

19.4%

Resultados del Análisis de los plagios del 2024-02-25 01:04 UTC

2. Human y Mejía.pdf

Fecha: 2024-02-25 00:19 UTC

* Todas las fuentes 79 | Fuentes de internet 78 | Documentos propios 1

- ✓ [0] [repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3176/1/Chicaisa Espinoza Ingeworth Moserrate.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3176/1/Chicaisa_Espinoza_Ingeworth_Moserrate.pdf)
7.0% 102 resultados
- ✓ [1] apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0773ca7d-ce3d-4ce4-bbb5-be596b49bfab/content
3.3% 70 resultados
- ✓ [2] www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200001
4.5% 40 resultados
- ✓ [3] library.co/document/q058wxgy-recurso-humano-elemento-fundamental-gestion-calidad-competitividad-organizacional.html
4.4% 39 resultados
- ✓ [4] www.redalyc.org/jatsRepo/3579/35794/357947335001/html/index.html
4.4% 39 resultados
- ✓ [5] www.researchgate.net/publication/357028266_ARTICULO_ORIGINAL_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_LA_CALIDAD_DE_SERVICIO_PUBLICO_EN_LA_PROVINCIA_DE_LEONCIO_PR/
3.2% 67 resultados
- ✓ [6] www.researchgate.net/publication/274321442_Factores_determinantes_en_la_calidad_del_servicio_sanitario_en_Mexico_Caso_ABC
1.8% 39 resultados
- ✓ [7] library.co/document/qv8ooorz-evaluacion-calidad-percibida-servicio-centros-asistenciales-departamento-choco.html
1.6% 33 resultados
- ✓ [8] repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628050/Camasca_VC.pdf?sequence=3
1.3% 32 resultados
- ✓ [9] library.co/article/teoria-x-teoria-mcgregor-chiavenato-administracion-recursos-humanos.zk7r004q
2.0% 24 resultados
- ✓ [10] www.researchgate.net/publication/354482018_Percepcion_del_liderazgo_transformacional_y_gestion_del_talento_humano_en_el_personal_administrativo_de_una_universidad_privada_de_lima
1.3% 35 resultados
- ✓ [11] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3824/Cajahuaringa_CMDP.pdf?sequence=1
1.1% 24 resultados
- ✓ [12] www.researchgate.net/profile/Pablo-Quezada-Sarmiento/publication/359951862_Analysis_of_the_Quality_Service_of_the_Hotel_Villa_Colonial_through_the_Servqual_method_and_Cloud_Computing_tools/lin
1.4% 26 resultados
- ✓ [13] www.researchgate.net/publication/370508335_Bases_teoricas_sobre_la_evaluacion_de_la_calidad_del_servicio_en_salud
1.1% 25 resultados
- ✓ [14] www.academia.edu/38561002/Gestión_de_talento_humano_en_instituciones_educativas_públicas_mayores_del_sistema_nacional_de_educación_y_su_repercusión_en_el_desempeño_laboral_en_todas_las_área
0.8% 21 resultados
- ✓ [15] www.researchgate.net/publication/228669851_Satisfaccion_de_clientes_externos_de_las_empresas_aseguradoras_en_el_municipio_Maracaibo
0.9% 19 resultados
- ✓ [16] library.co/article/marcos-referencia-análisis-redistribución-funciones-rol-administrador-g.q2n5reeq
1.0% 17 resultados
- ✓ [17] repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3110/CONT-T030_47518421_T_ROCA_ORÉ_CESAR_RODOLFO.pdf?sequence=1
0.7% 20 resultados
- ✓ [18] repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18416/T018_74822020_T.pdf?sequence=1
0.6% 18 resultados
- ✓ [19] blogs.ugto.mx/rea/clase-digital-6-evaluacion-del-desempeno/
0.8% 11 resultados
- ✓ [20] library.co/article/escalas-de-medición-de-la-calidad-del-servicio.qv8ooorz
0.7% 12 resultados
- ✓ [21] idus.us.es/bitstream/handle/11441/81227/La_calidad_percibida_y_sus_dimensiones.pdf;sequence=1
0.5% 16 resultados
- ✓ [22] www.researchgate.net/figure/Figura-1-Modelo-de-la-Calidad-percibida-del-servicio-Fonte-Groenroos-1984_fig1_271266656
0.6% 12 resultados
- ✓ [23] www.bing.com/ck/a?!&p=9b8b48c0bad1c85cJmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wNWNkZDA4My1kNmNhLTU1NmQtMTEwMi1jNGlZDdlMzY0OTQmaW5zaWQ9NTI0Q&ptn=3&ver=2&hsh
0.5% 16 resultados
- ✓ [24] www.webscolar.com/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-cache/1/teoria-x-y-z-de-la-administracion.pdf
0.6% 11 resultados
- ✓ [25] "CUENTAS POR PAGAR Y CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS IGEP, CAJAMARCA 2023 (1).pdf" fechado del 2024-02-25
0.2% 11 resultados
- ✓ [26] www.bing.com/ck/a?!&p=8de7c52fd89732a4JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wNWNkZDA4My1kNmNhLTU1NmQtMTEwMi1jNGlZDdlMzY0OTQmaW5zaWQ9NTI0Ng&ptn=3&ver=2&hsh
0.4% 12 resultados
- ✓ [27] dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7413969
0.4% 7 resultados
- ✓ [28] www.semanticscholar.org/paper/Gestión-del-talento-humano-y-la-calidad-de-en-el-de-Lara-Elizabeth/e736f3b1fa228963cfb88bcba4f400515ec6a
0.4% 8 resultados
- ✓ [29] www.researchgate.net/publication/357004703_Habilidades_gerenciales_toma_de_decisiones_y_gestion_de_las_instituciones_educativas_de_la_UGEL_07
0.4% 4 resultados
- ✓ [30] www.bing.com/ck/a?!&p=8e440be25c1be73dJmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wNWNkZDA4My1kNmNhLTU1NmQtMTEwMi1jNGlZDdlMzY0OTQmaW5zaWQ9NTI0NA&ptn=3&ver=2&hsh
0.3% 6 resultados
- ✓ [31] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42902/Cardoza_NJN.pdf?sequence=1
0.1% 8 resultados
- ✓ [32] [context.reverso.net/translation/spanish-english/involucrarse dentro](https://context.reverso.net/translation/spanish-english/involucrarse_dentro)
0.3% 2 resultados
1 documento con coincidencias exactas

- [34] [www.bing.com/ck/a?!&exp=/1e0b4d1100b0c0m0a0f0m01c0w0d0c0m0g0w0c0p0z0v0p0z00x0n0z0y0z0h0j0c0l1y0z01g0m0d0z0m0y0z0d0f0t0j0k0m0z0y01q0m0a0z0a0w0q0n0t0e0v0g0&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 6 resultados
- [35] [www.bing.com/ck/a?!&p=e3bd22a7f3e23265JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xNzY3ZThhMSiODM0LTy5NzktMDVmMC1mYzkyYjk2ZjY4NjYmaW5zaWQ9NTIzOA&ptn=3&ver=2&hsh=3](#)
0.2% 6 resultados
- [36] [scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004](#)
0.3% 3 resultados
- [37] [www.bing.com/ck/a?!&p=34e1c01369c86df6JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wNWNkZDA4My1kNmNhLTy1NmQmTEExMiijNGlzZDdlMzY0OTQmaW5zaWQ9NTE5OQ&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 4 resultados
- [38] [www.academia.edu/82300774/Satisfacci3n_de_clientes_externos_de_las_empresas_aseguradoras_en_el_municipio_Maracaibo](#)
0.1% 5 resultados
- [39] [www.redalyc.org/journal/1941/194160170001/html/](#)
0.1% 3 resultados
- [40] [www.contabilidad-actual.com.mx/2013/08/10/reclutamiento-selecci3n-contrataci3n-inducci3n-y-capacitaci3n-de-personal/](#)
0.2% 4 resultados
- [41] [www.bing.com/ck/a?!&p=a04984ea89c5eb3JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xYTQ4NzU3YS01ZDFhLTZmOTgtMGZiYy02MTRhNWNiZTZINWEmaW5zaWQ9NTIwMA&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 2 resultados
- [42] [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf](#)
0.1% 3 resultados
- [43] [www.academia.edu/44929821/Subsistema_de_Organizaci3n_de_Recursos_Humanos](#)
0.2% 2 resultados
- [44] [www.researchgate.net/publication/228778515_Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach](#)
0.1% 3 resultados
- [45] [www.bing.com/ck/a?!&p=77173e2a595de483JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xNTI1ZDl4NC1jNjAzLTZjZjMtMDUwZi1jNm0Yz02ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTE2NA&pin=3&ver=2&hsh=3&fc](#)
0.2% 2 resultados
- [46] [especial.larepublica.pe/la-republica-sostenible/2023/04/05/atencion-primaria-en-el-peru-la-clave-para-una-salud-integral-191490](#)
0.0% 1 resultados
- [47] [www.bing.com/ck/a?!&p=6abf7ec2b4d4ac6JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0yMzA2N2MyZSIiMjc3LTZmOTgtMDUzMy02ODFIYjNkMzYyYjYQmaW5zaWQ9NTE1Mg&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 3 resultados
1 documento con coincidencias exactas
- [49] [www.academia.edu/30969013/Capitulo_4_Chiavenato](#)
0.2% 2 resultados
- [50] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40170/CISNEROS_TAE.pdf?sequence=1](#)
0.1% 3 resultados
- [51] [www.zendesk.com.mx/blog/accesibilidad-en-el-servicio-al-cliente/](#)
0.1% 3 resultados
- [52] [www.bing.com/ck/a?!&p=82eaa2483b102b26JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wMGVhMjhhNy1hNWFiLTZlZjYyMjEwZi0zZDk3YTQzMjZmODUmaW5zaWQ9NTIxMA&pin=3&ver=2&hsh=3](#)
0.1% 2 resultados
- [53] [www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-07752022000200050](#)
0.1% 3 resultados
- [54] [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383974.pdf](#)
0.0% 3 resultados
- [55] [www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n37/1659-0775-odov-37-50.pdf](#)
0.1% 3 resultados
- [56] [todosloshochos.es/que-es-el-proceso-administrativo-chiavenato](#)
0.1% 1 resultados
- [57] [www.bing.com/ck/a?!&p=fb0d5e5074289e7JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wNW14MTc1Yy0zZTA4LTZmOTgtMjEwZi0zZDk3YTQzMjZmODUmaW5zaWQ9NTI5MQ&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 3 resultados
- [58] [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000100002](#)
0.1% 1 resultados
- [59] [www.bing.com/ck/a?!&p=6f0a6f5cd2556499JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0zZGI0ODBkZS01ZGY3LTZmY2QmMGM3MC05NGVINWNIMDZlZmMmaW5zaWQ9NTIwNA&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 3 resultados
- [60] [www.researchgate.net/publication/346332837_Innovacion_empresarial_y_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_universitaria](#)
0.0% 1 resultados
- [61] [renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3329603](#)
0.0% 2 resultados
- [62] [www.redalyc.org/journal/4557/455760983008/html/](#)
0.0% 2 resultados
- [63] [www.researchgate.net/publication/366052421_Factores_que_contribuyen_al_exit0_de_las_micro_y_pequeñas_empresas_Alcance](#)
0.1% 1 resultados
- [64] [www.bing.com/ck/a?!&p=978848b348017040JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wYzY2JkMWNiMS1jNjQ3LTZmY2QmMGM3MC05NGVINWNIMDZlZmMmaW5zaWQ9NTIwNA&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 1 resultados
- [65] [www.bing.com/ck/a?!&p=17611614cdf73ce5JmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xYzRmYWU1Yy1iNmY4LTZjZjM2YtMDcyOS1iYTZjYjc2ZjZkMTMmaW5zaWQ9NTI3MA&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 1 resultados
- [66] [www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/download/7796/8420?inline=1](#)
0.1% 2 resultados
- [67] [www.bing.com/ck/a?!&p=a39c8e8048d4269aJmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xMTI4MTliOS03ODMxLTZlZlZmY2QmMGM3MC05NGVINWNIMDZlZmMmaW5zaWQ9NTIzNA&pin=3&ver=2&hsh=3](#)
0.1% 1 resultados
- [68] [www.cumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html](#)
0.0% 2 resultados
- [69] [www.lifeder.com/aportaciones-de-henri-fayol/](#)
0.1% 2 resultados
- [70] [www.bing.com/ck/a?!&p=ad8eff13587397aJmldHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wYzU5YjU2MS03NjQ1LTZmY2QmMGM3MC05NGVINWNIMDZlZmMmaW5zaWQ9NTE3NQ&pin=3&ver=2&hsh=](#)
0.1% 1 resultados

- [71] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=008cd2028558e8ecJmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xNTI1ZDI4NC1jNjAzLTZjMtdDUwZi1jNmI0Yzc2ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTIxMw&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [72] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=fe2c2c32c0780f70JmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wYmYxODAwOC05NTg1LTZjMtdDUwZi1jNmI0Yzc2ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTE3MQ&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [73] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=8eac313af72897c2JmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xNTI1ZDI4NC1jNjAzLTZjMtdDUwZi1jNmI0Yzc2ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTE4NQ&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [74] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=03c3218eb7c11b9cJmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xMjQ5ODYxMS00ZjVhLTZjMtdDUwZi1jNmI0Yzc2ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTIxMA&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [75] 1 resultados
liderazgoempresarial.info/que-es-el-liderazgo-segun-chiavenato/

- [76] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=18bdea8ff9f269abJmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0xMjQ5ODYxMS00ZjVhLTZjMtdDUwZi1jNmI0Yzc2ZjYyNjgmaW5zaWQ9NTIxMA&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [77] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=5ec312d4c54f9846JmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0zMTYwNDJkNC1INDdkLTZmODktMWI0Ny01NmU0ZTU3YjZIMTQmaW5zaWQ9NTE2MA&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [78] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=9d379d82ab016689JmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0wZjJlYjQyNS1kNzhLTZkNDU1MjRlMDE1ZDYwMDZjOTcmaW5zaWQ9NTE3Ng&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

- [79] 1 resultados
dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383974

- [80] 1 resultados
www.bing.com/ck/a?!&&p=1ada1677d77ca62aJmltdHM9MTcwODczMjgwMCZpZ3VpZD0yODVkyjk2NS0yNGJkLTZmM2U1MmY3OC1hZDU1MjVIMDZiYzUmaW5zaWQ9NTMyOQ&ptn=3&ver=2&hsh=3&fcl

105 páginas, 18092 palabras

Nivel del plagio: 19.4% seleccionado / 22.6% en total

294 resultados de 81 fuentes, de ellos 80 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA, 2023.**

PRESENTADO POR:

Br. HUAMAN VALLEJOS, Marianela.

Br. MEJIA GARAY, Eliana Araceli.

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú.

Julio – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA, 2023.**

Tesis presentada en cumplimiento de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado de Administración de Empresas.

PRESENTADO POR:

Br. HUAMAN VALLEJOS, Marianela.

Br. MEJIA GARAY, Eliana Araceli.

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo.

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2024 by

Bach. HUAMAN VALLEJOS, Marianela.

Bach. MEJIA GARAY, Eliana Araceli.

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESASRIALES Y ADMINISTRATIVAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA, 2023.**

JURADO EVALUADOR

PRESIDENTE

Mg.....

SECRETARIA/O

Mg.

VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestros padres por su apoyo incondicional a quienes, con su amor, paciencia en todo momento nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades porque Dios está siempre con nosotros.

Eliana, Marianela

AGRADECIMIENTO

A Dios porque él nos ilumino y permitió poder culminar nuestra carrera profesional con éxito y a nuestros padres por su apoyo incondicional.

A la Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Asesor y maestros por inculcarnos sus sabios conocimientos.

A la Clínica Limatambo , por haber confiado en nosotros facilitándonos la información para nuestro trabajo de investigación y poder concluir con nuestro proyecto de tesis.

Eliana, Marianela

CONTENIDO

DEDICATORIA	11
AGRADECIMIENTO	12
LISTA DE TABLAS	16
LISTA DE FIGURAS	18
RESUMEN	19
ABSTRACT	20
CAPÍTULO I	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1. Planteamiento del problema de investigación	22
1.2. Formulación del problema	24
1.2.1. Problema general	24
1.2.2. Problemas específicos	24
1.3. Objetivos de la investigación	25
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. Objetivos específicos	25
1.4. Justificación de la investigación	26
CAPITULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes de la investigación.....	29
2.1.1. Antecedentes Internacionales	29
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	33
2.1.3. Antecedentes locales	40
2.2. Teorías que sustentan la investigación.....	42
2.2.1. Teorías de la Gestión Talento Humana.....	42
2.2.2. Teorías de Calidad Servicio	52
2.3. Bases teóricas	60
2.3.1. Definición de Gestión de Talento Humano	60
2.4. Definición de términos básicos	64
2.5. Hipótesis de investigación	65
2.5.1. Hipótesis General	65

2.5.2.	Hipótesis específicas	65
2.6.	Operacionalización de las variables	6
CAPITULO III.....		6
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		6
3.1.	Unidad de análisis, universo y muestra	7
3.1.1.	Población.....	7
3.1.2.	Muestra	7
3.2.	Tipo de investigación.....	8
3.2.1.	Diseño de la investigación	9
3.3.	Técnica de la investigación	9
	Técnica: Encuesta	9
3.4.	Instrumento	10
3.5.	Procedimiento de recolección de datos	11
3.5.1.	Análisis de datos	11
3.6.	Validez y Confiabilidad.....	12
3.6.1.	Confiabilidad del instrumento.....	12
CAPÍTULO IV		15
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	16
4.1.1.	Nivel descriptivo	16
4.1.2.	Análisis inferencial	29
4.1.3.	Nivel inferencial.....	31
4.2.	Discusión.....	38
CAPITULO V		45
CONCLUSIONES		46
RECOMENDACIONES.....		48
7.	REFERENCIAS	49
	Anexo A.....	6
	Anexo B.....	6
	9
	Anexo C.....	10
	Anexo D.....	12
	Anexo E.....	13

Anexo F	14
Anexo G	15

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2. Alfa de Cronbach	13
Tabla 3. Confiabilidad alfa de Cronbach Gestión del talento humano.....	13
Tabla 4. Confiabilidad alfa de Cronbach Calidad del servicio.....	14
Tabla 5. Baremos de puntaje de la variable Gestión del talento humano y sus dimensiones.....	16
Tabla 6. Nivel de Gestión del Talento Humano.....	16
Tabla 7. Nivel de la dimensión Incorporación del personal.....	17
Tabla 8. Nivel de la dimensión organización del personal.....	18
Tabla 9. Nivel de la dimensión recompensa del personal	19
Tabla 10. Nivel de la dimensión desarrollo del personal	20
Tabla 11. Nivel de la dimensión retención del personal	21
Tabla 12. Nivel de la dimensión supervisión del personal.....	22
Tabla 13. Baremos de puntaje de la variable calidad del servicio y sus dimensiones.....	23
Tabla 14. Nivel de calidad del servicio	23
Tabla 15. Nivel de confiabilidad.....	24
Tabla 16. Nivel de capacidad de respuesta.....	25
Tabla 17. Nivel de empatía	26
Tabla 18. Nivel de seguridad del personal	27
Tabla 19. Prueba de Normalidad para la variable Gestión del Talento Humano.	29
Tabla 20. Prueba de Normalidad para la Variable Desempeño laboral	30

Tabla 21. Rango de Correlación de Pearson.	31
Tabla 22. Relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio.	32
Tabla 23. Relación significativa entre incorporación del personal y calidad del servicio.	33
Tabla 24. Relación significativa entre organización del personal y calidad del servicio.	34
Tabla 25. Relación significativa entre recompensa del personal y calidad del servicio.	35
Tabla 26. Relación significativa entre desarrollo del personal y calidad del servicio.	36
Tabla 27. Relación significativa entre retención del personal y calidad del servicio.	37
Tabla 28. Relación significativa entre supervisar al personal y calidad del servicio.	38

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del modelo PSQM. Fuente (Gronroos, 1984).....	54
Figura 2. Estructura del modelo SERVPERF. Fuente (Mendez, 2022).....	55
Figura 3. Distribución porcentual del nivel de Gestión del Talento Humano.....	16
Figura 4. Distribución porcentual del nivel de incorporación del personal	17
Figura 5. Distribución porcentual del nivel de organización del personal.....	18
Figura 6. Distribución porcentual del nivel de recompensa del personal	19
Figura 7. Distribución porcentual del nivel de desarrollo del personal	20
Figura 8. Distribución porcentual del nivel de retención del personal	21
Figura 9. Distribución porcentual del nivel de supervisión del personal.....	22
Figura 10. Distribución porcentual del nivel de calidad del servicio.....	23
Figura 11. Distribución porcentual del nivel de confiabilidad.....	24
Figura 12. Distribución porcentual del nivel de capacidad de respuesta	25
Figura 13. Distribución porcentual del nivel de empatía.....	26
Figura 14. Distribución porcentual del nivel de seguridad del cliente.....	27
Figura 15. Nivel de elementos tangibles.....	28
Figura 16. Distribución porcentual del nivel de elementos tangibles	28
Figura 17. Pruebas Paramétricas Gestión del Talento Humano.....	29
Figura 18. Pruebas Paramétricas Calidad del servicio.	30

RESUMEN

La presente investigación se realiza con la finalidad de identificar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio que brinda la Clínica Limatambo en la ciudad de Cajamarca, debido a que en la actualidad el servicio de salud es inadecuado en el sector público de nuestro país, por ende, las empresas privadas de este rubro deben fortalecer esta deficiencia para cubrir las necesidades no satisfechas de los usuarios.

La gestión del talento humano es importante en las organizaciones para obtener una mayor productividad del personal, manteniéndolos fidelizados y desarrollando sus capacidades lo que permitirá cumplir las metas y objetivos propuestos, siendo uno de ellos la calidad de servicio que se debe brindar a los clientes y usuarios de la empresa, lo que ayudará a tener una identificación y diferenciación en el mercado competitivo.

Llegando a la conclusión que existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023. Con una correlación de Pearson (0.83) muy alta, demostrando que las dimensiones de incorporación, organización recompensa, desarrollo, retención supervisión del personal, tienen influencia directa en cuanto a la calidad del servicio.

Palabras claves: talento humano, calidad y servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the relationship between human talent management and the quality of service provided by the Limatambo Clinic in the city of Cajamarca, because currently the health service is inadequate in the public sector of our country, therefore, private companies in this area must strengthen this deficiency to meet the unmet needs of users.

The management of human talent is important in the organizations to obtain a higher productivity of the personnel, keeping them loyal and developing their capacities, which will allow to fulfill the proposed goals and objectives, being one of them the quality of service that must be offered to the clients and users of the company, which will help to have an identification and differentiation in the competitive market.

The conclusion is that there is a relationship between the management of human talent and the quality of service at Clínica Limatambo Cajamarca, 2023. With a very high Pearson correlation (0.83), demonstrating that the dimensions of incorporation, organization, reward, development, retention and supervision of personnel have a direct influence on the quality of service.

Key words: human talent, quality and service.

CAPÍTULO I.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema de investigación.

A nivel mundial, al menos unos 3600 millones de personas en el mundo, es decir, la mitad de la población mundial sigue sin disfrutar de una cobertura plena de servicios de salud esenciales, según la OMS. Mientras que, en Perú, el 14,3% de la población peruana no tiene acceso a servicios de salud, según el último informe de la Encuesta Nacional de Hogares del INEI, publicado en 2019 (Pachas , 2023).

En el Perú existen más de 8,000 establecimientos de salud pública del primer nivel de atención, que incluyen a EsSalud, las sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Sin embargo, el 97.6% de estos establecimientos presentan condiciones inadecuadas. Esto puede tener un impacto negativo en la calidad de atención médica que se brinda y en la confianza de la población en estos establecimientos (Pachas , 2023).

Es por ello que, en los últimos años, se ha observado un aumento en el uso de las boticas y/o farmacias para consultas médicas. De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú, durante el último trimestre del 2022, el 20 % de la población buscó atención médica en farmacias, mientras que sólo el 12.7 % acudió a establecimientos del MINSA. El resto de las atenciones médicas fueron proporcionadas por centros de salud de ESSALUD, particulares, FFAA, entre otros (Pachas , 2023).

En cuanto a la calidad de servicio de salud en Perú, así como en los países de recursos bajos y medianos en el sector público es inadecuado (Soto, 2019).

En la actualidad las empresas de servicio han experimentado muchos retos importantes frente a la globalización y la búsqueda constante de fidelizar al cliente. El contar con un recurso humano idóneo es fundamental para la ventaja competitiva y componente esencial para cualquier organización (Montoya & Ramiro, 2019).

El 95% de la población está asegurado en el sector público, al no ser atendidas adecuadamente, recurren al sector privado para atenderse y al gasto de bolsillo (Rodríguez G. , 2023).

Nuestro país tiene decadencia en cuanto al servicio de salud que ofrecen el sector público y la mejora está a un muy largo plazo. Por más evidencia que nos haya mostrado la Covid19, los problemas siguen siendo los mismos, tal y como lo indica el médico Wilder Díaz, tesorero del Colegio Médico del Perú “La situación de los servicios de salud en el país es absolutamente lamentable y es un problema en los sucesivos gobiernos que hemos tenido” (Jara, 2023).

Es ahí en la brecha que se tiene en el sector público, para que las empresas que brindan el mismo servicio en forma privada mejoren estas debilidades y enfoquen todo su esfuerzo en cubrir la necesidad y llegar a cubrir las expectativas del cliente brindando una adecuada calidad del servicio.

Es por ello que la calidad se ha convertido en un aspecto muy importante e indispensable en las empresas de servicio para poder tener un lugar en el mercado, esto debido a que los consumidores son ahora más exigentes con este aspecto y el recurso humano tiene un papel fundamental para cubrir las expectativas del cliente (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014).

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1: ¿Qué relación existe entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

PE2: ¿Qué relación existe entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

PE3: ¿Qué relación existe entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

PE4: ¿Qué relación existe entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

PE5: ¿Qué relación existe entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

PE6: ¿Qué relación existe entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

1.3.Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General.

OG. - Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

OE1: Establecer la relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

OE2: Verificar la relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

OE3. Demostrar la relación entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

OE4: Identificar la relación entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

OE5: Identificar la relación entre la retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

OE7. Determinar la relación entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

1.4. Justificación de la investigación.

Cada vez resulta más significativo para una organización de servicios la percepción que tienen sus usuarios de la calidad en el servicio que ofrecen y lo fundamental que es tener el personal adecuado para cubrir con las expectativas del cliente. La empresa tiene una clara orientación al mercado y se preocupa por las características de la demanda de sus clientes, incorporándolas en el diseño y rediseño del servicio que ofrece, de modo que sus probabilidades de lograr sus objetivos será mayor, lo cual se reflejará finalmente en una mayor intensidad de uso del servicio y en la intención de continuar utilizándolo en el futuro, de tal manera que incremente las posibilidades de ser recomendado a usuarios potenciales (Gamboa & Domenge, 2011).

En la actualidad la gestión de recursos humanos tiene influencia fundamental sobre el rendimiento individual, por consiguiente, en la productividad y el rendimiento de la organización; se refleja en el servicio en conjunto ofrecido a los clientes. Es considerada un área interdisciplinaria que abarca: Psicología, Ingeniería, Economía, Derecho del trabajo, Seguridad, Medicina en el trabajo, entre otras (Pérez, 2021).

El tener calidad de servicio en la organización, generara mayor satisfacción de los clientes: este resultado se verá reflejado en la fidelidad del cliente a la empresa, su permanencia en el tiempo, pese a las dificultades económicas que pueda tener la empresa, mayor compromiso y cercanía con la empresa, lealtad, entre otras actitudes más (Campos S. , 2008).

El recurso humano, que interactúa directamente con los clientes representa, transmite la calidad del negocio en la generalidad de todos sus procesos, su interrelación lo constituye en el eslabón intermedio entre empresa y consumidores, por lo tanto, inciden sobre las preferencias de consumo.

En el año 2022, la Compañía de seguro Pacifico, la cual es el principal cliente de Clínica Limatambo, realizó una evaluación de calidad al servicio del usuario, teniendo los siguientes hallazgos; el 50% de los clientes se encuentran satisfechos con el servicio recibido, en NPS (índice de promotor neto), el cual informa de la fidelidad de los clientes y mide su disposición para recomendar los servicios, el resultado alcanzado fue -12.5, esto debido a que el usuario percibe demora y deficiencia en la atención del servicio y desorganización.

Es por ello la necesidad de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, para identificar indicadores que ayuden a la mejora de la calidad del servicio al usuario.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

(Chicaiza, 2022), en su tesis titulada *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull”*, para optar el grado de título de máster en Gestión del Talento Humano.

Su objetivo general: Analizar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull”.

Llego a las siguientes conclusiones: a) Se estableció que la empresa “Plastifull” no cuenta con un modelo de gestión de talento humano que le permita orientar de forma estratégica su gestión empresarial. No existen procesos definidos para la selección de personal, selección, inducción y desarrollo, no se presentan planes de incentivo o motivación para premiar el esfuerzo de los empleados por su labor realizada. Destacar también que no se cuenta con planificaciones de capacitación y tampoco se efectúan procesos de evaluación de desempeño que promueva el mejoramiento de la gestión de los colaboradores. b) Los propietarios de la empresa “Plastifull” no habían realizado hasta el momento, procesos de medición de la calidad del servicio que permitiera conocer la realidad de la percepción del servicio que brindan a sus clientes.

La evaluación de la calidad del servicio realizada en la presente investigación, determinó que la calidad del servicio percibida por los clientes de “Plastifull”, es positiva. Los clientes consideran que los empleados de la empresa son amables,

tienen empatía, responden a las dudas y requerimientos que les hacen, son cordiales al comunicar promociones y ofertas, son ordenados y muestran constante disponibilidad.d) La gestión del talento humano es un factor crítico y de mucha importancia a la hora de mantener una ventaja competitiva dentro de una empresa y tener éxito en la calidad del servicio que brinda a sus clientes. A pesar de que la empresa “Plastifull” presenta una falencia administrativa de no contar con un modelo de gestión de talento humano, ha obtenido resultados positivos en la percepción de clientes sobre la calidad del servicio. Es decir, la inexistencia de un modelo de gestión de talento humano no ha tenido una incidencia significativa en la calidad del servicio brindado.

(Leon , 2018), en su tesis titulada *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede Provincia de Napo*, para optar la maestría en Gestión del talento humano.

En su objetivo general: Determinar cuál es el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al cliente, en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo.

Conclusiones: a) -El trabajo de investigación permitió realizar un diagnóstico inicial sobre la situación real que atraviesa el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo, esta información se la obtuvo mediante la aplicación de entrevistas dentro de lo más relevante se obtuvo que, los servidores tienen pocos incentivos, no existen procesos de capacitación continua y ciertas falencias en el manejo de la gestión del talento humano.b) 2.- La calidad de los servicios es un

factor fundamental en las instituciones del sector público, siendo su principal razón social la de servir a la ciudadanía; esto a la vez, se da por la interacción entre otros factores como la capacitación, formación, la experiencia, entre otros. En la aplicación de encuestas a los usuarios del Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo, específicamente en la pregunta ¿Cree que los empleados están capacitados para prestar un servicio de calidad? a penas el 7,79% del total señaló estar totalmente de acuerdo, lo que evidencia que hay falencias en los planes de capacitación y formación, no existe la medición o aplicación de indicadores de calidad, ni evaluaciones y seguimientos constantes que permitan delimitar los cuellos de botella y así trabajar en proyectos de mejoras. c) La realización de entrevistas y la aplicación de encuestas a los usuarios y servidores del Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo, puso en evidencias las carencias en el servicio que brinda a la ciudadanía en general, con este antecedente nace la necesidad de plantear y poner en marcha estrategias de mejora continua orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante la prestación de servicios de calidad y calidez.

(Montoya & Ramiro, 2019), en su tesis *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*.

Como objetivo general: Resaltar algunos apuntes relevantes que giran en torno al valor que representa el recurso humano en la organización y su fundamentación como elemento esencial para el direccionamiento estratégico.

En sus conclusiones: a) En la actualidad en el ámbito empresarial se experimentan dos retos importantes: el presente que debe responder a las necesidades de sobrevivir según la misión o razón de ser y el futuro, el cual está relacionado con el deseo de crecer y dar cumplimiento a su visión desde una consideración más ambiciosa del RRHH en la organización. Ahora bien, lo que se busca con el diseño de estrategias y la planeación de recursos humanos es permitir a la organización lograr ser o continuar siendo un modelo empresarial que responde a las nuevas exigencias del mercado y de los clientes. b) Podría decirse que el futuro organizacional depende no sólo de su capacidad financiera, sino de su habilidad para generar cambios en su estructura, procesos, servicios y tecnologías entre otros aspectos, siempre contando con el personal idóneo y comprometido que ayude a responder a las nuevas demandas. c) Sin lugar a dudas, las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenible por medio de sus colaboradores, donde las directivas de la institución deben asumir un papel activo en la planeación estratégica y en la toma de decisiones, reconociendo de igual manera que la empresa cada día será mejor si tiene la capacidad de reconocer la gestión de los colaboradores. d) Las normas ISO se convierten en una estrategia organizacional que centra la atención en la calidad de los procesos, los productos y los servicios; éstas han de ir acompañadas por un sistema administrativo de calidad que genere relaciones de integración, participación y compromiso en todos los miembros de la organización para el logro de la calidad, apoyándose en paradigmas de la administración como el mejoramiento continuo y la calidad total. e) En el proceso de implementación, funcionamiento y mantenimiento de un

sistema de calidad, las personas pasan a ser protagonistas del éxito organizacional y de la calidad que se obtienen en los procesos, los productos y los servicios. Éstas requieren ser motivadas y preparadas para involucrarse activamente dentro del cambio que exige todo sistema de calidad que va a ser implementado en la compañía.f) El reto para la dirección de la organización que plantea el sistema de calidad, es el de aportar al desarrollo de la calidad humana de la institución; el de fortalecer una cultura de calidad que ingrese, socialice, atraiga, motive, desarrolle, potencialice y conserve las personas con calidad, y por medio de ellas fortalecer y asegurar el sistema de calidad vigente. g) Para apoyar el éxito en la aplicación de las normas ISO (International Organization for Standardization), se debe brindar capacitación y educación a los miembros de la organización. Ha de educarse a la gente no sólo para que acepte las ideas de cambio o mejoramiento, sino para que participe y se comprometa en ello y modifique sus actitudes en virtud de la propia calidad humana. Ha de brindar las condiciones para que los individuos consigan empoderarse de su trabajo con autonomía, aprendan a liderar proyectos, a cooperar y colaborar en los procesos de la organización y a introducir mejoras a través del trabajo en equipo y de los procesos de evaluación del desempeño.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

En sus tesis (Arevalo & Ramirez, 2019), titulada *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali*, para optar el título profesional de licenciado en administración.

En su objetivo general: Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Ucayali.

Las conclusiones fueron: a) Hay relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa. b) El nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.09% bajo, 52.27% moderado, 38.64% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que indica que la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que aplica la Dirección Regional en un poco más del 50%, está a un término medio, ósea los funcionarios no le dan la importancia necesaria a la gestión del talento humano. c) El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 88.64% intermedio, 11.36% alto, información proporcionada por los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo.

Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, lo que manifiesta que los elementos tangibles, las competencias del personal, la fiabilidad y la empatía, que brinda la Dirección Regional de Trabajo, está a un término medio, ósea los trabajadores en

un 88.64% no brindan un servicio efectivo, que agrade a los usuarios. d) Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y de significancia (0.474), lo que indica, que la baja relación de las condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, condiciones estéticas, condiciones ergonómicas, condiciones de bienestar, que ofrece la dirección a los trabajadores no aseguran el logro de una relación significativa con la calidad del servicio. e) Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de competencias y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de la relación de (0.186), y de significancia (0.227), lo que indica, que la baja relación de las habilidades, de la capacidad y autoestima, de los trabajadores no alcanza para una relación significativa con la calidad del servicio. f) Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.008), y significancia de (0.961), lo que indica, que la baja relación del rendimiento, productividad, habilidades organizativas, capacidad de liderazgo, y trabajo en equipo, de los trabajadores no permite alcanzar una relación significativa con la calidad del servicio. g) Hay relación positiva muy baja y no significativa entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.096), y significancia de (0.961), lo que indica que la baja relación de la

educación básica, la alimentación adecuada, el gasto social que hace posible el trabajo, el mantenimiento y mejoramiento de las habilidades de la mano de obra, no permite lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

Para (Neyra, 2018), en su tesis titulada, *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana*, para optar el título de licenciado en administración de empresas.

Tiene como objetivo general; Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

Llegó a la siguientes conclusiones: a) Del estudio, análisis realizado y resultados obtenidos, se concluye que la Gestión del Talento Humano tiene una relación estadísticamente significativa frente a la Calidad del Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se ha corroborado con el valor de $r(x, y) = 0.623$, considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5 %. b) Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Incorporación de Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.147$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.308$ superiores a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. c) Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Colocar Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se

corroborar con el valor $r(x, y) = 0.163$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.25$ superior a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. d) Existe relación estadísticamente poco significativa entre la dimensión Recompensar a las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.194$, considerándose una correlación positiva muy baja (débil), y $p = 0.177$ superior a 5 %, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. e) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Desarrollo y Formación de Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.492$, considerándose una correlación positiva moderada (media), y $p = 0.000$ inferior a 5 %, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. f) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Retener a las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.357$, considerándose una correlación positiva baja (débil), y $p = 0.011$ inferior a 5 %, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. g) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Supervisión de las Personas y Calidad de Servicio brindado por la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que se corrobora con el valor $r(x, y) = 0.667$, considerándose una correlación positiva moderada (media), y $p = 0.000$ inferior a 5 %, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa. h) Sobre la Gestión del Talento Humano

los resultados muestran una eficiente percepción de 82 %, por parte de los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana. Respecto a los resultados por dimensión: Incorporación de personas (72%), Colocar personas (76%), Retener personas (72%) y Supervisar personas (82%), los porcentajes obtenidos permiten concluir que la percepción es eficiente; sin embargo, perciben que la Recompensa de personas (56%) y Desarrollo o formación de personas (60%), es regular. i) Respecto de la Calidad de Servicio los resultados muestran una alta percepción de 84 %, por parte de los trabajadores de la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana. Respecto a los resultados por dimensión: Personas (88%) y Evidencias tangibles (88%), los porcentajes obtenidos permiten concluir que la percepción es alta; sin embargo, perciben que la dimensión Procesos (62%) la percepción es media.

En su tesis (Ugarte, 2020), titulada, *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los Clientes de la empresa salados y dulces, San Isidro – 2020*, para optar el grado de licenciado en administración de empresas.

Como objetivo general: Establecer el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la empresa Salados y Dulces, San Isidro - 2020.

En sus conclusiones: a) Se concluye que las variables de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.843$; $Sig.=0.000$), este resultado permite afirmar que la ejecución correcta de los procesos de gestión del talento humano como la admisión del personal, la capacitación del personal y la compensación del personal

favorece significativamente en la calidad de servicio que brinda la empresa. b) Se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación considerable ($r=0.775$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar que el éxito de una depende la calidad profesional de su personal, para ello la empresa requiere reclutar al mejor personal disponible del mercado que le garantice brindar una buena calidad del servicio. d) En correspondencia con el objetivo específico 2, que consiste en establecer el nivel de relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio en la empresa Salados y Dulces EIRL, se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.795$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar la capacitación continua del personal permite desarrollar mejoras en el desempeño del personal teniendo un desempeño más eficiente, este factor hace que la empresa sea más competitiva que las otras pues un personal capacitado garantiza un servicio de calidad a sus clientes. c) Se concluye que la dimensión y la variable de estudio presentan una correlación muy fuerte ($r=0.803$; $\text{Sig.}=0.000$), este resultado permite afirmar compensar a su personal de acuerdo con su desempeño propicia que tengan un mejor desempeño, pues mejora su bienestar individual, disminuyendo la rotación de personal, esto quiere decir que la empresa contará con un personal que conozca el funcionamiento de la empresa, permitiendo de esta forma que se garantice la calidad de servicio de la empresa. d) Finalmente, en función a los resultados expuestos sobre la relación observada entre las variables planteadas del presente estudio, existe suficiente evidencia estadística que permita afirmar que la correlación entre la gestión del talento y la calidad del servicio es significativa.

Esto implicaría que de elevar el nivel organizacional en la gestión del talento humano dentro de la empresa Salados y Dulces EIRL, los beneficios serían los siguientes: aumentaría la calidad en los productos y los servicios que se les brinda a sus clientes, mejoraría la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, lo cual impactaría directamente sobre la productividad y la eficiencia de sus empleados, aumentando la capacidad efectiva en los procesos administrativos, productivos y de ventas; todo ello en función de que sus actuales y potenciales clientes reciban un producto y un servicio integral y de calidad.

2.1.3. Antecedentes locales.

Vásquez (2019), en su tesis, titulada *Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II Essalud Jaén*, para optar el título de maestro en ciencias Administrativa y Gerencia Pública, en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Plante el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el hospital II Essalud Jaén desde la opinión de los usuarios.

Las conclusiones del estudio fueron: a) La gestión de los recursos humanos en el Hospital II Essalud-Jaén es “regular” en los procesos de planificación, dirección y control, expresada en una gestión tradicional; jerarquizada, con insuficientes vínculos de comunicación, escasa participación de sus colaboradores, déficit de supervisión e insuficiente reconocimiento del logro alcanzado; lo que trae

consigo, un clima de trabajo poco satisfactorio tanto emocional como motivacional internos y externos. b) La calidad de los servicios en la institución hospitalaria tanto desde la perspectiva de los usuarios internos y externos es “regular” en las dimensiones; humana, capacidad de respuesta, seguridad y la del entorno, expresada en la escasa disponibilidad de medicamentos, equipos, insumos y reactivos; insuficiente disponibilidad de recursos humanos en especial de médicos especialistas; largo tiempo de espera y deshumanización en el trato, lo que tiene repercusiones en la calidad del servicio a los asegurados y derechohabientes. c) La gestión de los recursos humanos en el Hospital EsSalud II Jaén y la calidad de los servicios desde la opinión del usuario interno es estadísticamente significativa ($p < 0,05$); pero es no significativa entre la gestión de los recursos humanos y la calidad percibida por los usuarios externos ($p > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

En su tesis (Abanto, 2019), en su tesis, *Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca*, para optar el grado de maestro en ciencias administración.

En su objetivo general: Determinar relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio de las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca.

En sus conclusiones: a) Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, obteniendo un valor $r = 0.772$ que indica que existe una correlación positiva alta, es decir que a medida que la gestión del talento humano incrementará la calidad del servicio de las empresas hoteleras del

distrito de Cajamarca. b) Las dimensiones de la gestión del talento humano determinaron que en cuanto a la Inducción al personal el 32.4% está totalmente de acuerdo, a la Recompensa al Personal la mayoría indica estar en desacuerdo (27.90%) y en cuanto al desarrollo de personal, el 31.4% está de acuerdo, por lo tanto, se debe implementar programas de recompensas (no solo monetarias) que motiven a los colaboradores, así como desarrollar programas de capacitación que sirvan de incentivo y formación profesional. c) En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio se obtuvo: Valoración del mercado (32.10% totalmente de acuerdo), Diseño del servicio (34% totalmente de acuerdo), prestación del servicio (43.80% de acuerdo) y finalmente, valoración del servicio (39.80% de acuerdo), como se observa, los colaboradores son conscientes de la importancia de la calidad del servicio, por ello se debe promover y valorar las buenas prácticas, para que el resto las apliquen.

2.2. Teorías que sustentan la investigación.

2.2.1. Teorías de la Gestión Talento Humana

Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor.

Douglas McGregor, nos habla de concepciones opuestas de administración basadas en suposiciones acerca de la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y) (McGregor, 1971).

- **Concepción tradicional de la administración: Teoría X**

Concepto que duró durante décadas, basada en conceptos y premisas incorrectas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana:

1. El hombre se motiva principalmente por incentivos económicos (salario).
2. Como la organización controla esos incentivos, el hombre es un agente pasivo al que la organización debe administrar, motivar y controlar.
3. Las emociones humanas son irracionales y no deben interferir en el interés propio del individuo.
4. Las organizaciones pueden y deben planearse de manera que los sentimientos y sus características imprevisibles se neutralicen y controlen.
5. El hombre es perezoso por naturaleza y debe estimularse mediante incentivos externos.
6. Por lo general, los objetivos individuales se oponen a los de la organización, por lo que es necesario un control más rígido.
7. En virtud de su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz de controlarse y de autodisciplinarse.

Dentro de este concepto tradicional del ser humano: la única tarea de la administración se restringe a la aplicación y control de la energía únicamente en dirección de los objetivos de la organización.

- **Nueva concepción de la administración: Teoría Y.**

Se refiere a un estilo de administración participativo y democrático basado en valores humanos (McGregor, 1971).

1. Descentralización y delegación. Delegar decisiones a los niveles más bajos de la organización con el fin de que todas las personas participen más en sus actividades.
2. Ampliación del puesto y enriquecimiento del trabajo. Es básicamente la reorganización o rediseño y la ampliación del puesto, con lo que provocan la innovación y motivan la aceptación de responsabilidad.
3. Participación y administración consultiva. La participación en las decisiones que afectan a las personas, tiene como finalidad motivar a las personas a que dirijan su energía creativa hacia los objetivos de la organización.
4. Autoevaluación del desempeño. Se debe de involucrar al superior jerárquico en este proceso para que funciona como orientador y estimulador del desempeño futuro y no como juez o inspector del desempeño pasado, de manera que las personas asuman la responsabilidad de planear y evaluar su contribución al logro de los objetivos de la organización.

Hoy en día, las teorías X y Y se consideran los puntos extremos y antagónicos de un continuum de concepciones con varios grados intermedios. En otras palabras, entre la teoría X (autocrática, impositiva y autoritaria) y la teoría Y (democrática, consultiva y participativa) existen grados continuos y sucesivos (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2011)

Teoría de Henry Fayol (1916).

La teoría clásica de la administración hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia (Martin, 2019).

Henry Fayol, desarrollo 14 principios fundamentales explicando detalladamente cómo los mandos intermedios y la dirección se debían organizar, interactuar con los trabajadores y tomar decisiones.

A continuación, se presenta un resumen de los 14 principios de (Fayol, 1916).

1. División del trabajo. Refiere a fragmentar las tareas necesarias para la producción de un bien o un servicio. Esta división del trabajo se realiza en base a la fuerza, la capacidad de trabajo, la especialidad y la naturaleza (López, 2021).
2. Autoridad y responsabilidad. Debe considerarse la autoridad que el equipo de dirección tiene para poder dar órdenes a sus empleados (Fayol, 1916).
3. Disciplina. La disciplina para Fayol era la obediencia y respeto de los valores fundamentales (Fayol, 1916).
4. Unidad de mando. El recibir órdenes de varios mandos puede generar confusión y conflicto, es por ello con este principio establece la necesidad de rendir órdenes a un solo mando. (Martin, 2019).
5. Unidad de dirección. Las actividades de los colaboradores deben ser dirigidas a un mismo objetivo. Estas tienen que ser recogidas y detalladas en un plan de acción y este ser supervisado para ver el progreso. (López, 2021).

6. Subordinación del interés individual al general. los intereses particulares no deben prevalecer sobre el interés de la empresa, este aplica en todos los niveles, pero en especial a la dirección (Fayol, 1916).
7. Remuneración. Debe ser justa y suficiente para mantener el nivel de motivación satisfacción (Fayol, 1916).
8. Jerarquía. Se debe establecer la línea clara con la autoridad desde los niveles más altos a los bajos y este debe estar plasmado en la el organigrama, para tener claridad de quien es superior directo de cada nivel y de cada colaborador (Gómez, 2020).
9. Centralización. La autoridad debe ser centralizada en la zona más elevada de la jerarquía y esta puede apoyarse de los otros niveles para la mejora de la toma las decisiones de la empresa, y debe tener buen equilibrio en cuanto a la autoridad de los niveles. (Martin, 2019).
10. Orden. Cada colaborador debe de ocupar el puesto más adecuado de acuerdo a sus capacidades (Fayol, 1916).
11. Equidad. Los colaboradores deben ser tratados con amabilidad (Fayol, 1916).
12. Estabilidad. Se debe reducir la rotación, porque puede perjudicar al sensible funcionamiento de la empresa (López, 2021).
13. Iniciativa: Los colaboradores deben tener la facilidad de flexibilizar su trabajo y tener la iniciativa a la hora de llevar a cabo sus tareas. También se debe tener en cuenta la importancia de la tolerancia los jefes inmediatos al tener errores (Gómez, 2020).

14. Espíritu del cuerpo: Con este principio se promueve el trabajo en equipo, la colaboración, la participación y la unidad entre los empleados (Fayol, 1916).

Idalberto Chiavenato.

La Administración de Recursos Humanos (ARH), es contingencial, pues depende de la situación organizacional del ambiente de la tecnología empleada por la organización de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa predominante, de la concepción organizacional acerca del hombre y de su naturaleza (Chiavenato, 2001).

El modelo para el ARH, para tener éxito se tiene que basar en la época, el puesto, las necesidades que experimentan, cambios constantes en las organizaciones y en su ambiente, recordar que cada organización es distinta a la otra y pueden cambiar el enfoque.

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados.

Dimensiones de la Gestión Humana según Chiavenato(2001).

a) **Incorporación del personal.** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal

a.1) Reclutamiento del personal. Se define proceso orientado a la búsqueda de candidatos potenciales para cubrir un puesto (Chiavenato, 2001).

a.2) Selección del personal. Es la elección precisa de persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno (Chiavenato, 2009).

La selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos (Zayas, 2010).

b) **Organización del personal.** Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

b.1) Diseño de puestos. Es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales,

sociales y personales de su ocupante (Campos, Fernández, & Garcia, 2022).

b.2) Evaluación del desempeño. Es una herramienta de gestión para gerenciar, dirigir y supervisar a los empleados, que no permite recoger información sobre la actuación de éstos (Alles, 2005).

c) **Recompensar al personal.** Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

c.1) Remuneración. Es todo ingreso que el trabajador recibe por parte del empleador por los servicios prestados, así como por la puesta a disposición de su fuerza de trabajo, es la contraprestación que recibe el trabajador de la relación laboral (Delgado, 2019).

c.2) Prestaciones. Implica una gama de facilidades y asistencias que ayudan a mejorar el nivel de vida de los subordinados en una organización, como: protección médico –hospitalaria y contra accidentes, subsidio alimentario, movilidad, bono por antigüedad, planes de pensión o jubilación (Prieto, 2018).

c.3) Incentivos. Son los “pagos” realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc.) a cambio de las contribuciones. Cada incentivo posee un valor de

conveniencia que es subjetivo, ya que varía de individuo a individuo (Gonzales, 2020).

- d) **Desarrollo del personal.** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación, el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

d.1) Capacitación como medio de formación. “La 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” (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

d.2) Desarrollo de carrera. Refleja su visión, metas, motivación y sus enfoques del aprendizaje. Aborda la posibilidad de una trayectoria profesional general en lugar de centrarse únicamente en el empleo actual (Rodriguez A. , 2022).

d.3) Aprendizaje por medio de rotación. Hace referencia hacer que los colaboradores transiten por diversos cargos en la organización, con el propósito de expandir sus destrezas, discernimiento y capacidades (Prieto, 2018).

d.4) Administración del conocimiento. Es la creación, identificación, integración, recuperación, capacidad para compartir y utilización del conocimiento dentro de la empresa. Se orienta a la creación y la

organización de flujos de información dentro y entre los distintos niveles organizacionales a efecto de generar, incrementar, desarrollar y compartir el conocimiento dentro de la organización, sobre todo para incentivar el intercambio espontáneo de conocimiento entre las personas (Chiavenato, 2009).

- e) **Retención del personal.** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

e.1) Clima organizacional. Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta (Garcia & Zapata, 2008).

e.2) Condiciones del trabajo (seguridad e higiene) Conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar practicas preventivas Está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

f) **Supervisar al personal.** Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

f.1) Base de datos. Es un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información (Chiavenato, 2001).

f.2.) Sistemas de información administrativa (SIA). Sirve para reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar datos sobre los recursos humanos de la organización. La mayoría de los sistemas de información de recursos humanos están computarizados (Chiavenato, 2001).

2.2.2. Teorías de Calidad Servicio.

Modelo de calidad del servicio de Grönroos (PSQM)

El modelo de Gronross llamado también PSQM se fundamenta en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste percibe.

Grönroos propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes:

- a) Calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo (Gronroos, 1984).

En la cual se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio.

- b) Calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento (Gronroos, 1984). Es el proceso de la calidad del servicio, basado en cómo se prestará el servicio.
- c) Imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores (Gronroos, 1984).

El modelo PSQM no propone estrategias para la satisfacción máxima del usuario, pero es muy útil para la toma de decisiones en función de una reducción en la mencionada brecha. El PSQM tiene una aplicación práctica, debido que muestra los factores que contribuyen como ver el producto desde la imagen generada por el proveedor del servicio y de la realidad. Evidencia que las acciones de mercadeo, así como la calidad del proceso y la funcionalidad del mismo, tienen un efecto importante en la brecha de percepción (Ruitival & Flores, 2021).

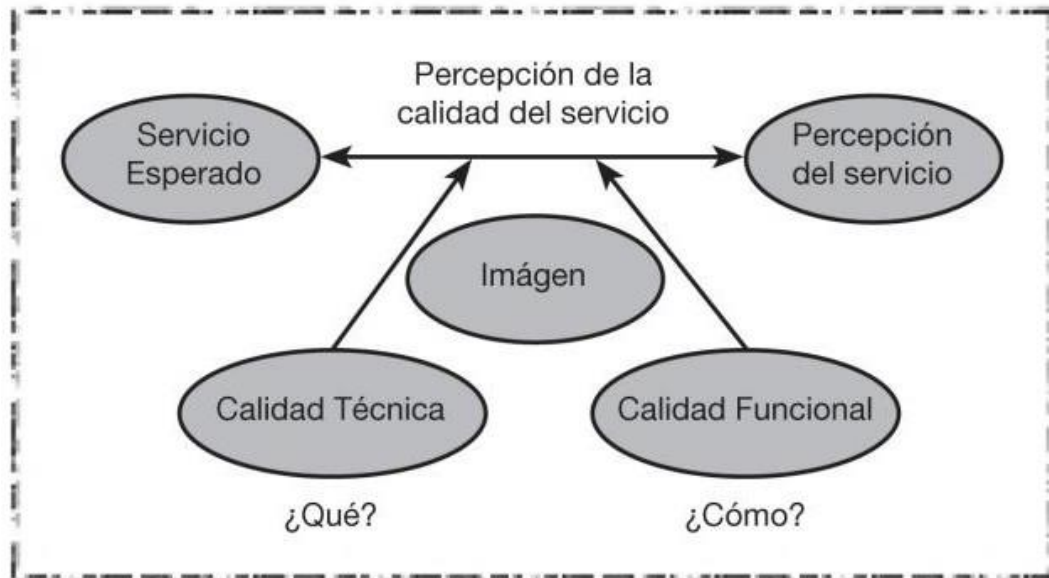


Figura 1. Estructura del modelo PSQM. Fuente (Gronroos, 1984).

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación (Duque, 2005).

Modelo SERVPERF

Según (Kotler, 2006, pág. 40) el Modelo Servperf ; busca obtener un acercamiento respecto a la satisfacción de los clientes, la cual se puede definir

como la expectativa que tiene frente a la realidad del servicio o producto ofrecido, por es con ese modelo el cliente siempre está comparando y saca una conclusión.

Este modelo permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa que brinde un servicio donde se conoce las valoraciones de los clientes con respecto a la prestación que reciben y de esta manera ayuda a plantear estrategias viables que beneficien a la empresa y al cliente (Ramos & Mogollon, 2020).

Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Aiteco, 2014).

El modelo SERVPERF, radica en medir el servicio basándose solo en la percepción del servicio que tienen los individuos, muy diferente al modelo SERVQUAL que tiene en cuenta tanto las percepciones como las expectativas, utilizándose en términos generales la misma estructura en ambos modelos, a excepción de la diferencia mencionada anteriormente (Luna, 2017).

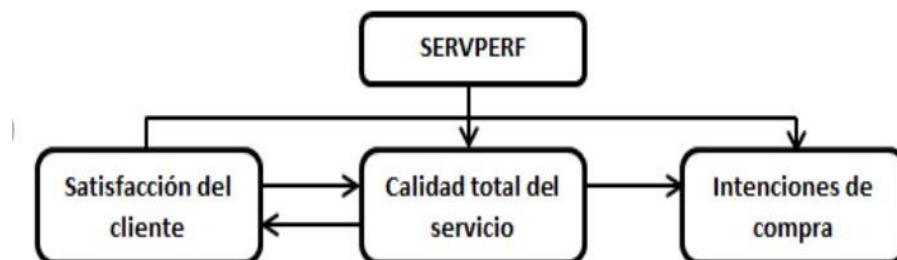


Figura 2. Estructura del modelo SERVPERF. Fuente (Mendez, 2022).

Modelo de SERVQUAL

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala (Duque, 2005).

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y conocer los factores incontrolables e impredecibles de los clientes (Matsumoto, 2014).

Según el SERVQUAL la comparación y análisis de los datos de la expectativa versus percepción que se pueda obtener de los usuarios de una organización podría darnos una medida de calidad del servicio, para medir la calidad de servicio, tomando en cuenta las expectativas y las percepciones de los clientes, en el cual identifican 5 dimensiones de la calidad de servicio tales como (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de

respuesta y seguridad) de la evaluación de la calidad (Matsumoto, 2014).

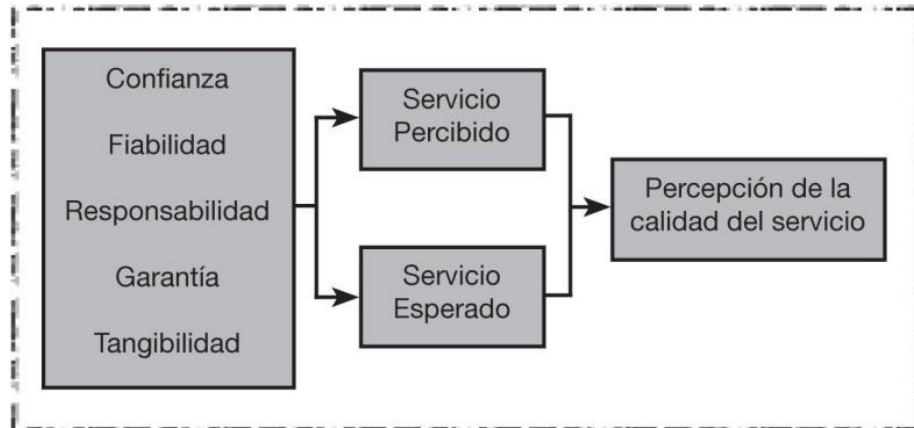


Figura 3. Modelo de Gestión de Parasuraman, Zeithaml y Berry(1985).

Elementos tangibles: “Corresponde a los elementos físicos que prueban la existencia del servicio y que consolidan la percepción del usuario, ya sea de manera positiva o negativa” (Zeithaml, Berry, & Parasumaran, 2000).

Indicadores según (Torres & Vásquez, 2015):

- Equipos de apariencia moderna.
- Instalaciones visualmente atractivas.
- Empleados con apariencia pulcra.
- Elementos materiales atractivos.

Empatía: Es la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos

(Duque, 2005, pág. 69). Sus características son (Accesibilidad, comunicación, comprensión con el cliente).

Indicadores según (Torres & Vásquez, 2015):

- Ofrecen atención individualizada.
- Horarios de trabajo convenientes para los clientes.
- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.
- Se preocupan por los clientes.
- Comprenden las necesidades de los clientes.

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (Duque, 2005).

Indicadores según (Torres & Vásquez, 2015):

- Cumplen lo prometido.
- Sincero interés por resolver problemas.
- Realizar bien el servicio la primera vez.
- Concluyen el servicio en el tiempo prometido.
- No cometen errores.

Capacidad de respuesta: “Disponibilidad para ayudar a los usuarios con problemas de consumo de sustancia psicoactivas y para proporcionar el servicio con prontitud” (Castillo, 2018).

Indicadores según (Torres & Vásquez, 2015):

- Comunican cuando concluirán el servicio.
- Los empleados ofrecen un servicio rápido.
- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados.

Seguridad: Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas especializado para brindar la información acerca del servicio de rehabilitación a personas con problemas de uso o abuso de sustancias psicoactivas que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa (Castillo, 2018).

Indicadores según (Torres & Vásquez, 2015):

- Comportamiento confiable de los empleados.
- Los clientes se sienten seguros.
- Los empleados son amables.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes.

2.3. Bases teóricas.

2.3.1. Definición de Gestión de Talento Humano.

La gestión de recursos humanos es un conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en encontrar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización (Rodríguez J. , 2014).

Para (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2011), no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables.

La gestión del talento humano no es solo un departamento de la empresa, es un conjunto de valores, que se extiende desde la dirección al trabajador de base, debe ser considerada un área fundamental de la empresa, porque está encargada de extender los principios básicos efectivos entre los departamentos (Pérez, 2021).

Para (Aleixandre, 2021), es un proceso que consiste en la planificación, organización, dirección y control de la integración de la compensación, la adquisición, el mantenimiento y desarrollo de los empleados con el fin de lograr unos objetivos individuales, organizativos y sociales que beneficien a la organización en su conjunto.

La Gestión del talento humano es el conjunto de prácticas, políticas y decisiones que se encarga de trabajar por el bienestar de las personas dentro de la organización, manteniendo el foco en el desarrollo del negocio (Sydle, 2021).

Aporta (Cisneros , 2019), son procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización.

Importancia de la gestión de talento humano según (Quiroa, 2020).

- ✓ Capta al recurso humano mejor calificado con la capacidad de lograr desarrollar las competencias requeridas por la organización para desempeñar los puestos laborales eficientemente.
- ✓ Busca retener a los mejores trabajadores mediante un adecuado ambiente laboral, proporcionándoles estabilidad y una adecuada remuneración.
- ✓ Promueve el reconocimiento de los colaboradores a sentirse valorados.
- ✓ Contribuye al aporte de nuevas ideas para el crecimiento de la empresa.
- ✓ Permite aumentar la calidad de vida laboral.
- ✓ Ayuda a la mejora de las habilidades y el desempeño de los colaboradores a partir del plan de capacitaciones.
- ✓ Mejora la comunicación y la relación de empresa y trabajadores.

La función principal de administración de recursos humanos es conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización

trabajando en un ambiente armonioso, positivo y favorable que represente todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización (motivación, satisfacción y seguridad) (Chiavenato, 2009).

La gestión del talento humano, trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo las cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2011).

La gestión del talento humano es amplio y transversal, a toda la organización, este abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos. Tiene una misión fundamental, porque es la encargada de ofrecer a la empresa el recurso humano necesarios y con las competencias requeridas para que la empresa pueda conseguir los objetivos que se ha marcado (Ignacio, 2018).

2.3.2. Definición de calidad del Servicio.

a) Calidad

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto (Juran, 1990).

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, pág. 10).

b) Servicio.

El servicio es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicio” (Fisher & Navarro, 1994, pág. 185).

El servicio es principalmente intangibles o no materiales (más adelante ahondaremos al respecto), un consumidor no los puede poseer (Sánchez, 2020).

c) Calidad del servicio

“La calidad del servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, y al usuario del mismo” (Horovitz, 1991).

La Calidad en el Servicio, es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. Y obtener el éxito en el mercado para mantener la ventaja competitiva (Larrea, 1991).

También (Matsumoto, 2014), lo define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus

percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

Es un proceso de evaluación de la experiencia del consumidor que puede ser subdividido, a su vez, en dos procesos: desempeño instrumental o técnico y desempeño expresivo o nivel de satisfacción (Swan & Combs, 1976).

Características del servicio.

“Las características fundamentales de los servicios: intangibilidad, no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo” (Pasuraman & Zeithaml, 1985).

Importancia de la calidad de servicio.

La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto (Zeithaml, Berry, & Parasumaran, 2000).

2.4. Definición de términos básicos

Talento Humano: Es la capacidad especial o facilidad de una persona para aprender o ejecutar una determinada tarea.

Calidad: Es el conjunto de características inherentes a un objeto que cumple con las expectativas.

Servicio: Es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

PSQM: Modelo de la Calidad Percibida por sus siglas en ingles.

SERVPERF: Modelo de rendimiento del servicio por sus siglas en ingles.

SERVQUAL: Modelo de calidad de servicio por sus siglas en ingles.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis General

HG. Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

HE2: Existe relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

HE3: Existe relación entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023

HE4: Existe relación entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

HE5: Existe relación entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

HE6: Existe relación entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Tipo	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Gestión del talento humano. Es un conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en encontrar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2011)		<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación del personal. - Organización del personal. - Recompensa del personal. - Desarrollo del personal. - Retención del personal. - Supervisar al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento del personal - Selección del personal. - Diseño de puestos. - Evaluación de desempeño. - Remuneración. - Prestaciones. - Incentivos. - Capacitación como medio de formación. - Desarrollo de carrera. - Aprendizaje por medio de rotación. - Administración del conocimiento. - Clima organizacional. - Condiciones del trabajo. - Base de datos. - Sistemas de información administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Preg.1 Preg.2 Preg. 3, 4 Preg.5 Preg. 6 Preg.7,8 Preg.9 Preg.10 Preg. 11 Preg. 13 Preg.14 Preg.12 Preg.14 Preg.16 Preg.16
Calidad del servicio	La Calidad en el Servicio, es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con	Modelo SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> -Elementos Tangibles -Confiabilidad -Empatía -Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> -Equipos de apariencia moderna. -Instalaciones visualmente atractivas. -Empleados con apariencia pulcra. -Elementos materiales atractivos. -Ofrecen atención individualizada. -Horarios de trabajo convenientes para los clientes. -Tienen empleados que ofrecen 	<ul style="list-style-type: none"> Preg. 18 Preg.19 Preg.20 Preg.1 Preg.2

actitud positiva y espíritu de servicio. Y obtener el éxito en el mercado para mantener la ventaja competitiva (Larrea, 1991).

- atención personalizada. Preg.17
- Se preocupan por los clientes. Preg.15
- Comprenden las necesidades de los clientes. Preg.16
- Cumplen lo prometido. Preg.11
- Sincero interés por resolver problemas. Preg.11
- Realizar bien el servicio la primera vez. Preg.7
- Concluyen el servicio en el tiempo prometido. Preg.9
- No cometen errores. Preg.6
- Comunican cuando concluirán el servicio. Preg.6
- Los empleados ofrecen un servicio rápido. Preg.12
- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar. Preg.6
- Los empleados nunca están demasiado ocupados. Preg.13
- Comportamiento confiable de los empleados. Preg.15
- Los clientes se sienten seguros. Preg.12
- Los empleados son amables.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes.

CAPITULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Población

La investigación tiene por objetivo demostrar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la Clínica Limatambo en el distrito de Cajamarca, el año 2023.

Tal es así que, para la población es de 135 colaboradores y 26971 clientes de Clínica Limatambo Cajamarca.

3.1.2. Muestra

Muestra de Colaboradores.

La muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012).

$$n = \frac{z^2pqN}{E^2(N - 1) + z^2pq}$$

N: Total, de la población finita

Z: Percentil de la distribución normal, con una probabilidad del 95% (1.96)

p: Proporción esperada (en este caso 5%=0.05)

q: 1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

E: Error de estimación al 5%

$$n = \frac{1.96^2(0.05)(0.95)(135)}{0.05^2(123 - 1) + 1.96^2(0.05)(0.95)}$$

$$n = 101$$

Para este caso se tomará en cuenta a toda la población, dado que la muestra se aproxima a ella.

Muestra de Clientes.

La muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012).

$$n = \frac{z^2 pq N}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$$

N: Total, de la población finita

Z: Percentil de la distribución normal, con una probabilidad del 95% (1.96)

p: Proporción esperada (en este caso 5%=0.05)

q: 1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

E: Error de estimación al 5%

$$n = \frac{1.96^2(0.05)(0.95)(26971)}{0.05^2(123 - 1) + 1.96^2(0.05)(0.95)}$$

$n = 380$

Unidad de análisis

Clínica Limatambo en Cajamarca.

3.2. Tipo de investigación

Según el problema de investigación planteado y la comprobación de la relación de la variable propuesta en la hipótesis, el presente estudio de investigación presenta un diseño de tipo no experimental de corte transversal-descriptivo; debido a que no se manipula ninguna variable, el investigador no interviene indirecta o directamente con el estudio, es transversal porque se da en un momento exacto de la investigación y abarca todo el grupo de estudio y es descriptiva puesto que los valores encontrados se los presenta y se realiza la descripción de ellos.

Según el propósito de los objetivos que persigue la presente investigación, nos encontramos ante una investigación descriptiva, la cual permitirá medir y recoger información conjunta en los diferentes contextos a estudiar, poniendo de manifiesto sus peculiaridades y las relaciones de asociación entre ellas sin la manipulación de las mismas.

3.2.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, es un diseño de una sola muestra que busca investigar dos o más variables y determinar el grado de relación existente entre ellas. Trata de establecer la relación de asociación entre las variables más no relaciones de causalidad.

3.3. Técnica de la investigación.

Técnica: Encuesta

Se entiende por técnica de investigación, al procedimiento de recolección de información necesaria y verídica, por ejemplo: la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para obtener datos concretos de interés interrogativo; en esta investigación se tiene como objetivo verificar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Clínica Limatambo SRL en Cajamarca.

La misma que tiene un total de 20 preguntas (ítems) por cada variable.

3.4. Instrumento

Cuestionario

Para (Hernández R. , 2014), es conocido como un conjunto de preguntas que se desarrollan con respecto a un derivado tema, en la investigación permite medir a las variables.

Para las dos variables en la investigación se aplicó el instrumento del cuestionario.

En la investigación a presentar se tomó en cuenta el cuestionario detallado en el (Anexo B) para la variable gestión del talento humano que fue empleada en la tesis titulada “Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana, y para la variable Calidad de Servicio se tomó en cuenta la encuesta de la tesis “Calidad de Atención y satisfacción de los servicios de salud en la Clínica Corporación Médica San Martín Sac, Tarapoto 2021” detallado en el (Anexo C), dichos cuestionarios se recopiló y mejoró las preguntas para elaborar el cuestionario que se aplicará en el estudio. El instrumento fue sometido a juicio de expertos para validar su contenido.

Se utilizó la escala de Likert, que tiene cinco alternativas, de tal manera facilite la interpretación de resultados con exactitud y fiabilidad al investigar.

Encuesta descriptiva:

Para este trabajo se aplicará una encuesta descriptiva con una serie de preguntas, redactadas coherentemente, constituidas secuencialmente y organizadas de acuerdo a las variables planteadas, con el fin de obtener respuestas que nos ayuden en nuestra investigación.

La encuesta en mención será aplicada a cada uno de los representantes, objeto de la investigación.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

3.5.1. Análisis de datos

En la investigación los datos se analizarán y procesarán con el software SPSS Static 23, para los resultados se construirán cuadros y gráficos estadísticos para su presentación e interpretación.

Al aplicar el cuestionario que consta de 20 preguntas por cada variable (Gestión del talento Humano y Calidad del servicio), se evaluará directamente a los colaboradores y clientes su percepción y noción de las variables, con el fin de identificar la relación entre Gestión del talento Humano y Calidad del servicio en la Clínica Limatambo SRL en Cajamarca, los resultados fueron analizados en nivel descriptivo.

La descripción de los gráficos se realizará para cada valor de las variables con los valores equivalentes a la frecuencia absoluta y porcentual; se utilizará medidas de tendencia central y medidas de

viabilidad, asimetría y curtosis de los datos para comparar la dispersión de cada variable con el valor central y la prueba de correlación de Pearson.

3.6. Validez y Confiabilidad.

3.6.1. Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento permite determinar si la información se está midiendo con precisión, es importante a la hora de realizar o criticar una investigación de ella depende el nivel de certeza de los resultados, conclusiones y recomendación del estudio.

Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, es una de las pruebas más utilizadas para determinar la consistencia interna de un instrumento, en ella se determina la media de todas las correlaciones combinadas. Los resultados del alfa de Cronbach son números de 0 y 1; una fiabilidad aceptable es aquella que es igual o superior 0.7.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- 4.
5. Donde:
6. K: El número de ítems
7. S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems
8. S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
9. α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 2. Alfa de Cronbach

Escala	Intervalo
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,5 a 0,70
Fuerte confiabilidad	0,71 a 0,89
Muy fuerte confiabilidad	0,9 a 1

Nota Fuente: J. L. Cronbach

Confiabilidad de gestión del talento humano

Se recogió la información en una muestra piloto de 50 trabajadores de diferentes áreas de la Clínica Limatambo Cajamarca. Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 23, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2. Confiabilidad alfa de Cronbach Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.934	.975	16

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

Confiabilidad de calidad del servicio

Se recogió la información en una muestra piloto de 60 clientes de la Clínica Limatambo Cajamarca. Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 23, obteniendo los siguientes resultados

Tabla 3. Confiabilidad alfa de Cronbach Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.974	.982	20

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

En la tabla 2 y 3 se muestran los resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos, en la cual se obtiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.934 para el cuestionario de gestión de talento humano y de 0.974 para el cuestionario de calidad del servicio. Con lo cual se puede indicar que los instrumentos de investigación cuentan con un nivel de muy fuertes confiabilidad y estos son válidos para su uso.

**CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Nivel descriptivo.

Tabla 4. Bares de puntaje de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones.

Nivel	Incorporación del personal.	Organización del personal	Recompensa del personal.	Desarrollo del personal.	Retención del personal.	Supervisar al personal
Bajo	2-5	3-7	3-7	2-4	3-8	2-5
Medio	6-7	8-11	8-11	5-7	9-10	6-7
Alto	8-10	12-15	12-15	8-10	11-15	8-10

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

Tabla 5. Nivel de Gestión del Talento Humano

Gestión del Talento Humano		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	40	30%
Nivel Medio	53	39%
Nivel Alto	42	31%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

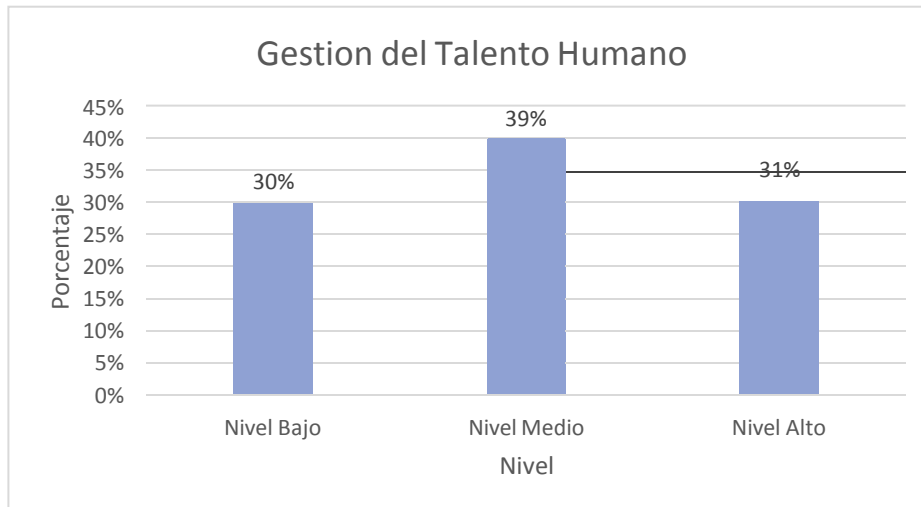


Figura 3. Distribución porcentual del nivel de Gestión del Talento Humano.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados obtenidos nos permiten observar que la gestión del talento humano en la clínica Limatambo Cajamarca, se encuentra en nivel medio con 39% y asimismo se debe tomar en cuenta que existe un considerable número de colaboradores, específicamente el 29% que indicaría que la gestión del talento humano no está siendo la adecuada.

Finalmente, con los resultados encontrado se puede afirmar que la gran mayoría de la organización considera adecuada la incorporación, organización, recompensas, desarrollo retención y supervisión del personal está siendo la adecuada.

Tabla 6. Nivel de la dimensión Incorporación del personal

Incorporación del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	33	24%
Nivel Medio	29	21%
Nivel Alto	73	54%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

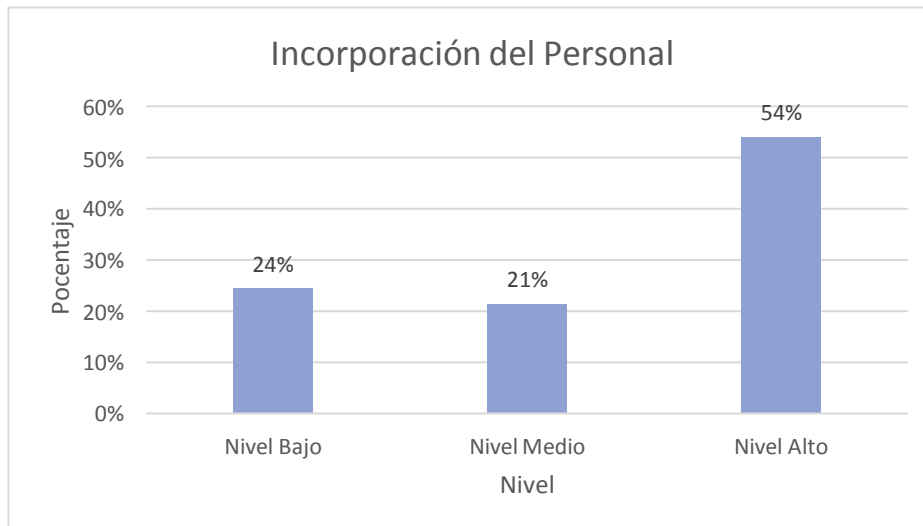


Figura 4. Distribución porcentual del nivel de incorporación del personal

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados obtenidos, permiten identificar que los colaboradores de la clínica Limatambo Cajamarca, tienen percepción en nivel alto, con un 54% siendo estas más de la mitad del personal que consideran a las herramientas, métodos para la incorporación, reclutamiento y selección del personal adecuadas.

Tabla 7. Nivel de la dimensión organización del personal

Organización del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	29	21%
Nivel Medio	39	29%
Nivel Alto	67	50%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

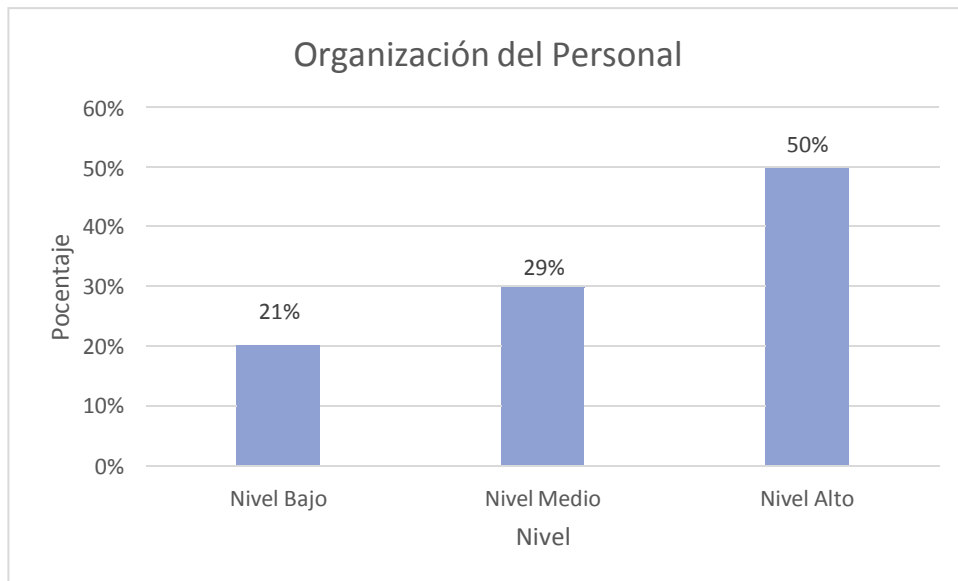


Figura 5. Distribución porcentual del nivel de organización del personal.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de los colaboradores de la clínica Limatambo Cajamarca, se puede identificar que desde su perspectiva consideran a la dimensión organización del personal en nivel alto con 50% indicando adecuado el diseño de puestos y evaluación de desempeño.

Tabla 8. Nivel de la dimensión recompensa del personal.

Recompensa del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	37	27%
Nivel Medio	53	39%
Nivel Alto	45	33%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

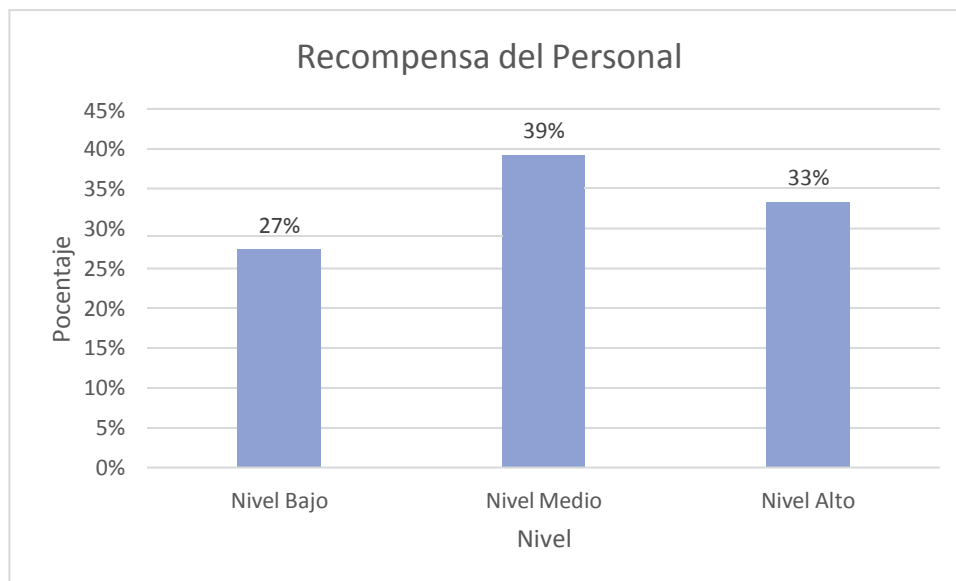


Figura 6. Distribución porcentual del nivel de recompensa del personal

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos se puede observar que los colaboradores de la clínica Limatambo Cajamarca, consideran a la dimensión recompensas del personal en nivel medio con el 39%, esto indicaría que no se está tomando en cuenta la remuneración, prestación e incentivos de manera correcta, por el 27% de los colaboradores la consideran en nivel bajo.

Tabla 9. Nivel de la dimensión desarrollo del personal.

Desarrollo del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	37	27%
Nivel Medio	53	39%
Nivel Alto	45	33%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

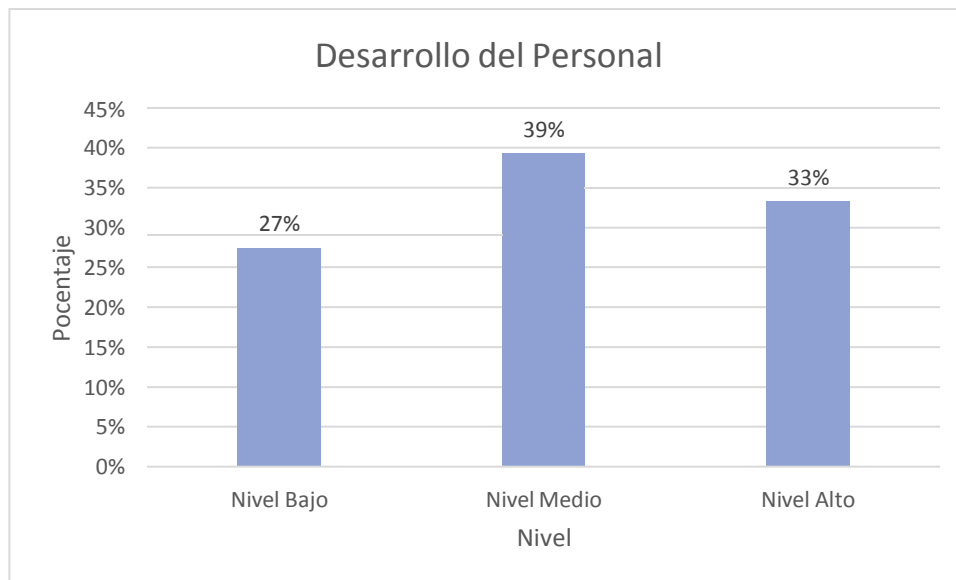


Figura 7. Distribución porcentual del nivel de desarrollo del personal

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos se puede observar que los colaboradores de la clínica Limatambo Cajamarca, consideran a la dimensión desarrollo del personal en nivel medio con el 39%, esto indicaría que no se está tomando en cuenta las capacitaciones y la línea de carrera. Asimismo el 27% de los colaboradores la considera en nivel bajo, quienes consideran que no hay capacitaciones y línea de carrera.

Tabla 10. Nivel de la dimensión retención del personal.

Retención del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	37	27%
Nivel Medio	43	32%
Nivel Alto	55	41%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

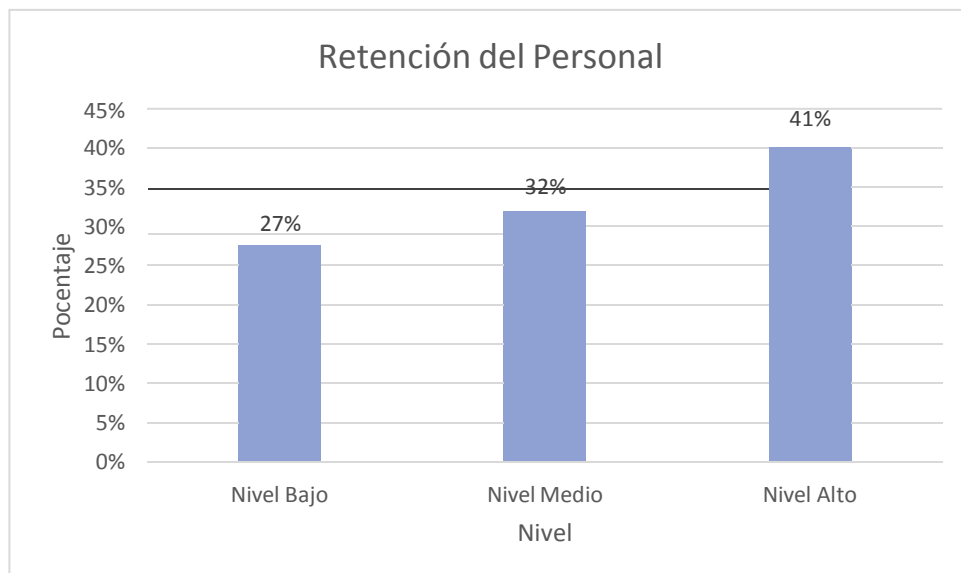


Figura 8. Distribución porcentual del nivel de retención del personal

Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos se puede observar que los colaboradores de la clínica Limatambo Cajamarca, el 41% consideran adecuada las herramientas utilizadas para la retención del personal, sienten correcto el ambiente y clima laboral. Sin embargo el 27% considera no adecuado, grupo al cual se debe tener en cuenta en adelante.

Tabla 11. Nivel de la dimensión supervisión del personal.

Supervisión del personal		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	21	16%
Nivel Medio	43	32%
Nivel Alto	71	53%
Total	135	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

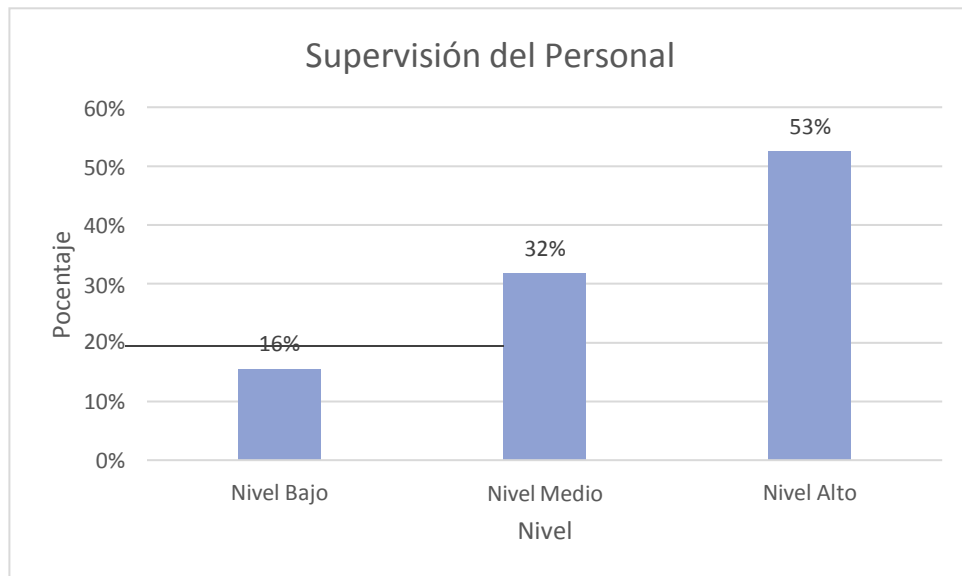


Figura 9. Distribución porcentual del nivel de supervisión del personal

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos se puede interpretar que los colaboradores de la clínica Limatambo en la dimensión supervisión del personal, desde su perspectiva la consideran en nivel alto con un 53% indicando así la existencia de supervisión directa e indirecta recurrente.

Tabla 12. Baremos de puntaje de la variable calidad del servicio y sus dimensiones.

Nivel	Confiabilidad	Empatía.	Seguridad	Capacidad de Respuesta	Elementos Tangibles
Bajo	7-15	3-9	5-16	4-11	3-10
Medio	16-19	10-11	17-19	12-15	11-12
Alto	20-25	12-15	20-25	16-20	13-15

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

Tabla 13. Nivel de calidad del servicio

Calidad del servicio		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	65	17%
Nivel Medio	182	48%
Nivel Alto	133	35%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

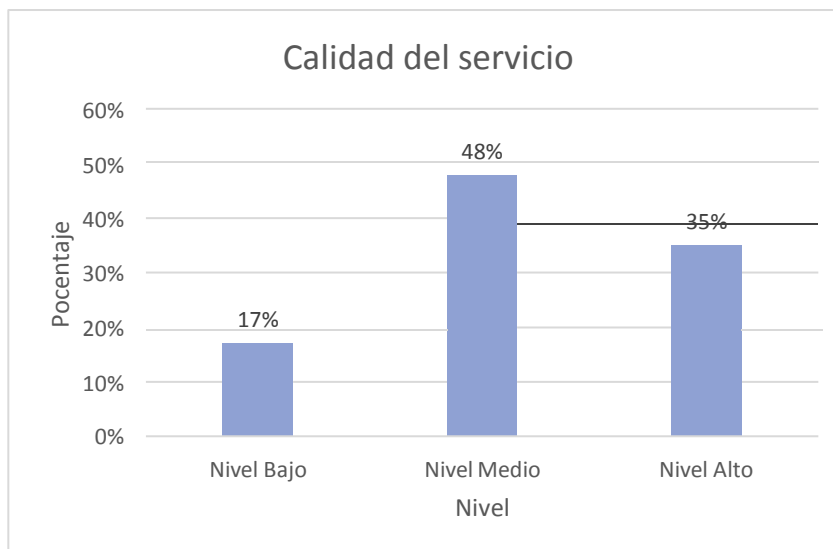


Figura 10. Distribución porcentual del nivel de calidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos se puede interpretar que los clientes de la clínica Limatambo, consideran a la calidad del servicio prestada en nivel medio, esto indicaría que no se están tomando en cuenta las herramientas adecuadas para lograr la mejora calidad. A sí mismo el 17% de los clientes indicarían que la clínica no tiene buena calidad en su servicio.

Tabla 14. Nivel de confiabilidad.

Confiabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	99	26%
Nivel Medio	148	39%
Nivel Alto	133	35%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

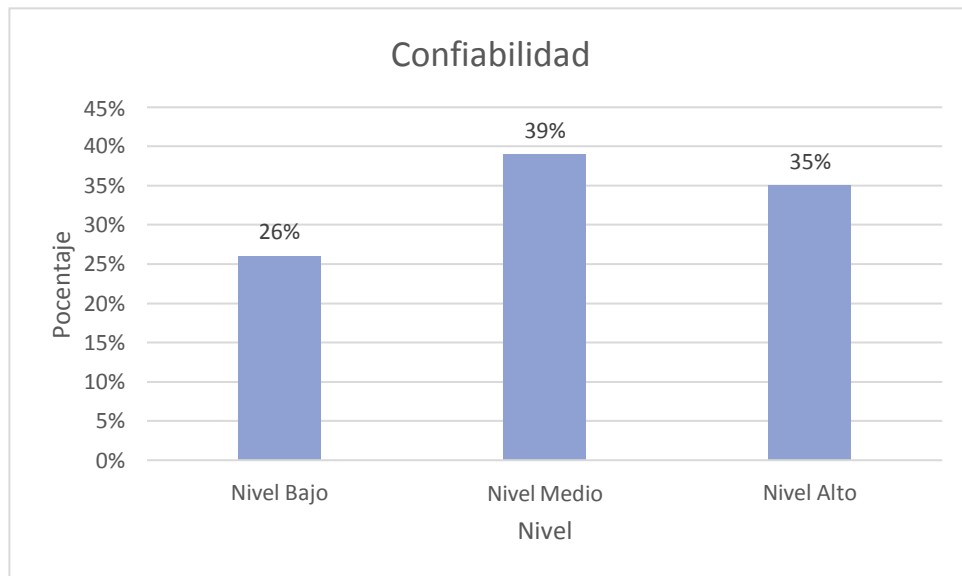


Figura 11. Distribución porcentual del nivel de confiabilidad.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos se puede identificar que los clientes de la clínica Limatambo de Cajamarca, desde su perspectiva evalúan a la confiabilidad del

servicio en nivel medio, estos indicarían que la clínica no cubre completamente con la expectativa, en cuanto a la atención del personalizada, precio, y respuesta a dudas. Existe un 26% de encuestados que considera a la confiabilidad no adecuada.

Tabla 15. Nivel de capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	99	26%
Nivel Medio	105	28%
Nivel Alto	176	46%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

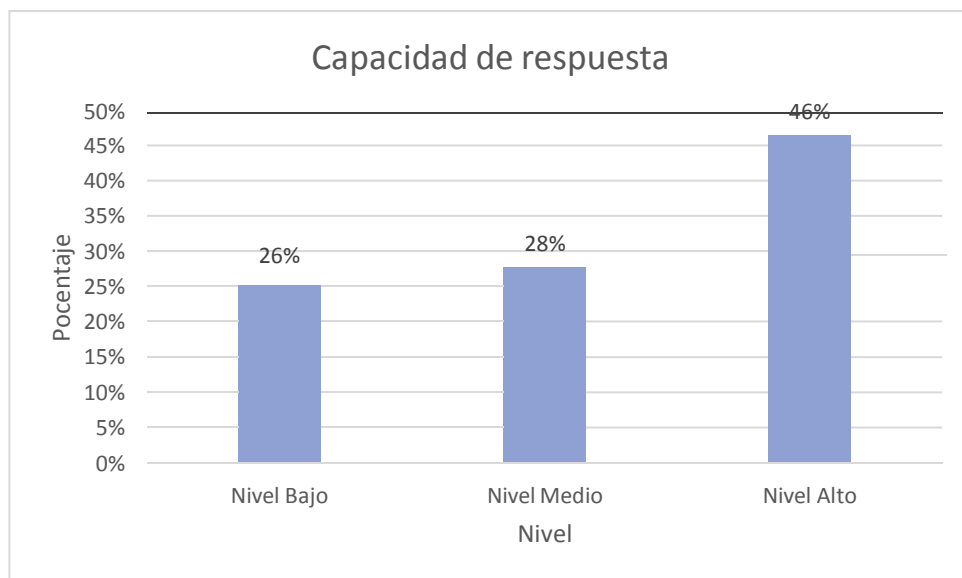


Figura 12. Distribución porcentual del nivel de capacidad de respuesta.

Fuente: Elaboración propia

En el resultado obtenido se puede identificar que los clientes consideran a la dimensión capacidad de respuesta en nivel alto con un 46%, esto indicaría que la

organización resuelven las inquietudes de sus clientes de tal manera considerando eficiente la atención brindada.

Tabla 16. Nivel de empatía.

Empatía		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	120	32%
Nivel Medio	201	53%
Nivel Alto	59	16%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

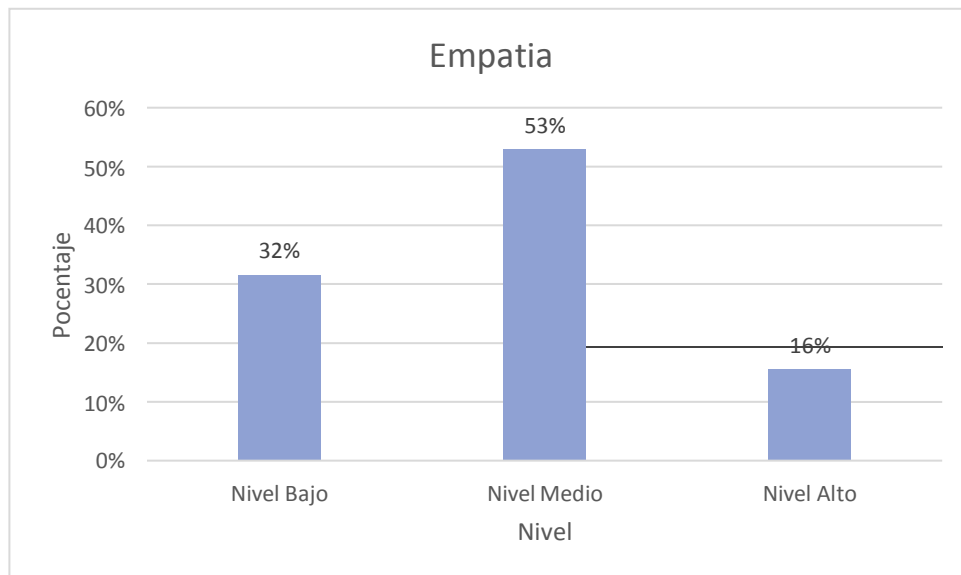


Figura 13. Distribución porcentual del nivel de empatía.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados encontrados se puede identificar que los clientes de la Clínica Limatambo consideran a la empatía del personal en nivel medio y nivel bajo, esto indicaría que no está teniendo un buen trato, no están informando correctamente y no tienen ninguna muestra de preocupación por el paciente.

Tabla 17. Nivel de seguridad del personal.

Seguridad del cliente		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	99	26%
Nivel Medio	105	28%
Nivel Alto	176	46%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPS

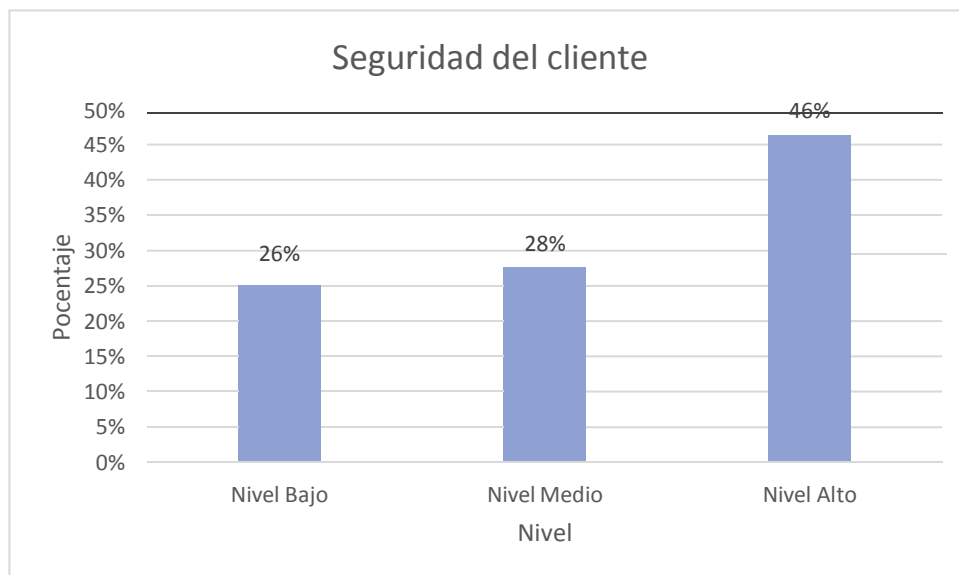


Figura 14. Distribución porcentual del nivel de seguridad del cliente

Fuente: Elaboración propia

El 46 % de los cliente de la Clínica Limatambo, consideran que el personal respeta la privacidad de la información brindada, resaltan la eficiencia en su desempeño e inspiran confianza y seguridad. Sin embargo, el 26% no la considera de esta manera.

Figura 15. Nivel de elementos tangibles.

Elementos Tangibles		
	Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Bajo	78	21%
Nivel Medio	190	50%
Nivel Alto	112	29%
Total	380	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPS

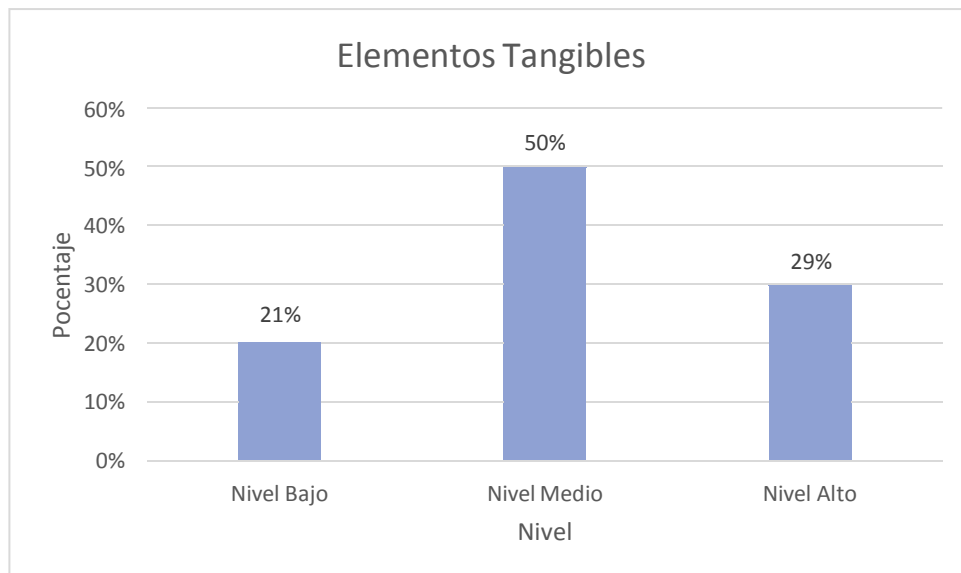


Figura 16. Distribución porcentual del nivel de elementos tangibles.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados encontrados los clientes de la clínica consideran, adecuada la señalización de los lugares estratégicos, observan a los colaboradores debidamente uniformados y los medicamentos en un ambiente de conservación.

Sin embargo, el 21% de los encuestados no encuentra adecuada la dimensión elementos tangibles.

4.1.2. Análisis inferencial.

Para comprobar la hipótesis, es necesario revisar la distribución de la normalidad de los datos estadísticos e identificar la prueba a utilizar para la demostrar la hipótesis. En la presente investigación se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov la cual solo es utilizada cuando los datos de las muestras son mayores a 50 ($p < 50$), es así que se realizó la aplicación en este estudio, siendo los datos para una variable 135 y 380 para la variable calidad servicio en la muestra.

Tabla 18. Prueba de Normalidad para la variable Gestión del Talento Humano.

Pruebas de normalidad			
Variable	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	0.457	135	0.187

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

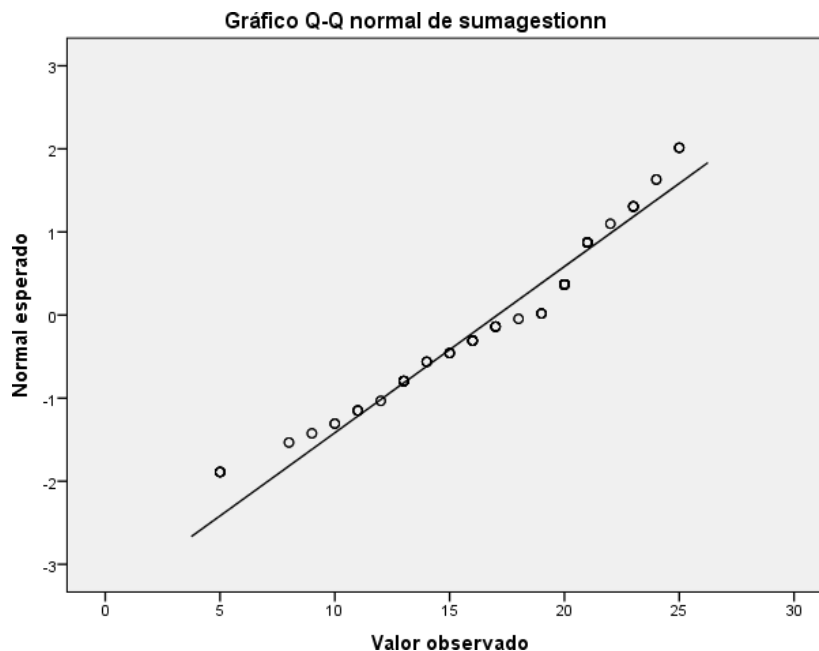


Figura 17. Pruebas Paramétricas Gestión del Talento Humano.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Prueba de Normalidad para la Variable calidad del servicio.

Pruebas de normalidad			
Variable	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad del Servicio	0.542	135	0.165

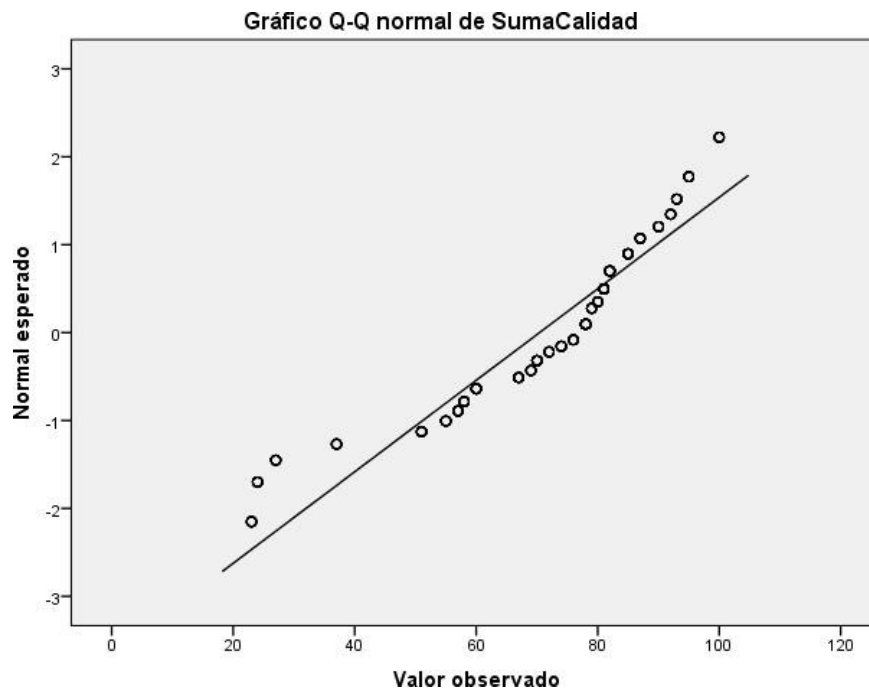


Figura 18. Pruebas Paramétricas Calidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

El valor de significancia $p=0.05$ se ha obtenido un valor de normalidad para la variable Gestión del Talento Humano es de $\text{Sig}= 0.187$ y para la variable calidad de servicio es de $\text{Sig}=0.165$, por lo que demuestra que el valor de significancia de las variables mayor al valor de $p=0.05 > \text{Sig}=0.187$ y $p=0.05 > \text{Sig}=0.165$, por lo tanto sobre la base de los resultados encontrados en esta información se emplea la

prueba de hipótesis para datos paramétricos la correlación de Pearson, que permite medir el nivel de relación entre las variables.

4.1.3. Nivel inferencial.

4.1.3.1. Prueba de Hipótesis General.

Para esta prueba se utiliza la correlación de Pearson, la cual mide la relación entre dos variables y en la medida que estas se relacionan, verificar la asociación entre los elementos muestrales, permitiendo calcular el efecto del cambio en un variable cuando la otra varia.

Vásquez (2020), nos describe a continuación los rangos para determinar la fuerza de las variables en la correlación.

Tabla 20. Rango de Correlación de Pearson.

Rango Correlación	Significado
$r = 1$	Correlación Perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy Alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación Alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación Moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación Baja
$0 < r < 0,2$	Correlación Muy Baja
$r = 0$	Correlación Nula.

Nota Fuente: Vásquez (2020). Prueba de Correlación de Pearson.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en

la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 21. Relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio.

		Correlaciones	
		Gestión del Talento Humano	Calidad del Servicio
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	1	0.83
	Sig. (bilateral)		0.976
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.83	1
	Sig. (bilateral)	0.976	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.83), se puede interpretar que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y calidad del servicio, demostrando que las dimensiones de incorporación, organización recompensa, desarrollo, retención supervisión del personal, tienen influencia directa en cuanto a la calidad del servicio, si estas son impulsadas de manera positiva logran aumentar la calidad del servicio.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 22. Relación significativa entre incorporación del personal y calidad del servicio.

Correlaciones			
		Incorporación del personal	Calidad del Servicio
Incorporación del personal	Correlación de Pearson	1	0.69
	Sig. (bilateral)		0.823
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.69	1
	Sig. (bilateral)	0.823	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.69), se puede interpretar que existe una correlación alta entre la incorporación del personal y la calidad del servicio, demostrando que el reclutamiento y selección del personal influye directamente en la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación existe entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación entre la organización del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 23. Relación significativa entre organización del personal y calidad del servicio.

		Correlaciones	
		Organización del personal	Calidad del Servicio
Organización del personal	Correlación de Pearson	1	0.44
	Sig. (bilateral)		0.781
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0.44	1
	Sig. (bilateral)	0.823	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.44), se puede interpretar que existe una correlación baja entre la organización del personal y la calidad del servicio, esto indicaría que el diseño de puestos y evaluación de desempeño influyen en la calidad del servicio.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación existe entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación existe entre recompensar al personal y la calidad de servicio en

Tabla 24. Relación significativa entre recompensa del personal y calidad del servicio.

		Correlaciones	
		Recompensa del personal	Calidad del Servicio
Recompensa del personal	Correlación de Pearson	1	0.90
	Sig. (bilateral)		0.805
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.90	1
	Sig. (bilateral)	0.805	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.90), se puede interpretar que existe una correlación muy alta entre recompensar al personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las recompensas, la remuneración y prestaciones e incentivos utilizados como herramientas de gestión influyen positivamente en la calidad de servicio que se brindan a los clientes.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación existe entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación existe entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 25.Relación significativa entre desarrollo del personal y calidad del servicio.

Correlaciones			
		Recompensa del personal	Calidad del Servicio
Recompensa del personal	Correlación de Pearson	1	0.272
	Sig. (bilateral)		0.617
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.272	1
	Sig. (bilateral)	0.617	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.272), se puede interpretar que existe una correlación baja entre desarrollo del personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las capacitaciones, el desarrollo de carrera influyen pero no de manera significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 26. Relación significativa entre retención del personal y calidad del servicio.

Correlaciones			
		Retención del personal	Calidad del Servicio
Retención del personal	Correlación de Pearson	1	0.378
	Sig. (bilateral)		0.833
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.378	1
	Sig. (bilateral)	0.833	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.272), se puede interpretar que existe una correlación baja entre desarrollo del personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las capacitaciones, el desarrollo de carrera influyen pero no de manera significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación existe entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación existe entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Tabla 27.Relación significativa entre supervisar al personal y calidad del servicio.

Correlaciones			
		Supervisar al personal	Calidad del Servicio
Supervisar al personal	Correlación de Pearson	1	0.58
	Sig. (bilateral)		0.507
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0.58	1
	Sig. (bilateral)	0.507	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

4.2. Discusión.

A continuación se presentan la discusión de los resultados.

En cuanto a los resultados obtenidos nos permiten observar que la gestión del talento humano en la clínica Limatambo Cajamarca, se encuentra en nivel medio con 39% y asimismo se debe tomar en cuenta que existe un considerable número de colaboradores, específicamente el 29% que indicaría que la gestión del talento humano no está siendo la adecuada.

Al igual que en los resultados obtenidos por (Chicaiza, 2022), los colaboradores consideran deficiente modelo de gestión de talento humano el cual no ha tenido una incidencia positiva en la calidad del servicio brindado. Se encontró que no existen procesos definidos para la selección de personal, selección, inducción y desarrollo, no se presentan planes de incentivo o motivación para premiar el esfuerzo de los empleados por su labor realizada.

En los resultados obtenidos se puede interpretar que los clientes de la clínica Limatambo, consideran a la calidad del servicio prestada en nivel medio, esto indicaría que no se están tomando en cuenta las herramientas adecuadas para lograr la mejora calidad. A sí mismo el 17% de los clientes indicarían que la clínica no tiene buena calidad en su servicio.

En su tesis (Vásquez , 2019), encontró que la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios internos y externos es “regular” en las dimensiones; humana, capacidad de respuesta, seguridad y la del entorno, expresada en la escasa disponibilidad de medicamentos, equipos, insumos y reactivos; insuficiente disponibilidad de recursos humanos en especial de médicos especialistas; largo tiempo de espera y deshumanización en el trato, lo que tiene repercusiones en la calidad del servicio a los asegurados y derechohabientes.

Ob.G. Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la gestión del talento humano y la

calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023. A si mismo según la correlación de Pearson (0.83), se puede interpretar que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y calidad del servicio, demostrando que las dimensiones de incorporación, organización recompensa, desarrollo, retención supervisión del personal, tienen influencia directa en cuanto a la calidad del servicio, si estas son impulsadas de manera positiva lograrán aumentar la calidad del servicio.

A si mismo (Abanto, 2019), en su investigación que indica que existe una correlación positiva alta, es decir que a medida que la gestión del talento humano incrementará la calidad del servicio de las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca.

Para (Ugarte, 2020), tener esta correlación alta permitirá elevar el nivel organizacional en la gestión del talento humano dentro de la empresa, los beneficios serían los siguientes: aumentaría la calidad en los productos y los servicios que se les brinda a sus clientes, mejoraría la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, lo cual impactaría directamente sobre la productividad y la eficiencia de sus empleados, aumentando la capacidad efectiva en los procesos administrativos, productivos y de ventas; todo ello en función de que sus actuales y potenciales clientes reciban un producto y un servicio integral y de calidad.

En apoyo (Chicaiza, 2022), indica que la gestión del talento humano es un factor crítico y de mucha importancia a la hora de mantener una ventaja competitiva dentro de una empresa y tener éxito en la calidad del servicio que

brinda a sus clientes.

OE1. Establecer la relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos la correlación de Pearson (0.69), se puede interpretar que existe una correlación alta entre la incorporación del personal y la calidad del servicio, demostrando que el reclutamiento y selección del personal influye directamente en la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

Indica (Montoya & Ramiro, 2019), la importancia de la búsqueda constante de fidelizar al cliente. El contar con un recurso humano idóneo es fundamental para la ventaja competitiva y componente esencial para cualquier organización.

También (Ugarte, 2020), permite afirmar que el éxito de una organización depende la calidad profesional de su personal, para ello la empresa requiere reclutar al mejor personal disponible del mercado que le garantice brindar una buena calidad del servicio.

OE2: Verificar la relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos la correlación de Pearson (0.44), se puede interpretar que existe una correlación baja entre la organización del personal y la calidad del servicio, esto indicaría que el diseño de puestos y evaluación de desempeño influyen en la calidad del servicio.

Es por ello que para (Montoya & Ramiro, 2019), la planeación de recursos humanos permitir a la organización lograr ser o continuar siendo un modelo

empresarial que responde a las nuevas exigencias del mercado y de los clientes.

OE3. Demostrar la relación entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos la correlación de Pearson (0.90), se puede interpretar que existe una correlación muy alta entre recompensar al personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las recompensas, la remuneración y prestaciones e incentivos utilizados como herramientas de gestión influyen positivamente en la calidad de servicio que se brindan a los clientes. Según (Montoya & Ramiro, 2019), el personal requiere ser motivadas y preparadas para involucrarse activamente dentro del cambio que exige todo sistema de calidad que va a ser implementado en la compañía.

Afirma (Ugarte, 2020), que el compensar al personal de acuerdo con su desempeño propicia que tengan un mejor desempeño, pues mejora su bienestar individual, disminuyendo la rotación de personal, esto quiere decir que la empresa contará con un personal que conozca el funcionamiento de la empresa, permitiendo de esta forma que se garantice la calidad de servicio de la empresa.

OE4: Identificar la relación entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Existe una correlación baja entre desarrollo del personal y la calidad del servicio, con una correlación de Pearson (0.272), lo que indicaría que las capacitaciones, el desarrollo de carrera influyen pero no de manera significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

El futuro organizacional depende no sólo de su capacidad financiera, sino de

su habilidad para generar cambios en su estructura, procesos, servicios y tecnologías entre otros aspectos, siempre contando con el personal idóneo y comprometido que ayude a responder a las nuevas demandas (Arevalo & Ramirez, 2019). También nos indica que las competencias del personal, la fiabilidad y la empatía, brindan un servicio efectivo, agrada a los usuarios.

Afirma (Ugarte, 2020), por la capacitación continua del personal permite desarrollar mejoras en el desempeño del personal teniendo un desempeño más eficiente, este factor hace que la empresa sea más competitiva que las otras pues un personal capacitado garantiza un servicio de calidad a sus clientes

OE5: Identificar la relación entre la retención del personal y la calidad de servicio

en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Se puede interpretar que existe una correlación baja de (0.378) entre la retención del personal y la calidad del servicio, esto indicaría que el clima organizacional y las condiciones de trabajo influyen pero de manera no significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

A sí mismo para (Campos S. , 2008), el recurso humano, que interactúa directamente con los clientes representa, transmite la calidad del negocio en la generalidad de todos sus procesos, su interrelación lo constituye en el eslabón intermedio entre empresa y consumidores, por lo tanto, inciden sobre las preferencias de consumo.

OE6. Determinar la relación entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la supervisión del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.58), se puede interpretar que existe una correlación modera entre supervisión del personal y la calidad del servicio, indicaría que los sistemas de información administrativa de trabajo influyen en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

Para (Neyra, 2018), supervisar a las personas permiten generar percepción eficiente.

CAPITULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023. A si mismo según la correlación de Pearson (0.83), se puede interpretar que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y calidad del servicio, demostrando que las dimensiones de incorporación, organización recompensa, desarrollo, retención supervisión del personal, tienen influencia directa en cuanto a la calidad del servicio, si estas son impulsadas de manera positiva lograrán
2. Existe relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023. La correlación de Pearson (0.69), siendo una correlación alta entre la incorporación del personal y la calidad del servicio, demostrando que el reclutamiento y selección del personal influye directamente en la calidad de servicio que se brinda a los clientes.
3. Existe relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023, siendo la correlación de Pearson (0.44), se puede interpretar que existe una correlación baja entre la organización del personal y la calidad del servicio, esto indicaría que el diseño de puestos y evaluación de desempeño influyen, pero no de manera significativa en la calidad del servicio.
4. Con respecto a los resultados obtenidos se puede indicar que existe relación entre la recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023, siendo la correlación de Pearson (0.90), se

puede interpretar que existe una correlación muy alta entre recompensar al personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las recompensas, la remuneración y prestaciones e incentivos utilizados como herramientas de gestión influyen positivamente en la calidad de servicio que se brindan a los clientes.

5. Existe relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023, con una correlación de Pearson (0.272), se puede interpretar que existe una correlación baja entre desarrollo del personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las capacitaciones, el desarrollo de carrera influyen pero no de manera significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.
6. Existe relación entre el desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023, con una correlación de Pearson (0.272), se puede interpretar que existe una correlación baja entre desarrollo del personal y la calidad del servicio, lo que indicaría que las capacitaciones, el desarrollo de carrera influyen pero no de manera significativa en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.
7. Existe relación entre la supervisión del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023, siendo la correlación de Pearson (0.58), se puede interpretar que existe una correlación moderada entre supervisión del personal y la calidad del servicio, indicaría que los sistemas de información administrativa de trabajo influyen en la calidad del servicio que se brindan a los clientes.

RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda implementar un plan estratégico de gestión del talento humano con apoyo de expertos en el tema.
- 2.** Se recomienda crear y mejorar los planes de reclutamiento e incorporación del personal, se sugiere usar el plan de onboarding personalizado, este es un proceso más complejo y efectivo en ayuda de incorporación a la empresa para adherirlos tanto a sus tareas como a la cultura organizacional.
- 3.** Se recomienda sensibilizar a la participación e involucramiento de los altos ejecutivos quienes deben estar al tanto del proceso y transmitir el mensaje para el resto del equipo acerca de la importancia y beneficios de la evaluación de 360 grados. Si fuese posible apoyarse de la tecnología como lo es el software de capital humano este cuenta módulos de evaluaciones de desempeño.
- 4.** Se recomienda la aplicación de un sistema de recompensas, referimos a un programa que la organización debe establecer para reconocer y recompensar a los empleados por rendimiento, ya sea de forma intrínseca o extrínseca. Pueden ser desde pagos, hasta promociones u otros beneficios.
- 5.** Se recomienda mejorar el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades específicas del área, profesión y metas personales. Asimismo se recomienda tener programas de formación de manera periódica

6. Se recomienda mejorar sus programas de supervisión, de acuerdo a metas. Así mismo se recomienda la implementación de un plan anual de supervisiónel permitirá el mejor control global de la organización.

7. REFERENCIAS.

Abanto, M. (2019). *RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

Aiteco. (01 de Junio de 2014). *Aiteco*. Obtenido de Aiteco: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

Aleixandre, E. (23 de Julio de 2021). *Endalia*. Obtenido de Endalia: <https://www.endalia.com/news/claves-gestion-recursos-humanos/>

Alles, M. (2005). *Diseño por competencias: Evaluación 360*. Buenos aires: Granica.

Arevalo, E., & Ramirez, R. (2019). *Gestión del Talent Humano y Calidad del servicio en la dirección Regional de Trabajo y Promocion del empleo de Ucayali*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (. Caracas: Editorial Episteme.

Campos, S. (2008). *Manual de Gestion de Recursos Humanos*. Perú: GacetaJurídica S.A.

- Campos, Y., Fernández, L., & Garcia, F. (2022). *Diseño de puestos*. Mexico: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2001). *Gestión de Recursos Humanos-Quinta edición*. Brasil: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Brasil: Mc-Graw Hill,.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hil.
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull"*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cisneros . (6 de Marzo de 2019). *CES Cardenal Cisneros*. Obtenido de CES Cardenal Cisneros: <https://www.universidadcisneros.es/blog/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>
- Delgado, F. (2019). *Derecho individual del trabajo en el Perú*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de LP Pasión por el Derecho.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR* , 69.

- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Generale*. Paris: Dunod Editeur Paris.
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado (3ª ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana SA.
- Gamboa, M., & Domenge, R. (2011). *Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet. Aplicación al sistema de inscripciones en línea en una institución educativa*. Mexico: Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Garcia, M., & Zapata, D. (2008). *Instrumento para el diagnostico del clima organizacional*. Colombia: Universidad del Valle.
- Gómez, A. (21 de Febrero de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Gonzales, N. (2020). *INFLUENCIA DE LOS INCENTIVOS LABORALES EN LA MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR DE LA DISTRIBUIDORA SIPAN*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Hernández, R. (2014). *Metodología*. Mexico: McGraw-Hill.

- Hernández, S., Fernández., C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación Científica*. México: McGraw Hill.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del Servicio*. España: Mc Graw Hill.
- Ignacio, L. (2018). *Gestion de Recursos Humanos*. España : Ministerio de Educación.
- Imai, M. (1998). *ómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
- Jara, M. (28 de Julio de 2023). *Inter Press Service*. Obtenido de Inter Press Service: <https://ipsnoticias.net/2023/07/servicios-de-salud-cada-vez-mas-lejos-de-necesidades-de-poblacion-en-peru/>
- Juran, J. (1990). *a planificacion de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia (8va ed.)*. Mexico: Pearson.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.
- Lawrence, P. R., & Jay, W. L. (1972). *Teoria de Contingencia*. Boston, Massachusetts.: Harvard Business School .
- Leon , R. (2018). *Gestión del talento humano y calidad de servicios en el Ministerio del ambiente Sede Provincia de Napo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- López, J. (17 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/14-principios-de-administracion-henri-fayol.html>
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Revista Ecomatemático ISSN*, 20.
- Martin, J. (29 de Octubre de 2019). *Cerem*. Obtenido de Cerem:
<https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Bolivia: Universidad Católica Bolivian.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Bolivia: Universidad Católica Bolivian "San Pablo ".
- McGregor, D. (1971). *Comportamiento Humano en la empresa*. Rio De Janeiro: Instituto de Documentação.
- Mendez, M. (01 de Agosto de 2022). *RESEAECHGATE*. Obtenido de RESEAECHGATE: https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Estructura-del-modelo-SERVPERF_fig2_362824485

- Montoya, C., & Ramiro, M. (2019). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Colombia: Universidad Nacional de Misiones .
- Neyra, A. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepcion Sullana*. Piura: Universidad San Pedro.
- Pachas , J. (05 de Abril de 2023). *La república*. Obtenido de La república: <https://especial.larepublica.pe/la-republica-sostenible/2023/04/05/atencion-primaria-en-el-peru-la-clave-para-una-salud-integral-191490>
- Pasuraman, A., & Zeithaml, V. (1985). Conceptual Model of Service. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Pérez, J. (2021). *Gestion de Recursos Humanos: Teoria y practica aplicadas a empresas turísticas*. Almeria : Universidad de Almeria.
- Prieto, N. (2018). *Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana* . Piura.: Universidad San Pedro.
- Quiroa, M. (01 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-recursos-humanos.html>
- Ramos, E., & Mogollon, F. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.

Rodriguez , J. (2014). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Euteca Media,SL.

Rodriguez, A. (22 de Noviembre de 2022). *ECLKC*. Obtenido de ECLKC:
<https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/desarrollo-profesional/articulo/desarrollo-de-la-carrera-profesional-individual#:~:text=El%20desarrollo%20de%20la%20carrera,%C3%BAnicamente%20en%20el%20empleo%20actual.>

Rodriguez, G. (11 de Enero de 2023). *America Retail*. Obtenido de America Retail:
<https://www.america-retail.com/peru/clinicas-en-2023-motivos-de-la-poca-inversion-en-el-peru/>

Ruitival, A., & Flores, S. (2021). Modelos y variables determinantes de la innovación para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente en empresas de servicios. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 25-26.

Saavedra, E. (2021). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL OBRERO DE LA CIUDAD DE ORURO*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

Sánchez, J. (01 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Soto, A. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con*

recursos del siglo XX. Lima: Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas (INICIB).

Swan, W., & Combs, J. (1976). Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept. *Journal of Marketing*, 25-33.

Sydle. (23 de Agosto de 2021). *Sydle*. Obtenido de Sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-recursos-humanos-61240605b060f5760424b13e#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20es%20el%20conjunto%20de%20pr%C3%A1cticas,f%C3%ADsicos%2C%20financieros%20y%20capital%20humano.>

Torres, S., & Vásquez, S. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Ugarte, G. (2020). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SALADOS Y DULCES, SAN ISIDRO - 2020*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Vásquez , A. (2019). *Gestión del Recurso Humano y la Calidad del Servicio en el Hospital II Essalud Jaen* . Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

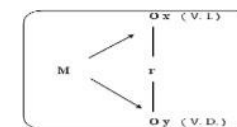
Zayas, A. (2010). *Fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*. España: Universidad Nacional de Sevilla. Obtenido de Eumed.

Zeithaml, B., Berry, L., & Parasumaran, A. (2000). Delivering quality service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 67-85.

Anexo A.
Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General Pg: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Objetivo General. Og: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	Hipótesis general Hg: Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	Variable X “Gestión del talento humano” X ₁ = Incorporación del personal. X ₂ = Organización del personal X ₃ = Recompensa del personal X ₄ = Desarrollo del personal X ₅ = Retención del personal. X ₆ = Supervisar al personal	1.Tipo de investigación Investigación no experimental de corte transversal descriptivo
Problemas Específicos. Pe1: ¿Qué relación existe entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Objetivos específicos Oe ₁ : Establecer la relación entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	Hipótesis específicas He ₁ : Existe relación existe entre la incorporación del personal en la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	Variable Y “Calidad del Servicio” Y ₁ = Elementos Tangibles Y ₂ = Confiabilidad Y ₃ = Empatía Y ₄ = Capacidad de respuesta	2.Diseño de la investigación Descriptivo correlacional
Pe2: ¿Qué relación existe entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Oe ₂ : Verificar la relación entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	He ₂ : Existe relación existe entre la organización del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.		
Pe3: ¿Qué relación existe entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Oe ₃ : Demostrar la relación entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	He ₃ : Existe relación entre recompensar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.		
Pe4: ¿Qué relación existe entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Oe ₄ : Identificar la relación entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	He ₄ : Existe relación existe entre desarrollo del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.		
Pe5: ¿Qué relación existe entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?	Oe ₅ : Identificar la relación entre la retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.	He ₅ : Existe relación existe entre la retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.		



M: Muestra de investigación

Ox: Variable Independiente:

Gestión del talento humano

Oy: Variable Dependiente:
Calidad del servicio.

y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

P_{e5}: ¿Qué relación existe entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

P_{e6}: ¿Qué relación existe entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023?

O_{e6}: Determinar la relación entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

He₅: Existe relación existe entre retención del personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

He₆: Existe relación existe entre supervisar al personal y la calidad de servicio en la Clínica Limatambo Cajamarca, 2023.

Anexo B.

Encuesta de ejemplo para la variable Gestión del Talento Humano

Encuesta para medir la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción, Sullana.

Instrucciones: Marque con una (x) la alternativa que Ud., estime conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias.

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

		Alternativas de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
O1	ITEMS					
1	¿Se difunden, de manera interna o externa, las oportunidades de empleo de la institución?					
2	¿Los reclutamientos de personal (convocatorias) especifican las características y requisitos de formación y experiencia, que deben poseer las personas que deseen incorporarse a la institución?					
3	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personal con las competencias necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo en la institución?					
4	El personal seleccionado, en el trato con los pacientes y usuarios de los servicios, demuestra disposición, empatía y cortesía?					
O2	ITEMS					
5	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las funciones a desempeñar, así como las actividades y tareas a realizar?					
6	¿Se han establecido formalmente, para cada puesto de trabajo, las competencias necesarias para un adecuado desempeño de funciones?					
7	Ante las situaciones de ascensos, rotaciones, asignación de					

	responsabilidades e ingreso de personal a la institución, ¿Se realiza una inducción específica al cargo o puesto de trabajo?					
8	¿Se cumple con socializar al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la institución?					
9	¿Se transmite a todo el personal las actitudes, valores y patrones de comportamiento que se esperan de ellos en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?					
10	¿Se orienta al personal sobre el acceso y precauciones a considerar en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?					
11	¿Se orienta al personal de servicio/apoyo sobre el mantenimiento de las condiciones de higiene en las instalaciones físicas, mobiliario y equipos del establecimiento de salud?					
12	¿Se orienta al personal de salud sobre el uso y manejo de equipos médicos y tecnologías?					
13	¿Se orienta al personal sobre la vestimenta a utilizar en la atención de pacientes y usuarios, así como en determinadas instalaciones físicas del establecimiento de salud?					
14	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios a los usuarios y pacientes?					
15	¿Se han establecido mecanismos para recabar información del público respecto del desempeño del personal en cuanto en los aspectos de cortesía, disposición y empatía?					
16	Los resultados de las evaluaciones de desempeño, ¿son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?					
04	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿El sistema de recompensas económicas establecido por la institución, favorece la motivación laboral de los trabajadores?					

18	¿Existe un plan de incentivos (económicos y no económicos) para aumentar la productividad y motivar la prestación de servicios de calidad a los usuarios y pacientes?					
19	¿Se brinda a los trabajadores seguridad respecto de su permanencia en el empleo, siempre que el desempeño en el puesto sea satisfactorio?					
20	¿La institución brinda a sus colaboradores, prestaciones y/o servicios, tales como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?					
21	¿Se sancionan las insatisfacciones en la prestación de servicios, el desempeño inadecuado de funciones y las conductas que no se ajustan a los estándares establecidos por el establecimiento?					
04	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	¿Se diagnostican y monitorean las necesidades de capacitación del personal asistencial, de servicios y administrativo?					
23	¿Existe preocupación por suministrar al personal asistencial conocimientos sobre el desarrollo de tecnologías en la atención y tratamiento de usuarios y pacientes?					
24	¿Los conocimientos en tecnología de salud contribuyen a mejorar la oferta y calidad de los servicios a los pacientes y usuarios?					
25	¿Se brindan capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los pacientes y usuarios?					
26	¿Las capacitaciones tienen impacto positivo en la actitud de los colaboradores en el centro de trabajo y en la prestación de servicios?					
27	¿Existe política que propicie la rotación de puestos y el desarrollo de carrera en el establecimiento de salud?					
28	Como resultado de las rotaciones de puesto, los colaboradores adquieren conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos ejecutados en el establecimiento?					

O5	ÍTEMES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29	¿El clima organizacional influye positivamente en la motivación de los colaboradores?					
30	¿El clima organizacional favorece el sentido de pertenencia y el deseo de permanencia de los colaboradores en la organización?					
31	¿Las condiciones físicas y psicológicas que rodean el trabajo posibilitan la prestación de servicios de calidad a los pacientes y usuarios?					
O6	ÍTEMES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
32	¿Se monitorean las atenciones a pacientes y usuarios con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?					
33	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en consultorios y trámites diversos?					
34	¿Se supervisan las atenciones de emergencia y la capacidad de respuesta del personal?					
35	¿Se adoptan correctivos respecto de las deficiencias y desviaciones detectadas?					
36	¿Se monitorea la efectividad de los correctivos adoptados en la mejora de los procesos y calidad de servicios a los usuarios y pacientes?					

Anexo C.
Encuesta de ejemplo para la variable Calidad del Servicio.

CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas y hago presente el siguiente cuestionario elaborado con el propósito de evaluar la calidad de atención en una clínica de la ciudad de Tarapoto. Por tanto, solicito que responda con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas a continuación marcando con un aspa en el recuadro que contenga la respuesta más certera considerando el recuadro presentado a continuación:

Respuestas	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Calidad de atención		Respuestas				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad	1. ¿En la clínica lo atienden por orden de llegada?					
	2. ¿Las preguntas que realiza al personal que lo atiende son respondidas de forma adecuada?					
	3. ¿Los datos que proporciona al personal son colocados de forma correcta?					
	4. ¿La farmacia contiene los medicamentos que necesita?					
	5. ¿Los precios de las medicinas están a su alcance?					
Capacidad de respuesta	6. ¿Los colaboradores de la clínica atienden con rapidez?					
	7. ¿La atención de la clínica es eficiente?					
	8. ¿Los colaboradores han escuchado con atención su problema?					
Seguridad	9. ¿Siente comodidad al momento de la atención?					
	10. ¿El personal respeta la privacidad de su información proporcionada?					
	11. ¿Resuelven sus dudas a tiempo?					
	12. ¿El personal está calificado para el desempeño de sus funciones?					
	13. ¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza?					

	14. ¿El médico que lo atiende le da seguridad y confianza?						
Empatía	15. ¿Recibe trato cordial por parte de los servidores de salud?						
	16. ¿La clínica le proporciona información útil?						
	17. ¿El personal muestra preocupación al momento de atenderlo?						
Aspectos tangibles	18. ¿La señalización se encuentra en lugares estratégicos?						
	19. ¿El personal utiliza vestimenta apropiada?						
	20. ¿El ambiente de la farmacia es adecuado para la conservación de medicamentos?						

Anexo D.

Cuestionario sobre Gestión del Talento Humano en la Clínica Limatambo.

Estimado (a) colaborador de Clínica Limatambo:

A continuación, se presenta un cuestionario relacionado con la **gestión del talento humano**, es parte de una investigación que se viene realizando; por lo que solicitamos nos brinde la información real y precisa de tu labor cotidiana. El presente cuestionario es completamente anónimo.

INSTRUCCIONES:

Lea con atención y conteste a las siguientes preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Incorporación del personal.	1	¿La clínica cuenta con un proceso para el reclutamiento del personal?					
	2	¿La clínica realiza pruebas rigurosas para una elección precisa?					
Organización del personal.	3	¿La clínica orienta al personal para la evaluación del desempeño?					
	4	¿La clínica especifica el método de trabajo con el objetivo de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales del personal?					
	5	¿La clínica evalúa el desempeño para gerenciar, dirigir y supervisar al personal?					
Recompensar al personal.	6	¿La clínica constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos?					
	7	¿La clínica cuenta con un sistema de recompensas y también con un sistema de sanciones?					
	8	¿La clínica cuenta con una gama de facilidades y asistencias que ayudan a mejorar el nivel de vida de los subordinados?					
Desarrollo del personal.	9	¿La clínica incentiva al personal con premios, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios?					
	10	¿La clínica capacita e incrementar el desarrollo profesional y personal?					
	11	¿La clínica Limatambo ofrece a sus colaboradores desarrollo de carrera?					
Retención del personal.	12	¿La clínica verifica cualidades y atributos de los colaboradores con el objetivo de contar en un ambiente agradable?					
	13	¿La clínica Limatambo garantiza la salud física y mental del colaborador?					
	14	¿Verifica la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida?					
Supervisar al personal.	15	¿La empresa cuenta con un proceso para dar seguimiento y controlar actividades y verificar los resultados?					
	16	¿La clínica Limatambo cuenta con una base de datos, sistemas de información, sirve para reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar datos sobre los recursos humanos de la organización?					

Anexo E.

Cuestionario sobre la calidad de servicio en la Clínica Limatambo.

Estimado (a) usuario de Clínica Limatambo:

A continuación, se presenta un cuestionario relacionado con **la Calidad de servicio**, es parte de una investigación que se viene realizando; por lo que solicitamos nos brinde la información real y precisa. El presente cuestionario es completamente anónimo.

INSTRUCCIONES:

Lea con atención y conteste a las siguientes preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	¿En la clínica lo atienden por orden de llegada?					
	2	¿Las preguntas que realiza al personal son respondidas de forma adecuada?					
	3	¿Los datos que proporciona al personal son registrados de forma correcta?					
	4	¿En el área de farmacia encuentra los medicamentos que el médico le indica?					
	5	¿Los precios de las medicinas están a su alcance?					
Capacidad De Respuesta	6	¿Los colaboradores de la clínica atienden con rapidez?					
	7	¿La atención de la clínica es eficiente?					
	8	¿Los colaboradores escuchan con atención su problema?					
	9	¿Siente comodidad al momento de la atención?					
Seguridad	10	¿El personal respeta la privacidad de información proporcionada?					
	11	¿Resuelven sus dudas a tiempo?					
	12	¿El personal está calificado para el desempeño de sus funciones?					
	13	¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza?					
	14	¿El médico que lo atiende le inspira confianza y seguridad?					
Empatía	15	¿Recibe un trato cordial por parte de los servidores de salud?					
	16	¿La clínica le proporciona información útil?					
	17	¿El personal muestra preocupación al momento de atenderlo?					
Elementos Tangibles	18	¿La señalización se encuentra en lugares estratégicos?					
	19	¿El personal se encuentra debidamente uniformado e identificado?					
	20	¿El ambiente de la farmacia es apropiado para la conservación de los medicamentos?					

Anexo F. Base de datos gestión del talento humano en la Clínica Limatambo.

1: Gest1							4	Visible: 63 de 63 variables
	Gest1	Gest2	Gest3	Gest4	Gest5	Gest6		
1	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
2	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo		
3	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
4	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo		
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
6	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente		
7	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo		
8	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
9	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente		
10	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente		
11	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
12	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente		
13	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
14	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo		
15	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
16	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
17	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
18	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente		
19	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
20	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente		
21	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo		
22	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
23	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
24	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

1: Gest11							4	Visible: 63 de 63 variables
	Gest6	Gest7	Gest8	Gest9	Gest10	Gest11		
1	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo		
2	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
3	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo		
4	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente		
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
6	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
7	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo		
8	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
9	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente		
10	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo		
11	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo		
12	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo		
13	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
14	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo		
15	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
16	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
17	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo		
18	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente		
19	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
20	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente		
21	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente		
22	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
23	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
24	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo		
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo		

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda								
1: Gest16							4	Visible: 63 de 63 variables
	Gest11	Gest12	Gest13	Gest14	Gest15	Gest16		
1	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
2	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo		
3	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
4	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo		
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
6	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo		
7	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente		
8	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo		
9	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente		
10	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo		
11	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
12	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo		
13	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
14	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente		
15	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
16	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
17	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente		
18	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
19	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente		
20	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo		
21	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo		
22	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
23	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
24	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo G.

Base de datos calidad de servicio en la Clínica Limatambo.

8: Calidad17		4						Visible: 63 de 63 variables
	Calidad16	Calidad17	Calidad18	Calidad19	Calidad20	Incorporacion		
1	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo			
2	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente			
3	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente			
4	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente			
5	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo			
6	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
8	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
9	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo			
10	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
11	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
12	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
13	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
14	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
15	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
16	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente			
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
18	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
19	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo			
20	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
21	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
22	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo			
23	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo			
24	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo			

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.

16: Calidad16		1						Visible: 63 de 63 variables
	Calidad11	Calidad12	Calidad13	Calidad14	Calidad15	Calidad16		
1	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente		
2	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente		
3	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente		
4	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente		
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
6	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
8	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
9	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
10	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
11	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
12	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
13	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo		
14	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
15	almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
16	almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
17	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
18	almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
19	almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo		
20	almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
21	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
22	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
23	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
24	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo		

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.

16: Calidad1		1		VISIDIE: b3 de b3 vanades		
	Calidad6	Calidad7	Calidad8	Calidad9	Calidad10	Calidad11
1	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
2	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
3	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
4	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
5	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
6	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
9	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
10	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
11	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
13	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
14	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
15	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
16	Almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	Almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
19	Almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20	Almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21	Almente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo
22	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
23	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
24	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

16: Calidad1		5		Visible: 63 de 63 variables		
	Calidad1	Calidad2	Calidad3	Calidad4	Calidad5	Calidad6
1	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
2	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	
3	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	
4	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	
5	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
6	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	
8	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	
9	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
10	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
11	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
12	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	
13	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	
14	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	
15	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
16	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente
17	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
18	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente
19	Totalmente de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente
20	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente
21	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente
22	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
23	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
24	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
25	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.