía Patológica, Hospital Regional Huacho- 2021**

Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Bach. La Serna Ramírez, Marianela Nataly

Código ORCID: 0000-0003-0715-0119

Asesora

Mg. Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código ORCID: 0000-0001-5509-4460

Huacho-Perú

2022

Palabras clave:

TEMA	Gestión del talento humano y calidad de servicio
ESPECIALIDAD	Administración

Theme	Management of human talent and quality of service
Specialty	Management

Línea de Investigación:

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Talento humano	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

Research Line:

Line of research	OCDE		
	Área	Sub Área	Discipline
Talento humano	social Sciences	Economy and business	Economy

“Gestión del talento humano y calidad de servicio del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021.”

" Management of human talent and quality of service in the pathological anatomy results area, Hospital Regional Huacho- 2021"

Resumen

El proyecto tuvo como objetivo, fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho-2021.

Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transaccional, se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento validado por juicio de expertos en investigación y para la confiabilidad mediante del alfa de Cronbach. Todos los datos que se recolectará serán organizados en sus correspondientes tablas y figuras de forma estadístico, haciendo el uso del programa Excel y el spss v 24, se contó con dos tipos de poblaciones una corresponde al personal y usuarios del área de anatomía patológica del hospital Regional de Huacho-2021.

Existe una relación directa entre gestión del talento humano y calidad del servicio, ya que el resultado del RHO Spearman fue de 0,710, con el valor de p-valor de 0,000, es $< a 0,05$, la gestión no es óptima ya que el 66,67% de trabajadores afirman que a veces el personal del hospital cumple con el perfil del puesto, la calidad de los servicios no son buenos ya que un 60% de usuarios que indican que nunca se cuenta con equipos modernos de última generación, y están desmotivados cuando el 50% de trabajadores afirman que nunca las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña.

Abstract

The objective of the project was to substantiate that the management of human talent is related to the quality of the service of the Pathological Anatomy results area of the Huacho Regional Hospital - 2021.

This study is of a descriptive correlational type, non-experimental design, transactional cut, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument validated by the judgment of research experts and for reliability through Cronbach's alpha. All the data that will be collected will be organized in their corresponding tables and figures in a statistical way, using the Excel program and the spss v 24, there were two types of populations, one corresponding to the personnel and users of the pathological anatomy area of the hospital. Huacho Region-2021.

There is a direct relationship between human talent management and service quality, since the RHO Spearman result was 0.710, with the p-value of 0.000, it is <0.05 , the management is not optimal since the 66.67% of workers state that sometimes the hospital staff meets the job profile, the quality of the services is not good since 60% of users indicate that they never have state-of-the-art modern equipment, and they are unmotivated when 50% of workers affirm that the remuneration is never in accordance with the position they perform.

INDICE

PALABRA CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vi
1. INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	14
1.3 PROBLEMA	15
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES 15	
1.5 HIPOTESIS	24
1.6 OBJETIVOS	24
2. METODOLOGIA	25
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	25
2.2 POBLACION Y MUESTRA	26
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	28
3. RESULTADOS	29
4. ANALISIS Y DISCUSION	53
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. CONCLUSIONES	58
5.2. RECOMENDACIONES	60
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
7. <u>ANEXOS</u>	<u>69</u>

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1:	29
Tabla 2:	30
Tabla 3:	31
Tabla 4:	32
Tabla 5:	33
Tabla 6:	33
Tabla 7:	34
Tabla 8:	35
Tabla 9:	36
Tabla 10:	37
Tabla 11:	38
Tabla 12:	39
Tabla 13:	40
Tabla 14:	41
Tabla 15:	42
3Tabla 16:	43
Tabla 17:	44
Tabla 18:	45
Tabla 19:	46
Tabla 20:	47
Tabla 21:	48
Tabla 22:	49
Tabla 23:	50
Tabla 24:	51
Tabla 25	52

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1 Antecedentes

En lo internacional:

Reinoso (2015), en su tesis su propósito de investigación es proponer un modelo de Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, que permita mejorar la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, garantizando de esta manera la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos. Concluyó que el área no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas publica establecidas como normativas. Recomendando diseñar y Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para el departamento de enfermería que permita mejorar la calidad de servicio que se presta a la ciudadanía.

Sevilla (2015), su tesis fue sobre “Programa de gestión de talento humano para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub Centro de Salud Santa Anita”. Uno de sus objetivos fue: Mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud, utilizó la metodología: cualitativa, tipo de diseño: experimental. La muestra: 1585 de 10 a 14 años y 1542 de 15 a 19 años un total de 3127 adolescentes. Con los hallazgos encontrados cree: implementar la propuesta de mejora para los estándares de calidad. Donde concluye en la: Implementación de la propuesta mejora los estándares de calidad, obteniendo usuarios externos satisfechos familiarizados con los horarios de atención y cartera de servicios.

En lo Nacional:

Avila (2018), en su investigación tuvo como objetivo general determinar de que manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018, La

investigación determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), por lo que se concluye la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. donde tuvo los resultados respecto a la Gestión del talento humano, el 46,5% de los encuestados manifestaron que no se realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, el 48,3% manifestó no se evalúa el desempeño de sus trabajadores, el 39,8% menciona que el Hospital no les brinda un ambiente de trabajo seguro, el 49,9% manifestaron que el Hospital no se preocupa por tu desarrollo profesional.

Soto (2018), en su tesis tuvo como propósito establecer la relación entre la gestión del talento humano y la cultura de la seguridad del paciente en laboratorio en un hospital público, El Agustino, 2018. Obtuvo como resultado mediante evaluación estadística una correlación positiva moderada, obtenido mediante la prueba estadística de correlación de Rho Spearman ($r = 0.508$) y a la evaluación al 5% de significancia se obtuvo un $\text{Sig.} = 0.000$, que nos indica que esta relación es significativa. De los resultados obtenidos se puede concluir que ambas variables están relacionadas de manera significativa y que esta relación es positiva y moderada; por medio del cual se podrán obtener medidas de mejora de gestión e incrementar o mejorar la cultura de seguridad del paciente en laboratorio

Urquía (2017), en su estudio tuvo como objetivo de determinar la relación existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que permite comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). Como resultado final se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo. Coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) y el ($p = 0,000$).

Rojas y Vílchez (2018), tuvieron por propósito establecer qué relación existe entre la gestión del talento y el desempeño laboral en el personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Obtuvieron como resultado descriptivo que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la gestión del talento humano y el 60 % está totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, mediante análisis estadístico de coeficiente de relación Pearson obtuvieron que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, así como también lo encontraron entre la variable gestión del talento y los aspectos de desempeño laboral (calidad del trabajo y trabajo en equipo). Esta tesis aporta con sus resultados que al realizar una buena gestión del talento se va a gestar un buen desempeño laboral, que es importante para la seguridad del paciente.

Torres (2020), su objetivo fue Identificar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz 2019. Donde concluye que hubo relación moderada entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral ($p < 0.001$, $Rho=0.491$) y sus resultados encontrados, se sugiere desarrollar programas destinados a la mejora de las competencias en la gestión de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú “Luis Nicasio Sáenz”, dirigidos específicamente al personal directivo del área de recursos humanos, para mejorar la selección de dicho recurso en pro del mejoramiento de la institución y sus diferentes áreas médicas.

Rubio (2019), en su investigación tuvo como propósito el identificar si existe relación que, entre Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019, según la hipótesis planteada; se halló una relación significativa entre las dos variables El análisis obtenido de esta investigación nos lleva a la conclusión que existe relación significativa entre las variables Gestión del talento humano calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019

1. 2. Fundamentación científica.

a) Gestión del talento humano.

Chiavenato (2011), define que la gestión del talento humano se refiere a la dirección de las cualidades de las personas como inteligencia, vitalidad, probación, etc., las organizaciones pueden ser industrias, comercios, bancos, hospitales, universidades, etc., y se encuentran formadas por un conjunto de personas que la representan y le brindan personalidad propia. Según Chiavenato la gestión del talento es un conjunto de funciones que realizan los recursos humanos que son especialistas en manejar, integrar, seleccionar, formar, organizar, recompensar, comunicar y evaluar al talento para así mejorar las competencias de la organización.

Louffat (2012), sostiene que el término “gestión” se describe al acto de administrar, y “talento humano” es el aprovechamiento y descubrimiento de las competencias del colaborador constituidas a las necesidades de una organización se refiere de manera conjunta el proceso proactivo de planeación, organización, direccionar y controlar cimientos, metodologías, técnicas y prácticas especialistas.

Chiavenato (2012), quien define “que la administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito”

Procesos de la gestión del talento Humano:

Estos están vinculadas o sujetas a normas o políticas y prácticas que pueden resumirse en seis procesos:

- Admisión de personas,
- Aplicación de personas,
- Compensación de personas,
- Desarrollo de personas,

- Mantenimiento de personas y
- Monitoreo de personas.

Los propósitos de la gestión del talento

Chiavenato (2012), indica que el propósito contribuye con las competencias de la organización siendo:

- Asistir a la institución para que logre alcanzar sus metas y su misión.
- Brindar destrezas a la organización, mediante el desarrollo y aplicación de las habilidades y competencias del recurso humano.
- Brindar personal bien entrenado y motivado a la organización, mediante capacitaciones continuas como primer paso, luego reconocer los logros y recompensarlos.
- Aumentar la auto actualización y la complacencia del personal en su trabajo, para lograr hacerlos productivos y que perciban que el trabajo que se les designa es el idóneo de acuerdo a su competencia y trato con equidad.
- Lograr un ambiente estructurado para desarrollar y conservar la calidad de vida en el trabajo, y así lograr satisfacer las condiciones individuales del personal convirtiendo la organización en un lugar agradable y atrayente.
- Administrar e impulsar el cambio, ya que ocasionan nuevos enfoques que garantizan la mejora y supervivencia de la organización.
- Debe garantizar que el personal no debe ser discriminado y se debe respetar sus derechos básicos, mediante políticas con ética y conductas socialmente responsables.

Importancia de los Recursos Humanos

Rocco & Garrido (2017), el recurso humano participa en un rol tanto para generar como en la resolución de eventos adversos, son influenciados directamente por su entorno de trabajo y por la cultura organizacional, ambos aspectos se deben considerar en la implementación de mejoras. Se considera al recurso humano ya sea en su forma individual o colectiva.

Elementos de la gestión del talento humano

Chiavenato (2011) señala que se transforme cada día el administrar el talento humano en algo imprescindible para el triunfo organizacional.

Sus dimensiones son las siguientes:

a. Conocimiento. Se refiere al saber. Compone la derivación de aprender a aprender, de manera perenne, dado que es la clave más meritoria el conocimiento para lograr resultados propicios. Implica los siguientes indicadores: Know-how, aprender a aprender, aprender, perennemente, aumentar el conocimiento, transferir conocimiento y el cooperar con el conocimiento.

b. Habilidad. Se refiere en saber hacer. Simboliza usar y emplear el conocimiento, sea el caso para solucionar dificultades o circunstancias, instituir e innovar. En otros términos, la habilidad es la innovación del conocimiento en consecuencia. Implica los siguientes indicadores: Aplicar el conocimiento, enfoque universal y metódica, labor en equipo, motivación, liderazgo, y comunicación.

c. Juicio. Se refiere de saber estudiar el escenario y el contenido. Representa conocer de manera conseguir testimonios e información, poseer un alma crítica, calificar los sucesos, encarecer con equilibrio y concretar precedencias. Involucra los siguientes indicadores: Evaluar el escenario, conseguir testimonios e información, poseer un alma crítica, calificar los sucesos, encarecer con equilibrio y concretar precedencias.

d. Actitud. Se refiere de saber hacer que ocurra. Consiente lograr y prevalecer metas la actitud emprendedora, arrogarse peligros, proceder a modo de agente de permuta, incorporar valor, conseguir la excelencia y orientarse en las derivaciones. Es la cual conlleva al individuo a lograr la autorrealización de su capacidad. Implica los siguientes indicadores: Actitud emprendedora, invención, mediador de permuta, arrogarse peligros, orientación en la autorrealización y las derivaciones.

Enseñanzas de gestión de talento humano

Mochón (2014), indica que hay que captar a los usuarios con soluciones, con experiencia y con sistema simples que aportan valor al momento de brindar un servicio de calidad. Eso tiene mucho que comprender con las capacidades tales como la imaginación, la creatividad y el capital intelectual, esto es trabajo de talento humano se refiere a las tecnologías nuevas y fortifiquen la reducción de labores habituales y advierten una rebelión de los trabajadores, la rebelión de talento. En esta era que viene el talento, manifestado en aspectos como la creatividad o al impulso emprendedor el arma competitivo elemental de la organización. Significa más que nunca el talento en las empresas, lo que se refiere es que existe insuficiencia de talento humano. No es equivalente al trabajo el talento humano. El talento es acorde de aquellos que aprecian alto en el escalafón de las capacidades anteriormente mencionadas.

Administración de los talentos humanos y del capital intelectual:

Chiavenato (2011) menciona que, en el periodo de la era del conocimiento, de la cual nos encontramos aprendiendo a vivir, las modificaciones que suceden en las organizaciones no solamente estructurales. Son, más aún, permutas de conductas y culturales la cual transfiguran el rol de los sujetos el cual contribuyen en ellas. Dichas modificaciones no podrían pasar desapercibidos para la ARH, ya que suceden asimismo en dicha área, e inducen una recóndita metamorfosis en sus características y estas son:

Capital humano

Se encuentra compuesto el capital humano por dos aspectos primordiales:

Talento. Proporcionales de conocimientos, destrezas y competitividades la cual son fortalecidos, reestablecidos y distinguidos de forma persistente. No obstante, no se logra afrontar el talento de manera desierta como un sistema cerrado. No llega lejos, solo, pues tiene que coexistir y existir en un contenido la cual consiente libertad, independencia y cobertor para lograr propagarse. no es suficiente con poseer talentos para tener capital humano. Es

indispensable contener talentos constituidos a un contenido placentero. Si es propicio y benéfico el contexto, se desarrollan y progresan los talentos. Si no es apropiado el contexto, impiden las ataduras los talentos y originan el aislamiento. La sumatoria de ambos (contexto y talento) brinda la definición de capital humano.

Capital Intelectual

Es una de la definición de enorme discusión últimamente. A diferencia del capital financiero, que es numérico y cuantitativo asimismo se basa en activos contables y tangibles, es enteramente intangible e invisible el capital intelectual. Parte de ese punto el problema de contabilizarlo y administrarlo de forma apropiada. Se encuentra compuesto el capital intelectual capital humano, por capital interno y capital externo. En estos momentos, se orienta la ARH en sus consecuencias en el capital humano y para el capital intelectual de la organización. Así, el campo de predominio de la ARH se amplifica no solamente a “nuestra organización” sino además a “nuestras personas” y “nuestros clientes”.

El talento humano en la administración pública

Valeriano (2012), es uno de los factores de éxitos o de fracaso en las instituciones públicas en la Provincia de Leoncio Prado, que se deriva del conjunto de políticas, procedimientos e instrumentos, reclutamiento, selección, contratación, orientación y dirección necesarios para la realización de las funciones asignadas. Por tanto, el proceso de convocatoria, selección y contratación suele ser riguroso, pues que busca un trabajador con las mejores cualidades humanas, experiencia laboral, formación académica acreditada, ética, madurez, carácter y, además, de una comprobada capacidad de adaptación a los retos propios de cualquier proyecto de alguna magnitud.

Quispe (2014) considera que existe favoritismo en los procesos de selección en un 80% las remuneraciones son bajas y la capacitación que otorga es solo

33%, por consecuente generando una mala calidad del servicio al público o de los ciudadanos, es decir si la variable independiente administración de recursos humanos es negativa, de la misma forma afectara a la variable dependiente calidad del servicio al público.

b) Calidad del servicio

Urriago (2012), sustenta en su teoría de calidad en el servicio que es el servicio que se brinda en el establecimiento de salud e implica el cumplimiento de políticas y parámetros que cada nosocomio tiene para con el usuario. Esta calidad es evaluada para destacar la forma en que es atendido el usuario con el fin de garantizar el mejor de los servicios. Existen diversos modelos que ayudan a comprender mejor la calidad en el servicio de atención. Estos modelos sirven de base para diseñar instrumentos de medición y formulación y permitir a los trabajadores del establecimiento de salud realizar el seguimiento periódico y generar acciones correctivas y de mejora.

Deming (citado en **Redhead, 2015**, p.23), “señala que es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.”

Para **Gutiérrez (2017)**, “es en el nivel de satisfacción que se produce por el buen trato y relación entre el vendedor y consumidor, en ella se involucran mucho las capacidades de la institución y la aceptación del servicio por parte de los usuarios, todo ello produciendo un desarrollo significativo de la empresa y su fin a captar más clientes y posicionarse correctamente en el mercado. El desarrollo de capacidades de los trabajadores también interviene en la calidad del servicio.”

Según **Pizzo (2013)** “Son el conjunto de acciones que desarrolla un organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera

correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. Por ello al momento de brindar el servicio, este debe de caracterizarse por ser de fácil acceso, correcto, rápido, flexible, útil, etc. ocasionando sobre el cliente un 19 sentimiento positivo, de comprensión y sorprendido; no olvidando que por medio de ello los ingresos para la organización serán también productivos y constantes.”

Aportes significativos de Deming.

Que es el ciclo: (planear, hacer, valorar, Actuar) PHVA, que es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo. El ciclo que es también conocido como: “el ciclo de calidad” y también como “Espiral de mejora continua” aunque en 1980 los japoneses le cambiaron el nombre a ciclo de Deming.

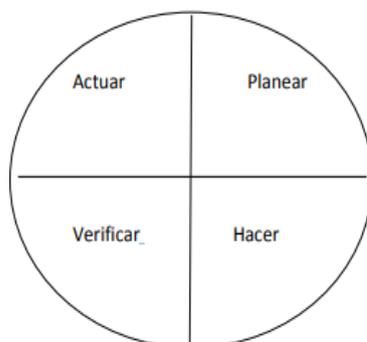


Figura 1 Ciclo de Deming.

Nota: Tomado de Blog especializado en Sistemas de gestión de seguridad de la información ISO 27001: Ciclo de Deming junio 2015.

Actuar: De acuerdo a lo anterior, se actúa en consecuencia, ya sea generalizando el plan si dio resultados y tomando medidas preventivas para que la mejora no sea reversible, o reestructurando el plan debido a que los resultados no fueron satisfactorios, con lo que se vuelve a iniciar el ciclo. ¿Cómo mejorar la próxima

vez?

Planear: Se desarrolla de manera objetiva y profunda un plan. ¿Qué hacer?
¿Cómo hacerlo?

Verificar: Se supervisa si se obtuvieron los efectos esperados y la magnitud de los mismos. Las cosas pasaron según se planificaron.

Hacer: Se comprueba en pequeña escala o sobre la base de ensayo tal como ha sido planeado. Hacer lo planificado.

Nos hablan diferentes Autores en cuanto a la calidad del servicio:

Philip Bayard “Phi” Crosby su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa. Definición de calidad “Promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez” (Crosby, 1979).

Joseph Moses Juran la calidad es lo: “Adecuado para el uso”, también expresa como “la satisfacción del cliente externo e interno”

Kaouru Ishikawa la calidad “El control de la calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles” la mayor contribución fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general y a nivel técnico enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación.

Calidad de servicios públicos:

Casermeiro (2010); define que la calidad de servicios públicos es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho estado gobierna.

Para **Navarrete (2015)**, señala que «la necesidad del servicio tiene que estar

relacionada con la continuidad del servicio público prestado por la entidad, es decir, que el desplazamiento tenga por finalidad suplir alguna de las deficiencias de la entidad que pudieran o hubiese ocasionado la interrupción de dicho servicio, o incluso si es que la acción se sustenta en la mejora del servicio público a efectos que sea prestado idóneamente».

El estudio de **Quispe (2014)**, señala que existe ineficiencias del personal responsables, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores, el cual coincidimos con el autor ya que hay siempre gran malestar por los usuarios del hospital de Huacho.

Importancia de la calidad de servicio

Según **López (2013,)** manifiesta que los diversos servicios que se ofrecen al cliente ha ido mejorando y evolucionando de acuerdo al crecimiento de la competitividad y servicios o productos sustitutos originados en el mercado, esto ocasiona que el cliente tenga más opciones de elegir a que empresa o institución va a solicitar el cumplimiento de su necesidad; es así que en base a lo señalado es necesario el perfeccionamiento del servicio que se brinda, producir en el cliente satisfacción y el interés absoluto por cumplir con la satisfacción de sus necesidades, el centrarse y darle un valor grande al cliente es fundamental e influyente sobre su decisión, ya que él tiene la última palabra si nos compra o no.

Características de la calidad de servicio

Según **Aniorte (2013)** un servicio de calidad de caracteriza por: -Cumplir con lo que ofrece, es decir, las características del servicio deben ser acorde a la promoción hecha a la población. -Debe tener un alto grado de utilidad, es decir, debe cumplir con una funcionalidad que satisfaga una necesidad específica del público al que va dirigido. -Debe de ser fácil de emplear, donde las características

del servicio no deben ser tan complejas que dificulten la movilización del usuario durante su uso, sino que debe de ser apto para todas las personas. -Debe de ser efectivo, es decir, los usuarios deben de estar satisfechos con el servicio, tanto al momento de hacer uso del mismo, así como con los resultados obtenidos.

Definición de satisfacción del usuario

Manifiesta que “es el resultado de que tan bien se ha relacionado el cliente con el consumidor, esto se ve reflejado cuando el cliente habla sobre tu empresa y si cumple con lo ofrecido. En si esto debe ser el objetivo 24 fundamental de toda organización, trabajando mucho en lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y posteriormente fidelizando nuevos provenientes de la competencia” (Gutiérrez, 2017, p.32)

Rapidez de la Atención

Según resultados ranking CAD (Ciudadanos al día) una de las características más importantes para los usuarios era la duración de las gestiones, sin embargo, el resultado en esta categoría fue uno de los menos satisfactorios. Y es que, nos sentimos menos valorados como consumidores cuanto más se demoran en la atención del servicio. Un mecanismo para mejorar la rapidez de atención es la simplificación de trámites, la cual supone reducir los costos, el número de pasos y requisitos y/o los plazos que deben cumplirse para su culminación. Ello no solo ahorra tiempo y dinero sino personal 27 interno de la hospital, debido a que se eliminan los cuellos de botella y los procedimientos burocráticos innecesarios. (CAD, 2013, p.3)

Tratamiento de quejas

Luego de toda la bibliografía revisada sabemos que el manejo de quejas es una gran oportunidad para que las instituciones mejoren sus operaciones, pero para esto es importante contar con el personal capacitado y cumplir tiempos pactados para la solución de los mismos. Las principales dificultades que enfrentan las personas que van a un Hospital son las barreras burocráticas, según los resultados

de la Campaña Perú sin Obstáculos de la CCL (Cámara de Comercio de Lima), realizada a principios del presente año 2016. (CCL, 2016, p. 8).

1.2. Justificación de la investigación

Nuestro estudio tiene el fin de brindar mejoras o recomendaciones de acuerdo a la problemática encontrada: ¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho-2021?, por lo tanto, se justifica en lo siguiente:

Justificación Social

Se ha demostrado que toda búsqueda de nuevos conocimientos e investigaciones mejora tanto la persona como la organización y por ende la misma sociedad, si se hace una buena gestión del talento humano en el hospital regional de Huacho en el periodo 2021, pues permitirá administrar de manera óptima sus recursos que cuenta, a su vez permitirá obtener personal competente de acuerdo los perfiles de los puestos requeridos, conllevando que el hospital mejore la calidad de los servicios del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional de Huacho-2021.

Justificación científica.

Esta investigación realizará la revisión de documentación e investigaciones de otros autores que tienen la misma problemática, el cual nos servirá para contrastar sus evidencias encontradas, permitiendo dar sustento a las variables en estudio Gestión del talento humano y calidad de servicio, asimismo brindaremos nuevos fundamentos teóricos que servirán de gran apoyo para otros interesados del tema, para dar respuesta a sus interrogantes de sus hipótesis planteadas.

Justificación Metodológica

La investigación que se hará es narrar todos los hechos acontecidos en un lugar o periodo determinado, sin hacer ninguna variante o alteración de sus variables de la gestión del talento humano y la calidad del servicio, ya que es una investigación descriptiva de diseño no experimental, el cual se ha creído conveniente hacer uso de la técnica como encuesta y el instrumento será el cuestionario que está

compuesto por 24 ítems, respectivamente con una escala valorativa, permitiendo así fundamentar nuestra hipótesis planteada.

Justificación Práctica

Con los resultados encontrados permitirá brindar mejoras al área de anatomía Patológica, en cuanto su gestión del talento humano, logrando que los responsables tomen conciencia de las debilidades encontradas, así como el aprovechamiento de sus fortalezas con el fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda esta área, conllevando que los usuarios estén satisfechos con los resultados que les brindan. En tanto les servirá como una guía de mejora para todo el personal que labora en el Hospital Regional de Huacho.

1.3. Problema

¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables

1.4.1. Conceptuación de variables.

a) Gestión de Talento Humano

Según **Chiavenato (2011)**, la gestión del talento es un conjunto de funciones que realizan los recursos humanos que son especialistas en manejar, integrar, seleccionar, formar, organizar, recompensar, comunicar y evaluar al talento para así mejorar las competencias de la organización.

Dimensiones de gestión de talento humano

Chiavenato (2011), nos menciona las siguientes dimensiones:

Integración de personas.

Los cuales sirven en la selección de nuevos integrantes para la organización, se denominan también procesos de abasto o suministro de personas.

Organización de personas.

Los cuales sirven para proyectar labores de orientación y seguimiento del personal en la organización, para así poder evaluar el ejercicio de su ocupación. • Procesos para recompensar a las personas. Estos indican incentivar y satisfacer las principales necesidades individuales del personal. Entre estos se incluyen recompensas y prestaciones.

Desarrollo de personas.

Estos procesos nos indican capacitar y fomentar al personal para así acrecentar el desarrollo profesional y personal.

Retención de personas.

Estos procesos indican la creación de condiciones ambientales y psicológicamente satisfactorias para el desenvolvimiento de las actividades del personal. Entre estos se incluyen de disponer bien de la cultura y clima organizacional, disciplina, seguridad, calidad de vida y relaciones sindicales en la organización.

Evaluación de personas.

Los cuales son para monitorizar y dar seguimiento a las funciones que realiza el personal, también para constatar los resultados que se obtienen. Incluyen supervisiones de las bases de datos y diversos sistemas de información administrativa

Comunicación.

Este componente indica que sólo a través de la emisión, transmisión y recepción de la información es que se puede transmitir las ideas de una persona a otra, debe incluir la interpretación y comprensión de la información (Judge & Robbins, 2009). Tiene cuatro funciones principales dentro de una organización los cuales son de control, de motivación, de expresión emocional

y de transmitir ideas. La comunicación actúa de diferentes maneras y puede llegar a controlar las actitudes de los miembros de una organización.

Compensación laboral.

Dentro de este componente se incluye la remuneración, el cual es cuando se reconoce, retribuye y premia los servicios de las personas. El recompensar es un componente esencial para retroalimentar la conducta de las personas en términos de reconocimiento en el que su desempeño es retribuido en la organización. Existen recompensas financieras y no financieras, como lo son el orgullo, la autoestima, seguridad de empleo, etc., que ofrece la organización y que le permite influir en la satisfacción del grupo de su interés.

Indicadores:

Reclutamiento:

Chiavenato (2011), puede definirse como un proceso orientado a la búsqueda de candidatos potenciales para cubrir una vacante.

Selección

Es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo: Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Planeación

Es la **definición** de las metas de una organización, el establecimiento de una estrategia general para lograr esas metas y el desarrollo de una jerarquía amplia de los planes para integrar y coordinar las actividades.

Estructura Organizacional:

Las formas de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura. - Fuente: <https://concepto.de/estructura-organizacional/>

Perfil del puesto:

Son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe.

Capacitación:

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Ascensos:

Se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.

Comunicación:

Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Remuneración:

Porto, (2014) considera que cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino remunerativo.

Incentivos:

Gorbaneff (2009, pág. 73) estableció un concepto de incentivo: La recompensa total, que abarca los aspectos financieros y no financieros, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta.

Control:

Chiavenato (2011), el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

Cumplimiento de tareas:

R.A.E. (2017), “Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo.

b) Calidad del servicio

Calderón et al (2010), definen la gestión del cambio:” Capacidad de visualizar hacia dónde se deben encaminar los esfuerzos de la organización. Implica promover y comprometerse en el diseño y desarrollo de estrategias en la búsqueda de nuevas oportunidades”

Las dimensiones de Calidad del servicio.

Urriago M. (2012) nos menciona las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles:

Refiere que las instalaciones de atención deben presentar buenas o excelentes

condiciones para que el paciente se sienta confiado y seguro. Deben de presentar la limpieza y el 19 orden para mostrar el buen estado de las instalaciones. El personal asistencial debe de tener la indumentaria requerida y contar con los altos estándares de bioseguridad. Las camas, camillas, incubadoras, etc. Deben de dar el confort al cliente.

La Fiabilidad:

Es la actitud que demuestra el personal asistencial esta debe de ser confiable y precisa. El personal asistencial debe mostrar atención adecuada y mostrando curiosidad tomando en consideración.

La Capacidad en la respuesta:

Referido a la voluntad y disposición por parte del personal asistencial para atender al paciente y proporcionar un servicio adecuado. Deben de mostrar según Urriago un espíritu servicial, prontitud en la atención, ya que al paciente le incomoda le crea malestar el estar esperando.

La Seguridad:

Es importante en salud y su atención pues, depende de ello la general credibilidad, confianza y garantía en el paciente que se sienten seguros con lo que se le diagnostique. Medidas de seguridad. Percibido por el paciente, el centro de salud debe cumplir con estos requisitos el paciente se sentirá más seguro de estar en estas instalaciones.

La Empatía:

Refiere que comprender y conocer lo que el cliente necesita, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, en tal sentido la atención debe adecuarse estas necesidades de tal manera que el personal de enfermería genere un ambiente agradable de confort en el paciente.

Indicadores:

Instalaciones:

El término también puede aludir al conjunto de los elementos instalados y al espacio que dispone de todo lo necesario para el desarrollo de una determinada actividad.

Maquinarias y equipos:

Conjunto de bienes tangibles que se dedican a la producción, a una actividad utilidad en concreto.

Personal profesional:

Profesional es la persona que ejerce una profesión, es decir, la persona que trabaja en un área laboral específica y especializada, cuyo conocimiento ha adquirido por medio de la instrucción universitaria.

Personal comprometido:

Un trabajador **comprometido** no es sólo aquel que está contento en la empresa para la que trabaja; es aquel que habla de manera muy positiva de la organización, que está alineado con sus objetivos y que siempre intentará realizar esfuerzos orientados a contribuir a su éxito.

Imagen institucional:

Conjunto de "atributos que los públicos asocian a una empresa"

Atención rápida:

Es la **atención** que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último.

Trámites engorrosos:

Conjunto de funciones y trámites administrativos de una entidad pública.; Exceso de reglamentos, trámites administrativos y papeleos para resolver los

asuntos relacionados con la administración del Estado

Procedimientos adecuados:

Método estructurado para ejecutar una cosa. acto realizado por trámites administrativos o judiciales

Higiene y limpieza:

Este proceso no mata necesariamente los gérmenes, pero al sacarlos, disminuye la cantidad y el riesgo de propagar la enfermedad

Comunicación:

Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Prioridad de atención:

Es de atención inmediata, que corresponde a la resucitación. La prioridad II es atendida en 10 minutos como máximo, la prioridad III tiene un tiempo de espera de hasta una hora.

1.4.2. Operacionalización de las variables.

a) Gestión del talento humano

V. 1	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del talento humano	Se podrá medir la gestión del talento en el área de Anatomía Patológica del Hospital Regional de Huacho-2021 a través de sus dimensiones integración de personas, organización de personas, desarrollo de personas,	Integración de personas.	Reclutamiento	1.
			Selección	2.
			Trabajo en equipo	3.
			Planeación	4.

Retención de personas, evaluación de personas, a través de 12 ítems con una escala valorativa.	Organización de personas.	Estructura Org.	5.
		Perfil del puesto	6.
	Desarrollo de personas.	Capacitación	7.
		Ascensos	8.
		Comunicación	9.
	Retención de personas.	Remuneración	10.
	Evaluación de personas.	Control	11.
			12.

b) Operacionalización de calidad del servicio:

Var. 2	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad del servicio	Es el nivel de percepción que tienen los usuarios en cuanto reciben el servicio y para medir la calidad del servicio que brinda el área de Anatomía Patológica del Hospital Regional de Huacho-2021 se hará analizando las dimensiones; elementos tangibles, Fiabilidad, La Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, a través de una escala valorativa con 12 ítems.	Elementos tangibles.	Instalaciones.	1.
			Equipos	2.
			Personal profesional	3.
		Fiabilidad	Personal comprometido	4.
			Imagen institucional	5.
		La Capacidad de respuesta	Atención rápida.	6.
			Orientación del servicio	7.
			Trámites engorrosos	8.
		Seguridad	Procedimientos adecuados.	9.
			Higiene y limpieza	10.
		Empatía.	Comunicación	11.
			Prioridad de atención.	12.

1. 5. Hipótesis

H1: “La gestión del talento humano se relaciona directamente en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021”.

Ho: “La gestión del talento humano no se relaciona directamente en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021”.

1. 6. Objetivos

Objetivo general.

1. Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

Objetivos específicos.

1. Detallar como se encuentra la gestión del talento humano del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.
2. Especificar la calidad de servicio que brinda el área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.
3. Justificar que la gestión del talento humano repercute en la calidad de servicio del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

2. Metodología.

2.1. Tipo y diseño de investigación

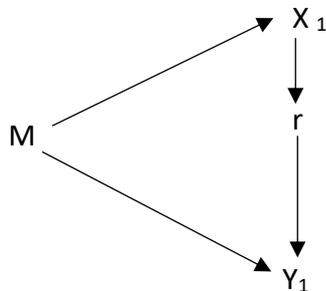
Tipo de investigación.

Este proyecto corresponde al tipo de investigación descriptiva correlacional, y de enfoque cuantitativo. indica **Hernández et al. (2014)**, que para este tipo de enfoque cuantitativo busca obtener sus datos con el fin de sustentar su hipótesis, por medio del análisis estadístico, el cual busca establecer modelos de comportamientos mediante teorías”.

Diseño de investigación.

Este estudio fue un diseño no experimental, correlacional descriptivo, Para **González (2011)**, en este diseño es hacer la descripción de las variables que están en estudio, con el fin de hacer el análisis de la relación que pueda existir entre ellas.

En el estudio se utilizo el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra.

X₁: Observación de la gestión del talento humano

Y₁: Observación del calidad del servicio

r: relación entre X₁ Y₁

2.2. Población y muestra.

Población:

Para nuestro estudio se contó con 2 tipos de población; el cual fue todo el personal de área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho, siendo 6 trabajadores, y la otra población corresponde a 520 usuarios que son atendidos en esta unidad mensualmente. Según **Sánchez & Reyes (2018)**, define a la población: conjunto formado por elementos que posee una serie de características comunes. Es decir, el total de un conjunto de casos o elementos que comparten determinadas características o un criterio.

Muestra:

Para nuestra muestra se obtuvo de la población de los usuarios que son atendidos mensualmente, en esta área de anatomía patológica.

Con la aplicación de la fórmula finita se obtuvo una muestra de . Nos dice **Arias (2016)**, La muestra es una parte representativa y finita que se extrae de la población accesible.

Fórmula finita; cuando se conoce la población:

$$n = \frac{N \cdot Z_c^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z_c^2 \cdot p \cdot q}$$

Se determinó el tamaño de la muestra para una población de 520 de usuarios del área de anatomía patológica, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, un valor de $p = 40$ y $q = 60$

$$n = \frac{520 \cdot 4 \cdot 40 \cdot 60}{519 \cdot 25 + 4 \cdot 40 \cdot 60} = \frac{4992000}{12975 + 9600}$$

n=222

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Fue la encuesta, el cual se aplicó al personal y a los usuarios del área de Resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional de Huacho-2021. al respecto **Arias (2016)**, refiere que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p.53).

Instrumentos.

Se usó el cuestionario. Para **Palella y Martins, (2017)**, es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Validez y confiabilidad de las informaciones

La validación:

Para la validación se hizo a través del juicio de tres expertos que son especializados en investigación.

Confiabilidad:

Fiabilidad del instrumento de la variable Gestión del talento humano.

Resultados estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	12

Con el resultado obtenido mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach es de 0.785, indicando que el instrumento de gestión del talento humano presenta una confiabilidad alta por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de calidad del servicio

Resultados estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	12

Se puede apreciar en la tabla, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.885, lo cual indica que el instrumento de calidad del servicio presenta una confiabilidad muy alta por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

2.4. Procesamiento y análisis de la información.

Luego de la aplicación del cuestionario, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos, a través del programa de Excel Microsoft, toda la información fue ingresada a tablas y figuras, con valores numéricos y estadísticos para luego hacer el análisis respectivo según a la información obtenida. Para tener la confiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach.

3. Resultados:

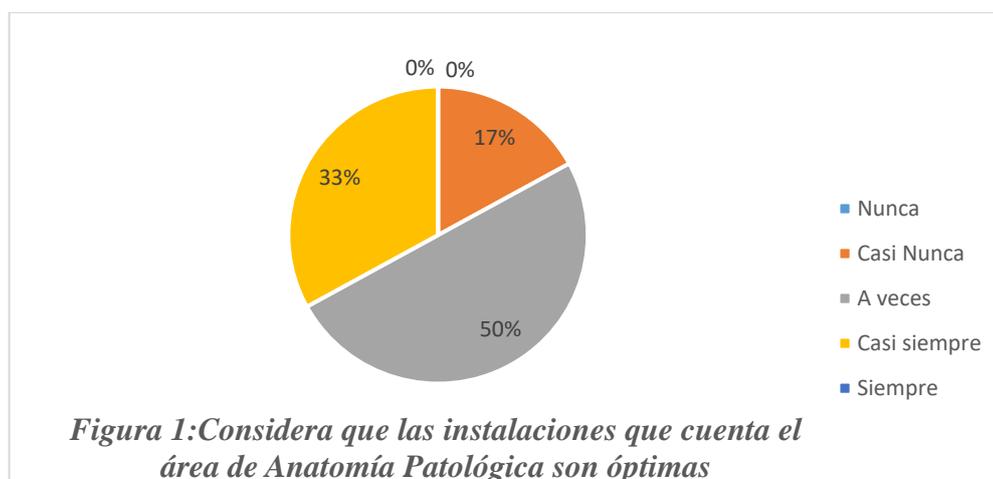
RESULTADO DE ENCUESTA A PERSONAL DEL ÁREA DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO-2021.

TABLA 1.

Considera que las instalaciones que cuenta el área de Anatomía Patológica son óptimas

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	17%
A veces	3	50%
Casi siempre	2	33%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

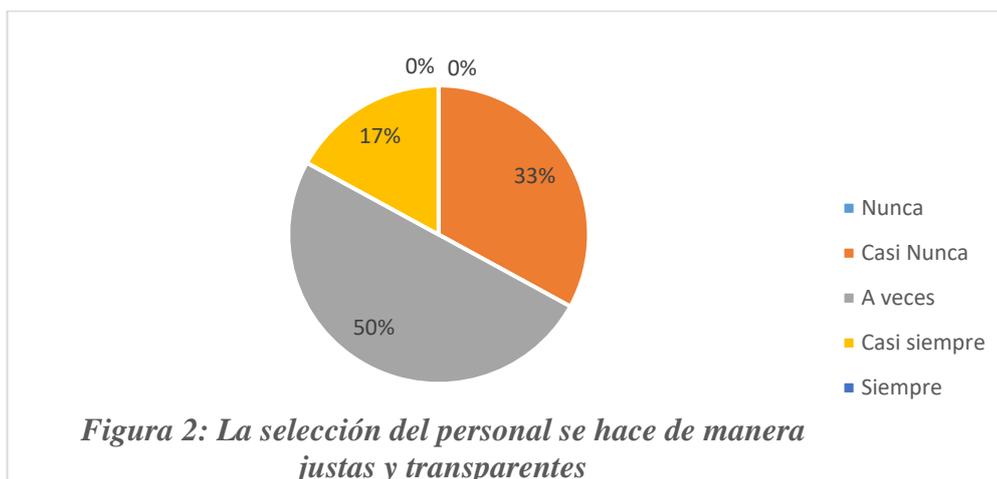
Se puede observar en la tabla 1, que hay un 50% de encuestados que manifiestan que a veces considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía patológica son óptimas, un 33% coinciden que casi siempre y un 17% restante de los encuestados consignan que casi nunca.

TABLA 2.

La selección del personal se hace de manera justas y transparentes.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	33%
A veces	3	50%
Casi siempre	1	17%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

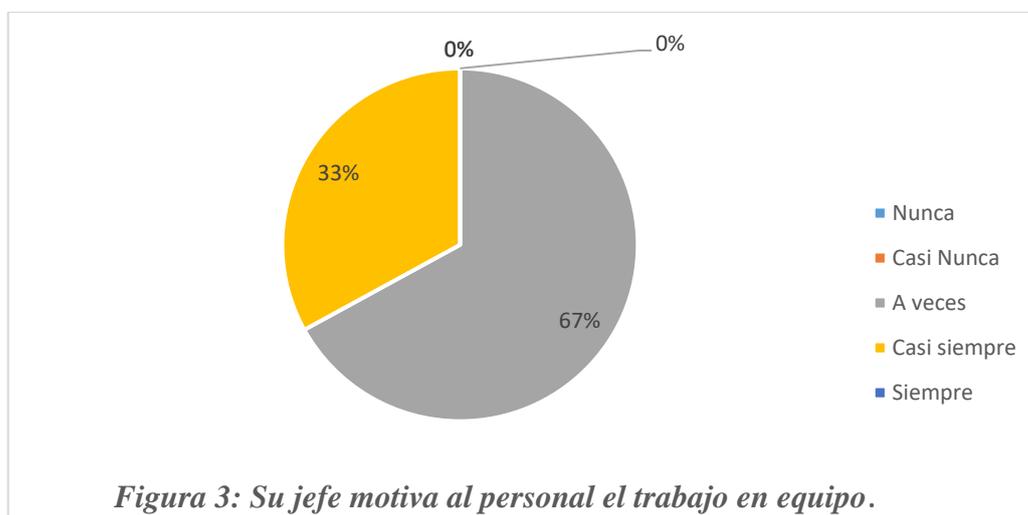
En la tabla 2 se puede ver que el 50% de los encuestados manifiestan que a veces la selección del personal se hace de manera justas y transparentes, en tanto un 33% de los encuestados indican que casi nunca y el 17% restante de los encuestados afirman que casi siempre.

TABLA 3.

Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	67%
Casi siempre	2	33%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

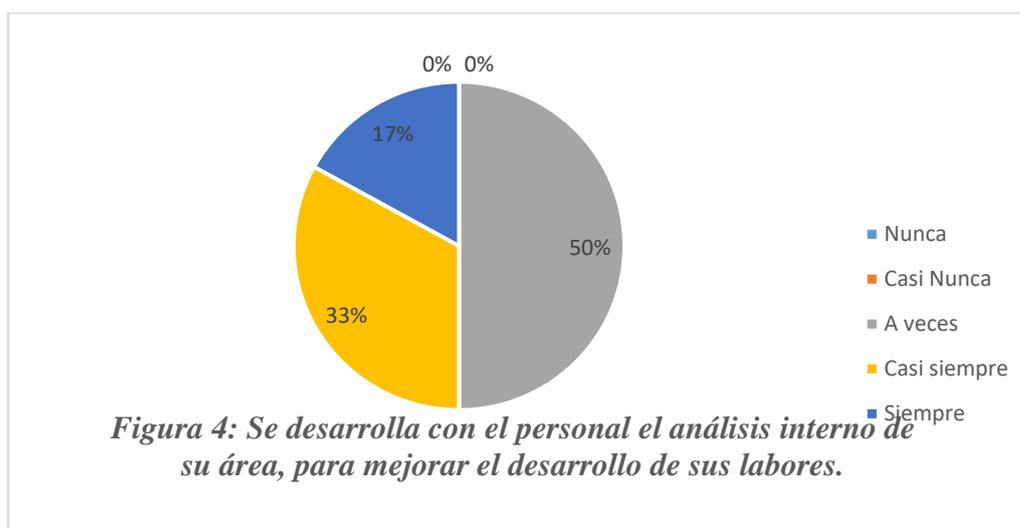
Se observa en la tabla 3, que existe un 66.67% de encuestados que manifiestan indican que a veces su jefe motiva al personal el trabajo en equipo, mientras que un 33.3% restante coinciden que casi siempre.

TABLA 4.

Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	50%
Casi siempre	2	33%
Siempre	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en la tabla 4 que hay un 50% de los encuestados que afirman que a veces se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores, un 33% manifiestan que casi siempre y el 17% de los encuestados restantes coinciden que siempre.

TABLA 5.*Los cargos de su área están bien identificados por el personal.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	66.67%
Casi siempre	2	33.3%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se visualiza en la tabla 5, que existe un 66.67 % de encuestados que indican que a veces los cargos de su área están bien identificados por el personal, en tanto un 33.3% restante de encuestados consignan que casi siempre.

TABLA 6.*El personal del hospital cumple con el perfil del puesto que ocupa.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	33.3%
A veces	4	66.67%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

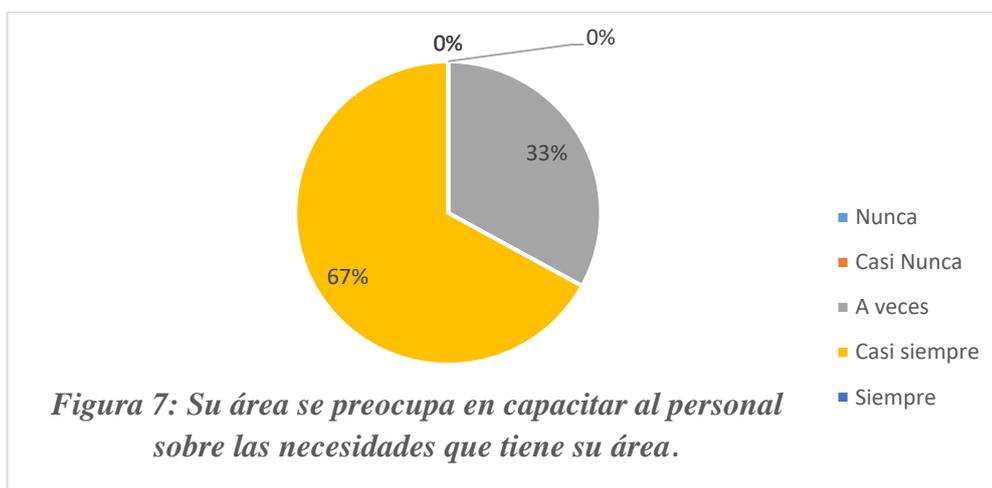
Visualizamos en la tabla 6, que hay un 66.67% de encuestados que consignan que a veces el personal del hospital cumple con el perfil del puesto que ocupa, mientras que el 33.3% restante de encuestados afirman casi nunca.

TABLA N°07.

Su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	33%
Casi siempre	4	67%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver en la tabla 7, que hay un 67% de los encuestados que consideran que casi siempre en su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área, en tanto el 33% restante de encuestados manifiestan que a veces.

TABLA 8.

Se da prioridad al personal interno para los ascensos.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	83.3%
Casi siempre	1	16.7%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

.

INTERPRETACIÓN:

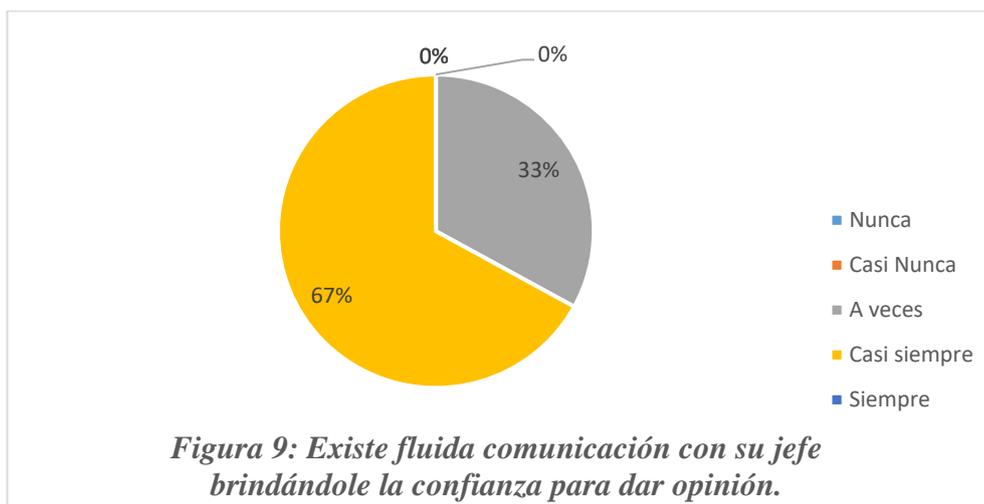
En la tabla 8, nos muestra que hay un 83.3% de encuestados que indican que a veces se da prioridad al personal interno para los ascensos, mientras que el restante del 16.7% manifiestan que casi siempre.

TABLA N°09.

Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	33%
Casi siempre	4	67%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

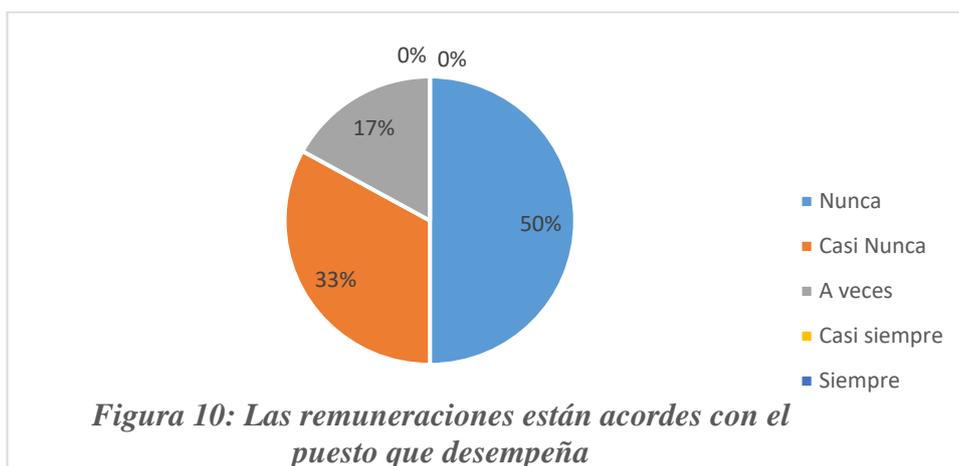
Nos muestra la tabla 9, que existe un 66.67% de encuestados que indican que casi siempre existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión, mientras tanto un 33.3% sostienen que a veces.

TABLA 10.

Las remuneraciones están acordes con el puesto que desempeña.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	3	50%
Casi Nunca	2	33%
A veces	1	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 10 el resultado de un 50% de encuestados que afirman que nunca las remuneraciones están acordes con el puesto que desempeña, mientras el 33.3% de encuestados manifiestan que casi nunca y el restante del 16.7% coinciden que a veces.

TABLA 11.

Existe control del personal sobre la permanencia en su área.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	50%
Casi siempre	3	50%
Siempre	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

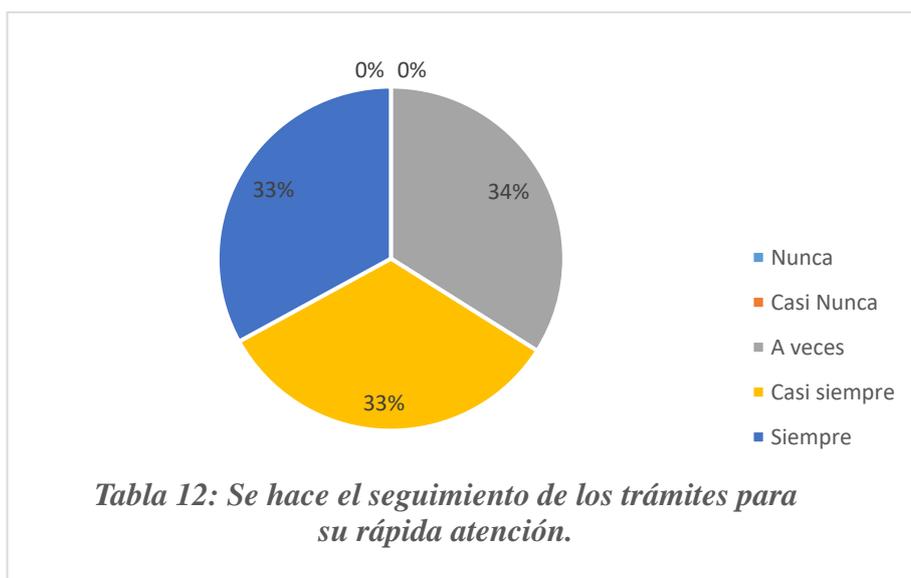
Se muestran los resultados en la tabla 11, que un 50% de los encuestados indican que a veces existe control del personal sobre la permanencia en su área, mientras el otro 50% indican que casi siempre.

TABLA 12.

Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	34%
Casi siempre	2	33%
Siempre	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se muestran los resultados en la tabla 12, que existe similares resultados como un 34% de los encuestados coinciden que a veces se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención, otro 33% indican que casi siempre y el otro 33% de los restantes manifiestan que siempre.

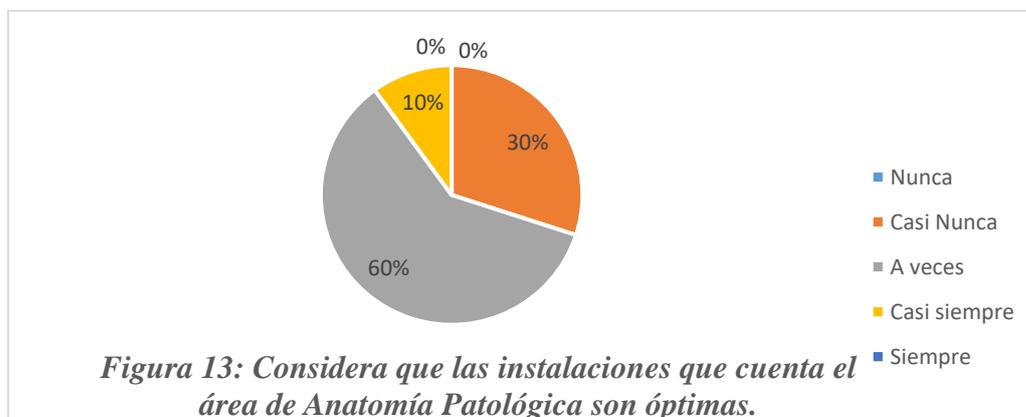
**ENCUESTA A USUARIOS DEL ÁREA DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL
HOSPITAL REGIONAL HUACHO-2021.**

TABLA 13.

Considera que las instalaciones que cuenta el área de Anatomía Patológica son óptimas.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	67	30%
A veces	133	60%
Casi siempre	22	10%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 13, que hay un 60% de encuestados que afirman que a veces consideran que las instalaciones que cuenta el Área De Anatomía Patológica son óptimas, mientras el 30% consignan que casi nunca y el 10% restante de los encuestados manifiestan que casi siempre.

TABLA N°14.

Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	133	60%
Casi Nunca	89	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

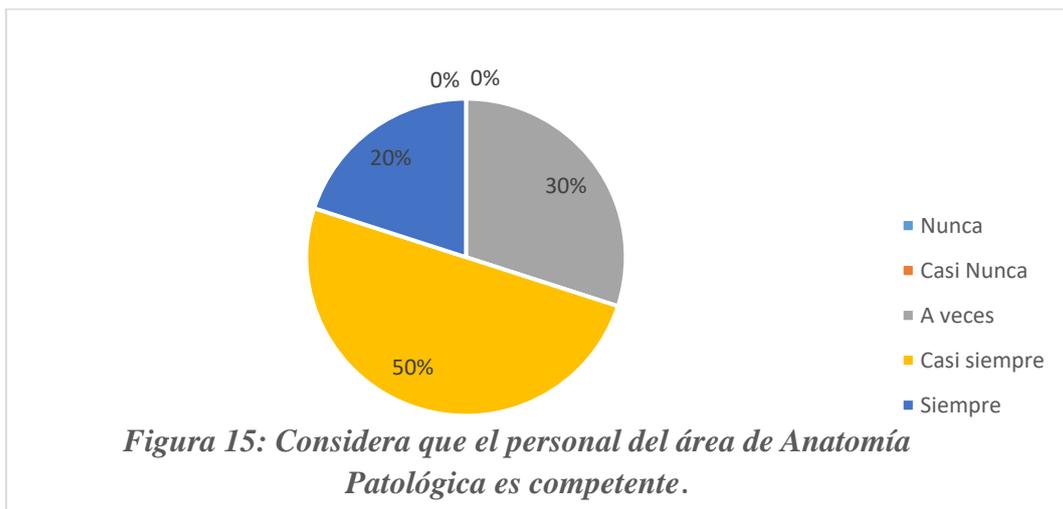
Se puede ver en la tabla 14, que existe un 60% de usuarios que manifiestan que nunca el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación, mientras que 40% restante indican que casi nunca.

TABLA 15.

Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	67	30%
Casi siempre	111	50%
Siempre	44	20%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 15, que hay un 50% de encuestados que manifiestan que casi siempre el personal del área de Anatomía Patológica es competente, mientras que un 30% indican que a veces y el 20% restante de los usuarios coinciden que siempre.

TABLA N°16.

Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	88	40%
A veces	67	30%
Casi siempre	67	30%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

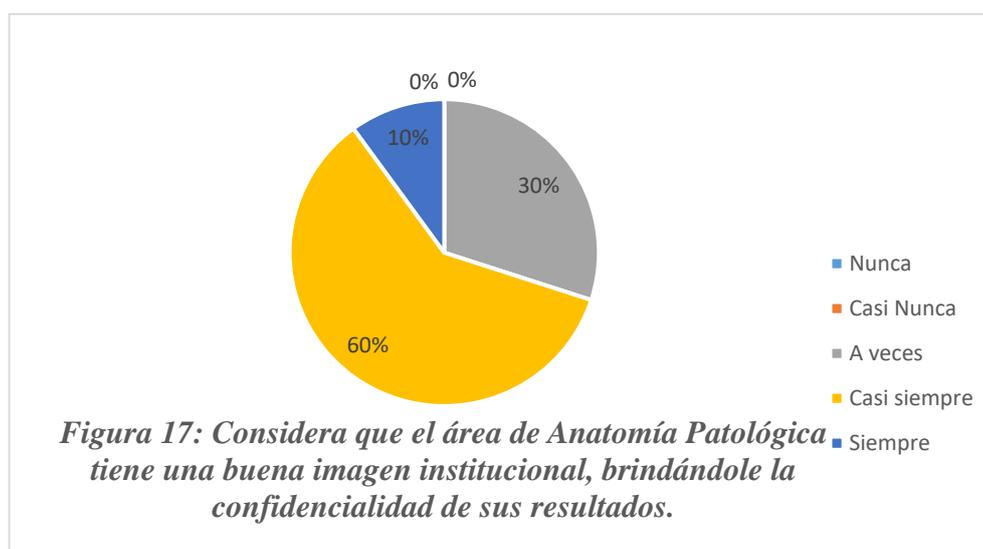
Se puede visualizar en la tabla 16, que hay un 40% de encuestados que indican que casi nunca el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda, en tanto hay un 30% que consignan que a veces y el otro 30% restante manifiestan que casi siempre.

TABLA 17.

Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	67	30%
Casi siempre	133	60%
Siempre	22	10%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 17, que existe un 60% de los encuestados que manifiestan que casi siempre el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados, brindándole la

confidencialidad de sus resultados, mientras un 30% de encuestados indican que a veces y el 10% de encuestados restantes afirman que siempre.

TABLA 18.

El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	111	50%
Casi siempre	89	40%
Siempre	22	10%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

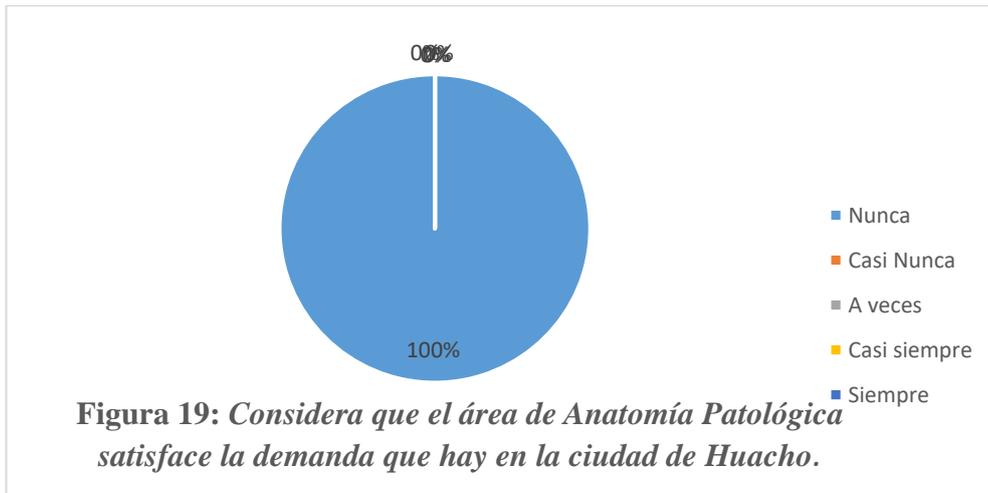
Nos muestra la tabla 18, que un 50% de usuarios nos afirman que a veces el personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades, mientras el resto del 40% confirman que casi siempre y el 10% restante de los usuarios consignan que siempre.

TABLA 19.

Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	222	100%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

Se visualiza en la tabla 19, que el 100% de todos los usuarios manifestaron que nunca el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho.

TABLA N° 20.

El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	155	70%
Casi siempre	67	30%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

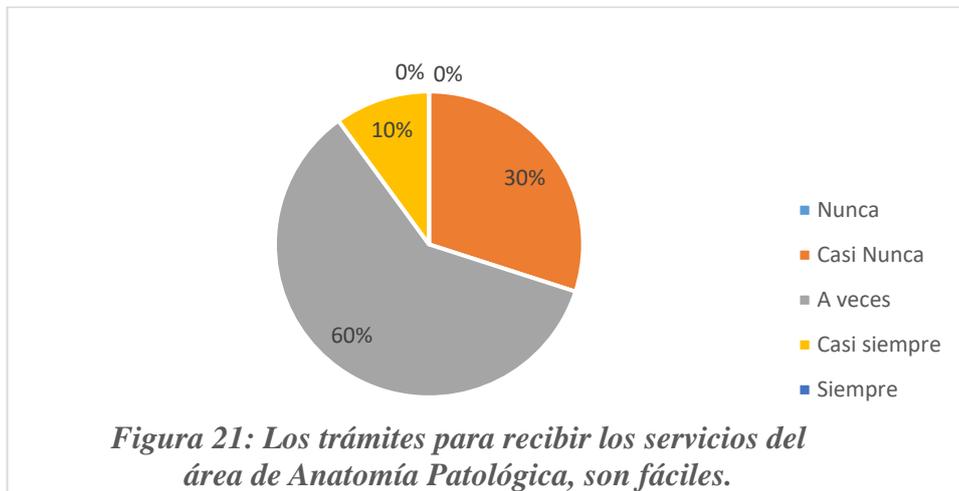
Se ve los resultados en la tabla 20, que existe un 70% de usuarios indican que a veces el personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda, mientras el 30% de usuarios manifiestan que casi siempre.

TABLA N°21.

Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	67	30%
A veces	133	60%
Casi siempre	44	10%
Siempre	0	0%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

Nos muestra la tabla 21, que hay un 60% de usuarios que coinciden que a veces los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles, mientras un 30% afirman que casi nunca y el 10% de usuarios indican que casi siempre.

TABLA N° 22.

Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	155	70%
Siempre	67	30%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

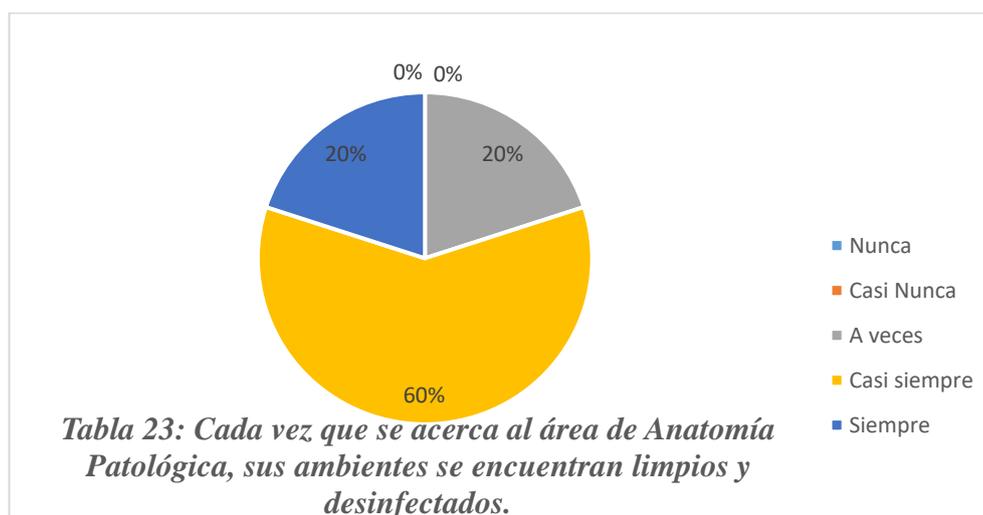
Se visualiza en la tabla 22, que existe un 70% de los usuarios encuestados que consignan que casi siempre para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID, en tanto el otro 30% restante de los usuarios encuestados manifiestan que siempre.

TABLA N°23.

Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	44	20%
Casi siempre	133	60%
Siempre	44	20%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

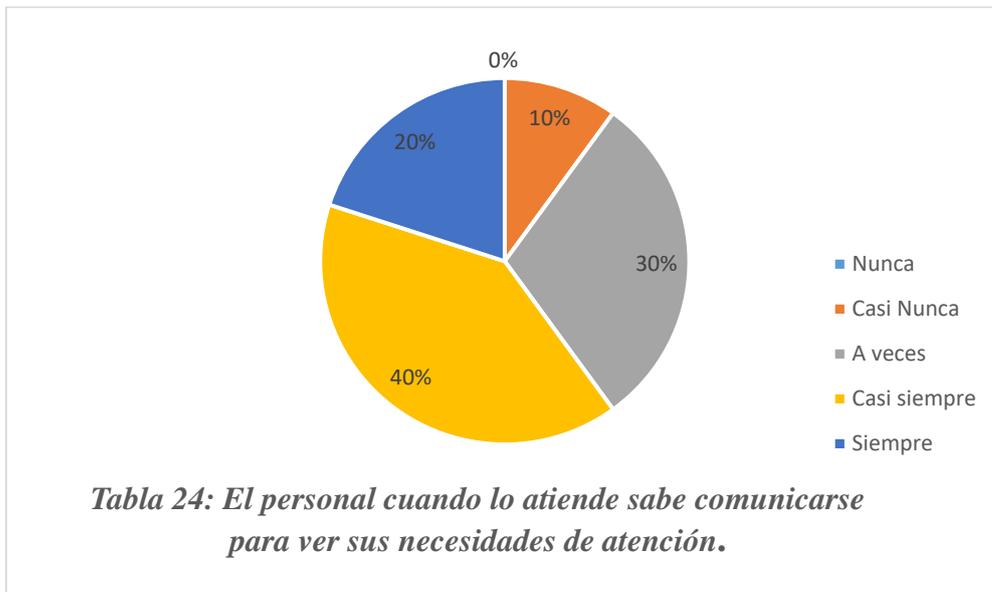
La tabla 23 nos representa en sus resultados, que existe un 60% de usuarios que manifiestan que casi siempre cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados, mientras un 20% de usuarios sostienen que a veces y el otro 20% restante coinciden que siempre.

TABLA 24.

El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	22	10%
A veces	67	30%
Casi siempre	89	40%
Siempre	44	20%
TOTAL	222	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio

INTERPRETACIÓN:

Nos muestran en la tabla 24, que existe un 40% de usuarios que afirman que casi siempre el personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención, mientras un 30% coinciden que a veces, un 20% opinan que siempre y el restante del 10% indicaron que casi nunca.

Tabla 25:

Prueba de correlación

Resultados mediante el Rho. Spearman de las variables:

Gestión del talento humano y calidad del servicio.

		Gestión del talento humano	
		humano	calidad del servicio.
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,710**
		N	6
	calidad del servicio.	Coefficiente de correlación	0,710**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	6

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

Regla de decisión:

Se rechaza; Ho si el valor-p es menor a 0.05

No se rechaza; Ho si el valor-p es mayor a 0.05

Interpretación:

Se observa la tabla 25, entre la variable gestión del talento humano y calidad del servicio existe una relación directa, ya que el resultado del RHO Spearman fue de 0,710, y el valor de p-valor de 0,000, es < a 0,05, en tanto se confirma la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula, donde se afirma la relación directa entre las ambas variables. Si se hace una buena gestión del talento humano pues la calidad de los servicios es más óptimos.

4. Análisis y discusión.

1. Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

Fundamentamos con el resultado de la tabla 25, que existe una relación directa entre la variable gestión del talento humano y calidad del servicio, ya que el resultado del RHO Spearman fue de 0,710, con el valor de p-valor de 0,000, es < a 0,05, en tanto se confirma la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula, donde se afirma la relación directa entre las ambas variables. Esto se sustenta con la tabla 2 cuando un 50% de trabajadores afirma que a veces la selección del personal se hace de manera justas y transparentes, repercutiendo en la calidad del servicio tal como se ve en la tabla 15, cuando otro 50% de los usuarios indican que casi siempre el personal del área de Anatomía Patológica es competente. Según **Urquía, A. (2017)**, en su estudio tuvo como objetivo de determinar la relación existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que permite comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). Como resultado final se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo. Coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000$). En tanto **Avila (2018)**, en su investigación determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), por lo que se concluye la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. donde tuvo los resultados respecto a la Gestión del talento humano, el 46,5% de los encuestados manifestaron que no se realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, el 48,3% manifestó no se evalúa el desempeño de sus trabajadores, el 39,8% menciona que el Hospital no les brinda un ambiente de trabajo seguro, el 49,9% manifestaron que el Hospital no se preocupa por tu desarrollo profesional.

Se concuerda que existe una gran relación directa entre las variables en estudio,

los resultados de los dos autores son similares al nuestro, por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis propuesta. Para que la calidad del servicio sea buena, es fundamental que se realice una buena gestión del alentó humano en la captación del recurso humano, quien este debe cumplir con las competencias necesarias.

2. Detallar como se encuentra la gestión del talento humano del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

Detallamos mediante los resultados de la tabla 3, cuando un 66,67% de trabajadores consignan que a veces su jefe motiva al personal el trabajo en equipo, en la tabla 6, existe otro 66,67% de trabajadores que afirman que a veces el personal del hospital cumple con el perfil del puesto que ocupa, en la tabla 7, hay otro 66,67% de trabajadores que manifiestan que casi siempre su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área, en la tabla 9, coinciden un 66,67% de trabajadores que casi siempre existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión. En tanto **Reinoso (2015)**, en su tesis su propósito de investigación es proponer un modelo de Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, que permita mejor la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, garantizando de esta manera la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos. Concluyó que el área no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas publica establecidas como normativas. Recomendando diseñar y Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para el departamento de enfermería que permita mejor la calidad de servicio que se presta a la ciudadanía. **Rojas y Vílchez (2018)**, tuvieron por propósito establecer qué relación existe entre la gestión del talento y el desempeño laboral en el personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Obtuvieron como resultado descriptivo que el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la gestión del talento humano y el 60 % está totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, (...), la variable gestión del talento y los aspectos de desempeño laboral (calidad del trabajo y trabajo en equipo). Esta

tesis aporta con sus resultados que al realizar una buena gestión del talento se va a gestar un buen desempeño laboral, que es importante para la seguridad del paciente.

Coincidimos que si se hace una buena gestión se puede mantener al recurso humano motivado, satisfecho con los medios que cuente, para realizar sus actividades laborales, es tan importante crearles nuevas habilidades y destrezas que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la organización de tal manera que este se identifique con su área de trabajo.

3. Especificar la calidad de servicio que brinda el área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

Con la tabla 14, hay un 60% de usuarios que indican que nunca el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación, en la tabla 18, se ve un 50% de usuarios que afirman que a veces el personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades, en la tabla 20, hay un 70% de usuarios que indican que a veces el personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda y en la tabla 23 un 60% consiguen que casi siempre el área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados, según **Sevilla (2015)**, uno de sus objetivos fue: Mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud, utilizó la metodología: cualitativa, tipo de diseño: experimental. La muestra: 1585 de 10 a 14 años y 1542 de 15 a 19 años un total de 3127 adolescentes. Con los hallazgos encontrados cree: implementar la propuesta de mejora para los estándares de calidad. Donde concluye en la: Implementación de la propuesta mejora los estándares de calidad, obteniendo usuarios externos satisfechos familiarizados con los horarios de atención y cartera de servicios. Indica **Soto (2018)**, en su tesis tuvo como propósito establecer la relación entre la gestión del talento humano y la cultura de la seguridad del paciente en laboratorio en un hospital público. Obtuvo como resultado mediante evaluación estadística una correlación positiva moderada, obtenido mediante la prueba estadística de correlación de Rho Spearman ($r=0.508$) y a la evaluación al 5% de significancia se obtuvo un $\text{Sig.}=0.000$, que nos indica que esta relación es significativa. De los resultados obtenidos se puede concluir que ambas variables están relacionadas de manera significativa y que esta relación es

positiva y moderada; por medio del cual se podrán obtener medidas de mejora de gestión e incrementar o mejorar la cultura de seguridad del paciente en laboratorio.

Los resultados son similares porque se busca mejorar la calidad de los servicios que se brinda y para ello la necesidad de crear nuevas estrategias o estándares de calidad, tal como lo dice el autor Sevilla (2015), quien argumenta que se logra satisfacer a los usuarios con una mejor cartera de servicios, horarios y propuestas de mejoras en beneficio para los usuarios.

4. Justificar que la gestión del talento humano repercute en la calidad de servicio del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho-2021.

Ya que en la tabla 10, hay un 50% de trabajadores que afirman que nunca las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña, en la tabla 11, se ve que un 50% sostiene que casi siempre existe control del personal sobre la permanencia en su área, en la tabla 17, existe un 60% de usuarios que afirman que casi siempre el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados, en la tabla 22, hay un 70% de usuarios que manifiestan que casi siempre para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID y en la tabla 24, hay un 40% de usuarios que concuerdan que casi siempre el personal cuando lo atiende tiene empatía para ver sus necesidades de atención. Según **Rubio (2019)**, en su investigación tuvo como propósito el identificar si existe relación que, entre Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019, según la hipótesis planteada; se halló una relación significativa entre las dos variables El análisis obtenido de esta investigación nos lleva a la conclusión que existe relación significativa entre las variables Gestión del talento humano calidad del servicio del personal asistencial. Sustenta **Torres (2020)**, concluye que hubo relación moderada entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral ($p < 0.001$, $Rho = 0.491$) y sus resultados encontrados, se sugiere desarrollar programas destinados a la mejora de las competencias en la gestión de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú “Luis Nicasio Sáenz”, dirigidos específicamente al personal

directivo del área de recursos humanos, para mejorar la selección de dicho recurso en pro del mejoramiento de la institución y sus diferentes áreas médicas.

Mantener un buena imagen de un servicio requiere el seguimiento de varios componentes, como es la buena selección del personal, tener un buen estándar de remuneraciones, que estén acordes con los perfiles del puesto y toda organización busca su posicionamiento siempre y cuando este brinde calidad de lo que ofrece, es decir todo esta direccionado con todos los recursos que cuente. Y si se lleva una buena gestión pues si mejoraría la calidad de los servicios que brinda.

5. Conclusiones y recomendaciones:

5.1. Conclusiones:

1. Se concluye que existe una relación directa entre la variable gestión del talento humano y calidad del servicio, ya que el resultado del RHO Spearman fue de 0,710, con el valor de p-valor de 0,000, es $<$ a 0,05, en tanto se confirma la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula, donde se afirma la relación directa entre las ambas variables, esto se ve en la tabla 25. En la tabla 2, se ve un 50% de trabajadores que afirma que a veces la selección del personal se hace de manera justas y transparentes, repercutiendo en la calidad del servicio tal como se ve en la tabla 15, cuando solo un 50% de los usuarios indican que casi siempre el personal del área de Anatomía Patológica es competente.
2. Se concluye que la gestión del talento humano no son óptimos ya que tienen mucha carga laboral y se sienten desmotivados tal como muestra la tabla 3, cuando un 66,67% de trabajadores consignan que a veces su jefe motiva al personal el trabajo en equipo, el cual muchas veces tienen que hacer actividades que no les corresponden, tal como se ve en la tabla 6, cuando otro 66,67% de trabajadores que afirman que a veces el personal del hospital cumple con el perfil del puesto que ocupa, y lo buenos es que si hay preocupación de brindar mejor calidad del servicio por parte del responsable del área ya que en la tabla 7, hay otro 66,67% de trabajadores que manifiestan que casi siempre su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área, permitiendo tener casi siempre una fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión.
3. La calidad del servicio no son los esperados, ya que los usuarios indican que nunca el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación, por no haber una buena gestión, esto se ve en la tabla 14, cuando un 60% de usuarios lo indican y peor aún el personal que los atiende no se abastece por la gran demanda que hay con los servicios, que hasta no les brinda buena orientación con los procedimientos a seguir, tal como se ve en la tabla 18, cuando

un 50% de usuarios indican que a veces el personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades y la tabla 20, hay un 70% de usuarios que indican que a veces el personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda, desmejorando la calidad de los servicios, pero es notorio que existe responsabilidad del cuidado de los pacientes ya que en la tabla 23 un 60% consigan que casi siempre el área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados.

4. La mala gestión conlleva a que los trabajadores se encuentren desmotivados tal como se ve en la tabla 10, cuando un 50% de trabajadores afirman que nunca las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña, y no existe un adecuado control de personal, esto se ve en la tabla 11, cuando solo el 50% sostiene que casi siempre existe control del personal sobre su permanencia, es notorio que la falta de personal idóneo hace que la atención de los servicios baje su calidad, desmejorando su buena imagen institucional, pero si se enfatiza el cuidado de los pacientes por el COVID, y de esta manera se demuestra que si hubiese buena gestión se podría mejorar la calidad de los servicios.

5.2. Recomendaciones

1. Que la oficina de RRHH realice de manera óptima las convocatorias para captación de personal, que sean publicadas de manera interna y externa con la finalidad de dar oportunidad a personal más competente, que cumpla con los perfiles que se requiera para cada unidad. Los integrantes para la selección deben cumplir los requisitos de buena ética y buen perfil de su trayectoria profesional, según a los perfiles que se quiera evaluar. Si se hace una buena selección del recurso humano pues la calidad de los servicios mejora.
2. El responsable del área debe gestionar solicitando más personal competente que cumpla con los perfiles del puesto ya que hay mucha demanda, gestionar para hacer talleres de capacitación para todo el personal, como en atención a los usuarios, trabajo en equipo y de esta manera se logre buena comunicación donde pueda cada trabajador dar sugerencias para mejorar los servicios, así como saber de sus necesidades o requerimientos para mejorar la calidad de los servicios.
3. El responsable de la unidad debe gestionar que se ingrese al plan operativo el requerimiento de equipos modernos de última generación, ingresar presupuesto para capacitaciones al personal en manejo de estos equipos, realizar encuestas a los usuarios sobre la atención del personal y calidad de los servicios que se brinda en el área de Anatomía Patológica, con la finalidad de saber mas de sus necesidades del usuario.
4. Que el área de RR.HH. revise las escalas remunerativas según a los cargos de gran responsabilidad, el cual deben estar acorde a sus competencias, contrastando la veracidad de sus currículos vitae. También se debe implementar nuevos mecanismos para tener un mejor control del personal ya que en la actualidad no tienen buena efectividad, tener mucho cuidado al ingresar personal en atención al usuario, ya que este debe cumplir con los requisitos exigidos del puesto, realizar encuestas a los usuarios sobre sus expectativas y su percepción de los servicios que se brinda y de esta manera se podrá corregir.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addai, C. (2015). *Los efectos del entorno laboral en la productividad de los empleados en las organizaciones gubernamentales*. Repositorio de <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/9246/1/christian%20addai%20manu.pdf>
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recurso humano. Argentina: Granica.
- Alva, J., & Dominguez, L. (2013). *clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado el 18 de Junio de 2020. Repositorio de. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Avila, J. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, hospital de Barranca – Cajatambo, 2018*. Para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Mexico: Pearson Educacion.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 20 de Junio de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Borra, C., & Gómez, F. (2012). *Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?* Revista de Economía Aplicada, XX(60), 25-51. Recuperado el 1 de Agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
- Bueso, S. (2016). *La relacion entre el Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral en los empleados de Industrias Callan en la Zona Norte*. Tesis para optar el grado de maestro en recursos humanos., Universidad tecnologica de Honduras, San Pedro Sula C.A. Recuperado el 18 de Junio de 2020, de

- <https://es.scribd.com/document/331338009/Tesis-Clima-Organizacional-y-Satisfaccion-Laboral-Honduras-2016>
- CAD (Ciudadanos al día) (2013). *Atención al ciudadano en municipalidades distritales de Lima y Callao*: Boletín CAD Nro. 156. Perú: CAD
- Cámara de Comercio de Lima (2016) *Campaña Perú sin obstáculos*: Publicación. Perú: CCL www.perusinobstaculos.pe
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.). México: Mcgraw Hill/Interamericana.
- Calderón, J. P. y Alzamora L. A. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. (1a. Ed.). Mcgraw Hill/Interamericana.
- Casermeyro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina.
- Castañeda, P., & Chiroque, A. (2009). Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la ciudad de Lambayeque. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 28 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2086>*
- Chiang, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Comillas.*
- Chiavenato, I. (2012) *Libro gestión de talento humano*.
Recuperado el 18 de Junio de 2020,
<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/librohttps://valerojulio.files.wordpress.com/.../libro-gestión-del-talento-humanos>.
- Chiavenato. (2009). Gestion del talento humano* (3 ed.). Mexico: Person Educacion.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Adinistracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mcgraw-HILL.
- Colchado, M. (2017). Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma – 2017*. Recuperado el 30 de Setiembre 2019.
<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/librohttps://valerojulio.files.w>

ordpress.com/.../libro-gestión-del-talento-humanos.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: Person Educacion.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos (5 ed.)*. Mexico: pearson.
- Delgado, S. (2014) *La gestión de calidad en los servicios*.
<https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Delgado,S>
- Galicia, X. (2010). *Dirección estratégica empresarial (manual práctico de gestión)*. (Vol. 1). C.E.E.I.
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S*. Tesis de Pregrado. Bogotá: Fundación Univerditaria los Libertadores. Recuperado el 27 de Mayo de 2020, de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Organizacional*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México.: Red Tercer Milenio.
- González, S., & Figueroa, H. (2017). *Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico microempresarial el Carmen - Colombia, 2016*. Tesis de Posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/739/MAESTRO-%20Figueroa%20Aparicio%20Hermes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzman. (2012). *Comunicacion organizacional*. Mexico: Person .
- Hellriegel. (2009). *Comportamiento organizacional (12 ed.)*. Mexico: Pearson Educacion.
- Hernández, R., et al (2014). *Metodología de la Investigación* . (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Huaripoma, M., & Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño*

laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017. Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 26 de Mayo de 2020, de http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf

Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa* (1 ed.). Peru: San Marcos E.I.R.L.

Idrogo, R. (2018) *Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL provincia de Lambayeque – 2017*. Recuperado el 28 de Setiembre del 2019. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inocente, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del banco de la Nación. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Huaylas*. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Judge, T., y Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). México: Pearson Education.

López, M. (2018). *Importancia de la Calidad del servicio del cliente*. Editorial: Ebba Isabela Escareño Álvarez. Año XIII | Número 82.

Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (2 ed.). Argentina: Cengage Learning. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanto, Y. (2018). *Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada San Pedro, Caraz. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11652/Tesis_61788.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence:*

- Implications for educators.* (P. Salovey, & D. Sluyter, Edits.) New York: Basic Books.
- Miyashima, G. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.* Tesis de pregrado en Psicología. Pimentel: Univerddidad Señor Sipán. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de <http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/6874>
- Mochón, S. (2014). *Administración - Enfoque por competencia en casos de Latinoamérica.* México: Alfaomega.
- Morse, N., & Reimer, E. (1956). *The experimental change of a major organizational variable.* *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1(52), 120-129. Recuperado el 2 de Junio de 2020, de <https://psycnet.apa.org/record/1957-03921-001>
- Olatoye, R. A. (2010). *Inteligencia emocional, creatividad y logro académico en los estudiantes de empresariales.* *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*,, 763-786.
- Pacheco, K. (2015). *la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, realizado en la Municipalidad de Patatz, en el año 2015.* Tesis de pregrado en educacion social, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 17 de junio de 2020, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3093/PACHECO%20ANTILLAN%20KRIS%20ALICIA\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3093/PACHECO%20ANTILLAN%20KRIS%20ALICIA(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Payano, C. (2018). *Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018.* Tesis para obtener titulo en administracion, Universidad privada norbert wiener, Lima. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20gutierrez.pdf;jsessionid=b4cdd2c0b76b66148f2c96275D8A942E?sequence=1>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio.*

Recuperado el 11 de Junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/.html>

Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.

Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico Píllaro*. Trabajo de Titulación Previo la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia Pública. Universidad técnica de Ambato. Ecuador.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: Pearson

Robbins, S. y. (2013). Comportamiento organizacional (Vol. 15). Mexico: Person Educación.

Rocco, C. y Garrido, A. (2017). Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista de Medicina Clínica Conde*, 28 (5), 785-795

Rojas, R. y Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús- Lima, Enero 2018* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

Romero, H. (2016). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional: Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 30 de Mayo de 2020, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>

Rosado, G. (2016). *Inteligencia empcional y desempeño laboral de docentes de la institución educativa con jornada escolar completa "Jorge Basadre Grohmann"*, Arequipa 2016. Arequipa. Recuperado el 27 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5809/EDMroalge.pdf?sequence=1&isAllowed=>

- Rubio, E. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019*. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
- Sánchez, H. & Reyes. C, (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica*. Boussinesq Support Aneth S.R.L. Lima, Perú.
- y humanística. Editado por: ©Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación
- Sevilla. M. (2015) *Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el subcentro de Santa Anita*. [Http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383](http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383).
- Soto, L (2018), *Gestión del talento humano y cultura de seguridad del paciente en laboratorio en un hospital público, el agustino, 2018*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud. Universidad Cesar vallejo.
- Torres, C. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología hospital policía nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz 2019*. Tesis para optar al grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. Universidad San Martin de Porres. Lima Perú.
- Ucero, J. (2011). *Desarrollo Organizacional: Cultura y Cambio*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/desarrollo-organizacional/9788473567442/>
- Ugarte, O. (2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario ... – Minsa*. [Http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383](http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383).
- Urriago, M. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Valle del Cauca, Colombia
- Urquía, A. (2017), *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016”*. Tesis para optar el grado académico de: Magíster en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Valeriano L. (2012). *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. De Investigación de la

Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM

Vargas, J. (2016). *La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del Cantón Pelileo*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23050/1/Jorge%20Luis%20Vargas%20Vallejo.pdf>

Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de lima metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 1 de Junio de 2020, de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3128/villarreal_cg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). México: Pearson.

William, W. (2008). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). México: Pearson.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Gestión del talento humano y calidad de servicio del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021.	¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021?	<p>Objetivo general.</p> <p>1. Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Detallar como se encuentra la gestión del talento humano del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.</p> <p>2. Especificar la calidad de servicio que brinda el área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.</p> <p>3. Justificar que la gestión del talento humano repercute en la calidad de servicio del área de resultados Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.</p>	“La gestión del talento humano se relaciona directamente en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021”.	La gestión del talento y la calidad del servicio	<p>Tipo: Descriptiva correlaciona, de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p>Población: Existe dos tipos de población trabajadores y usuarios del área de anatomía patológica del hospital regional Huacho.</p> <p>Muestra: Se obtuvo a través de la formula finita de la población de los usuarios, quedando 222 usuarios</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario validación por el juicio de expertos. Confiability: Alfa de Cronbach.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO

V. 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del talento humano	Según Chiavenato (2011) , la gestión del talento es un conjunto de funciones que realizan los recursos humanos que son especialistas en manejar, integrar, seleccionar, formar, organizar, recompensar, comunicar y evaluar al talento para así mejorar las competencias de la organización.	Se podrá medir la gestión del talento en el área de anatomía patológica del hospital Regional de Huacho a través de sus dimensiones integración de personas, organización de personas, desarrollo de personas, Retención de personas, evaluación de personas, a través de 12 ítems con una escala valorativa.	Integración de personas.	Reclutamiento	1. ¿El hospital hace un óptimo reclutamiento para obtener personal competente?
				Selección	2. ¿La selección del personal se hace de manera justas y transparentes?
				Trabajo en equipo	3. ¿Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo?
			Organización de personas.	Planeación	4. ¿Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores?
				Estructura Org.	5. ¿Los cargos de su área están bien identificados por el personal?
				Perfil del puesto	6. ¿El personal cumple con el perfil del puesto que ocupa?
			Desarrollo de personas.	Capacitación	7. ¿su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área?
				Ascensos	8. ¿se da prioridad al personal interno para los ascensos?
				Comunicación	9. ¿Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión?
			Retención de personas.	Remuneración	10. ¿las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña?
			Evaluación de personas.	Control	11. ¿Existe control del personal sobre la permanencia en su área? 12. ¿Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención?

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Var. 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad del servicio	<p>Calderón et al (2010), definen la gestión del cambio:” Capacidad de visualizar hacia dónde se deben encaminar los esfuerzos de la organización. Implica promover y comprometerse en el diseño y desarrollo de estrategias en la búsqueda de nuevas oportunidades”</p>	<p>Es el nivel de percepción que tienen los usuarios en cuanto reciben el servicio y para medir la calidad del servicio que brinda el área de anatomía patológica del hospital Regional de Huacho se hará analizando las dimensiones; elementos tangibles, Fiabilidad, La Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, a través de una escala valorativa con 12 ítems.</p>	Elementos tangibles.	Instalaciones.	1. ¿Considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía Patológica son óptimas?
				Equipos	2. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación?
				Personal profesional	3. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente?
			Fiabilidad	Personal comprometido	4. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda?
				Imagen institucional	5. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados?
			La Capacidad de respuesta	Atención rápida.	6. ¿El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades? 7. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho?
				Orientación del servicio	8. ¿El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda?
				Trámites engorrosos	9. ¿Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles?
			Seguridad	Procedimientos adecuados.	10. ¿Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID?
				Higiene y limpieza	11. ¿Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados?
			Empatía.	Comunicación	12. ¿El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención?



ANEXOS 2°

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

**ENCUESTA PARA TRABAJADORES DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA
PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

Estoy realizando una investigación científica, referente Gestión del talento humano y calidad de servicio del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa las

PARTE II:

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Gestión del talento humano y calidad de servicio del del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso

Le agradecemos que responda marcando el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem	Integración de personas	1	2	3	4	5
1.	¿El hospital hace un óptimo reclutamiento para obtener personal competente?					
2.	¿La selección del personal se hace de manera justas y transparentes?					
3.	¿Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo?					
	Organización de personas					
4.	¿Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores?					
5.	¿Los cargos de su área están bien identificados por el personal?					
6.	¿El personal cumple con el perfil del puesto que ocupa?					
	Desarrollo de personas					
7.	¿Su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área?					
8.	¿Se da prioridad al personal interno para los ascensos?					
9.	¿Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión?					
	Retención de personas					
10.	¿Las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña?					
	Evaluación de personas					
11.	¿Existe control del personal sobre la permanencia en su área?					
12.	¿Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención?					

ANEXOS 2°

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

**ENCUESTA PARA USUARIOS DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA
PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

Estoy realizando una investigación científica, referente Gestión del talento humano y calidad de servicio del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.



PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa las

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Gestión del talento humano y calidad de servicio del del área de resultados anatomía patológica, Hospital Regional Huacho- 2021. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1.	¿Considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía Patológica son óptimas?					
2.	¿Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación?					
3.	¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente?					
	Fiabilidad					
4.	¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda?					
5.	¿Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados?					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6.	¿El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades?					
7.	¿Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho?					
8.	¿El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda?					
9.	¿Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles?					
	Seguridad					
10.	¿Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID?	1	2	3	4	5
11.	¿Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados?					
	Empatía					
12.	¿El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención?					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Pablo Santos Díaz

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Licenciado en Administración de empresas y negocios**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Marketing y cultura organizacional

TIEMPO: 33 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Integración de personas.	1. ¿El hospital hace un óptimo reclutamiento para obtener personal competente?	4	4	4	4	
	2. ¿La selección del personal se hace de manera justas y transparentes?	4	4	4	4	
	3. ¿Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
Organización de personas.	4. ¿Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
	5. ¿Los cargos de su área están bien identificados por el personal?	4	4	4	4	
	6. ¿El personal cumple con el perfil del puesto que ocupa?	4	4	4	4	
Desarrollo de personas.	7. ¿su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área?	4	4	4	4	
	8. ¿se da prioridad al personal interno para los ascensos?	4	4	4	4	
	9. ¿Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión?	4	4	4	4	
Retención de personas.	10. ¿las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña?	4	4	4	4	
Evaluación de personas.	11. ¿Existe control del personal sobre la permanencia en su área?	4	4	4	4	
	12. ¿Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención?					

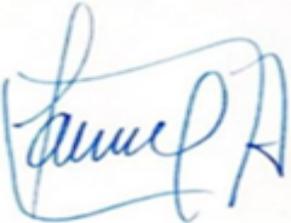
Calificar de 1 a 4 puntos.

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Elementos tangibles.	1. ¿Considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía Patológica son óptimas?	4	4	4	4	
	2. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación?	4	4	4	4	
	3. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente?	4	4	4	4	
Fiabilidad	4. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados?	4	4	4	4	
La Capacidad de respuesta	6. ¿El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho?	4	4	4	4	
	8. ¿El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	9. ¿Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles?	4	4	4	4	
Seguridad	10. ¿Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID?	4	4	4	4	
	11. ¿Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados?	4	4	4	4	
Empatía.	12. ¿El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Pablo Santos Diaz		Fecha: 27/02/2022	
Firma: 	Teléfono: 943643426	Email: pablo.santos@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Carlos González Chávez

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Licenciado en Administración de empresas y negocios**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesoría empresarial y recursos humanos

TIEMPO: 28 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Integración de personas.	1. ¿El hospital hace un óptimo reclutamiento para obtener personal competente?	4	4	4	4	
	2. ¿La selección del personal se hace de manera justas y transparentes?	4	4	4	4	
	3. ¿Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
Organización de personas.	4. ¿Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
	5. ¿Los cargos de su área están bien identificados por el personal?	4	4	4	4	
	6. ¿El personal cumple con el perfil del puesto que ocupa?	4	4	4	4	
Desarrollo de personas.	7. ¿su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área?	4	4	4	4	
	8. ¿se da prioridad al personal interno para los ascensos?	4	4	4	4	
	9. ¿Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión?	4	4	4	4	
Retención de personas.	10. ¿las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña?	4	4	4	4	
Evaluación de personas.	11. ¿Existe control del personal sobre la permanencia en su área?	4	4	4	4	
	12. ¿Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención?					

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Elementos tangibles.	13. ¿Considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía Patológica son óptimas?	4	4	4	4	
	14. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente?	4	4	4	4	
Fiabilidad	16. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	17. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados?	4	4	4	4	
La Capacidad de respuesta	18. ¿El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades?	4	4	4	4	
	19. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho?	4	4	4	4	
	20. ¿El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	21. ¿Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles?	4	4	4	4	
Seguridad	22. ¿Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID?	4	4	4	4	
	23. ¿Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados?	4	4	4	4	
Empatía.	24. ¿El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

F

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. Carlos Gonzáles Chávez			Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943656464	Email: carlos.chavez@usanpedro.edu.pe		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Javier Ulloa Siccha

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Contador Público**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesoría en finanzas contables

TIEMPO: 31 años CARGO ACTUAL: Decano

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Fundamentar que la gestión del talento humano se relaciona en la calidad del servicio del área de resultados de Anatomía Patológica del hospital Regional Huacho- 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE RESULTADOS ANATOMÍA PATOLÓGICA, HOSPITAL REGIONAL HUACHO- 2021.**

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Integración de personas.	1. ¿El hospital hace un óptimo reclutamiento para obtener personal competente?	4	4	4	4	
	2. ¿La selección del personal se hace de manera justas y transparentes?	4	4	4	4	
	3. ¿Su jefe motiva al personal el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
Organización de personas.	4. ¿Se desarrolla con el personal el análisis interno de su área, para mejorar el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
	5. ¿Los cargos de su área están bien identificados por el personal?	4	4	4	4	
	6. ¿El personal cumple con el perfil del puesto que ocupa?	4	4	4	4	
Desarrollo de personas.	7. ¿su área se preocupa en capacitar al personal sobre las necesidades que tiene su área?	4	4	4	4	
	8. ¿se da prioridad al personal interno para los ascensos?	4	4	4	4	
	9. ¿Existe fluida comunicación con su jefe brindándole la confianza para dar opinión?	4	4	4	4	
Retención de personas.	10. ¿las remuneraciones están acorde con el puesto que desempeña?	4	4	4	4	
Evaluación de personas.	11. ¿Existe control del personal sobre la permanencia en su área?	4	4	4	4	
	12. ¿Se hace el seguimiento de los trámites para su rápida atención?					

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Ítems	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
Elementos tangibles.	13. ¿Considera que las instalaciones que cuenta el área de anatomía Patológica son óptimas?	4	4	4	4	
	14. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica, cuenta con equipos modernos de última generación?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica es competente?	4	4	4	4	
Fiabilidad	16. ¿Considera que el personal del área de Anatomía Patológica, se esmera para la atención inmediata de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	17. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica tiene una buena imagen institucional, brindándole la confidencialidad de sus resultados?	4	4	4	4	
La Capacidad de respuesta	18. ¿El personal lo atiende de manera inmediata, según las prioridades?	4	4	4	4	
	19. ¿Considera que el área de Anatomía Patológica satisface la demanda que hay en la ciudad de Huacho?	4	4	4	4	
	20. ¿El personal le brinda buena orientación de los servicios que brinda?	4	4	4	4	
	21. ¿Los trámites para recibir los servicios del área de Anatomía Patológica, son fáciles?	4	4	4	4	
Seguridad	22. ¿Para la atención de los servicios se toma en cuenta en hacer uso los procedimientos adecuados de prevención por el COVID?	4	4	4	4	
	23. ¿Cada vez que se acerca al área de Anatomía Patológica, sus ambientes se encuentran limpios y desinfectados?	4	4	4	4	
Empatía.	24. ¿El personal cuando lo atiende sabe comunicarse para ver sus necesidades de atención?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. Javier Ulloa Siccha		Fecha: 27/02/2022	
Firma: 	Teléfono: 943386707	Email: Javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	