

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA
MICRORED YUYAPICHIS. HUÁNUCO-2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

TESISTA: CHAVEZ CABRERA ANGEL SESARIO
ASESORA: DRA. VILLAVICENCIO GUARDIA MARIA
DEL CARMEN

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mis padres por brindarme su amor y apoyo incondicional y también por enseñarme el camino de la superación. A mis grandes maestros por su arduo trabajo de transmitirme sus conocimientos para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

- 1) A mi alma mater, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, a la Unidad de Posgrado, especialmente a la Maestría en Ciencias en la Salud por brindar una enseñanza de calidad y albergarme en sus aulas virtuales durante este año.
- 2) A la Microred Yuyapichis, presidida por su director, por abrir sus puertas y haber permitido ejecutar la aplicación de la tesis, así mismo, por brindar todas las facilidades y realizarlo de forma eficiente.
- 3) A mi asesora, Dra. María Del Carmen, Villavicencio Guardia quien compartió sus grandes conocimientos de forma objetiva y altruista, y haber guiado de forma paciente, de acorde a su larga y exitosa trayectoria como docente de Posgrado.
- 4) A mis padres e hijos por su amor y sacrificio que siempre demuestran, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí. Es un orgullo y privilegio contar con ellos.

RESUMEN

Objetivo: Establecer relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco. En el 2022.

Metodología: Se aplicó un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, de tipo observacional, prospectiva, transversal y analítica; con diseño correlacional. La muestra lo conformaron 45 personales de salud que laboran en la Microred de Salud Yuyapichis, fue una población y muestra censal. Como técnica de investigación se usó la encuesta y como instrumento, al cuestionario.

Resultados: el 33.3% (15) tuvo entre 23 a 30 años de edad, el 64.4% (29) fueron féminas, el 57.8% (26) estuvo soltero(a), el 28.9% (13) fueron licenciados en enfermería, el 35.6% (16) viene laborando menor a 2 años, y el 66.7% (30) tiene un contrato temporal. En cuanto a la gestión del talento humano, el 53.3%(24) refirió un nivel regular, el 24.4%(11) lo calificó como deficiente y el 22.2% (10) indicó que es bueno. Y en relación a la calidad de atención, en mayor proporción un nivel medio [51.1% (23)], seguido de un nivel bajo [26.7% (12)] y el 22.2% (10) percibe un alto nivel.

Conclusión: se encontró relación significativa entre la selección del personal y la calidad de atención [p-valor=0,003 y X^2 (15,788)], así también entre la capacitación y la calidad de atención [p-valor=0,001 y X^2 (18,301)], igualmente entre el incentivo y la calidad de atención [p-valor=0,000 y X^2 (26,041)]. Por tanto, se determinó relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, con un p-valor=0,001 y X^2 (18,656).

Palabras Clave: *gestión, talento, calidad, Microred.*

ABSTRACT

Objective: To establish a relationship between the management of human talent and the quality of care of the health personnel of the Yuyapichis Micronetwork, Huánuco. In 2022. **Methodology:** A quantitative, relational, observational, prospective, cross-sectional, and analytical approach was applied; with correlational design. The sample was made up of 45 health personnel who work in the Yuyapichis Health Micronetwork, it was a census population and sample. The survey was used as a research technique and the questionnaire as an instrument. **Results:** 33.3% (15) were between 23 and 30 years old, 64.4% (29) were women, 57.8% (26) were single, 28.9% (13) had nursing degrees, the 35.6% (16) have been working less than 2 years, and 66.7% (30) have a temporary contract. Regarding the management of human talent, 53.3% (24) referred to a regular level, 24.4% (11) described it as deficient and 22.2% (10) characteristic that it is good. And in relation to the quality of care, in greater proportion a medium level [51.1% (23)], followed by a low level [26.7% (12)] and 22.2% (10) perceive a high level. **Conclusion:** a significant relationship was found between staff selection and quality of care [p-value=0.003 and X^2 (15.788)], as well as between training and quality of care [p-value=0.001 and X^2 (18.301)], also between the incentive and the quality of care [p-value=0.000 and X^2 (26.041)]. Therefore, there will be a statistically significant relationship between the management of human talent and the quality of care of the health personnel of the Yuyapichis Micronetwork, with a p-value = 0.001 and X^2 (18.656).

Keywords: *management, talent, quality, Microred.*

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I.....	9
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Fundamentación del problema	9
1.2. Justificación e importancia de la investigación	11
1.3. Viabilidad de la investigación	11
1.4. Formulación del problema.....	12
1.4.1. Problema General.....	12
1.4.2. Problemas Específicos	12
1.5. Formulación del objetivo.....	12
1.5.1. Objetivo General	12
1.5.2. Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II	13
SISTEMA DE HIPÓTESIS	13
2.1. Formulación de hipótesis.....	13
2.1.1. Hipótesis General	13
2.1.2. Hipótesis Específicas	13
2.2. Operacionalización de Variables	13
2.3. Definición operacional de las variables.....	15
CAPÍTULO III.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
3.1. Antecedentes de investigación	16
3.2. Bases Teóricas	20
3.3. Bases Conceptuales	21
CAPÍTULO IV.....	26
MARCO METODOLÓGICO	26
4.1. Ámbito de estudio.....	26
4.2. Tipo y nivel de investigación.	26
4.3. Población y muestra	26
4.3.1. Población.....	26
4.3.2. Muestra y método de muestreo	26

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	26
4.4. Diseño de investigación.....	27
4.5. Técnicas e instrumentos.	27
4.5.1. Técnicas.....	27
4.5.2. Instrumentos.....	27
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos	28
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	28
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	28
4.7. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO V	30
RESULTADOS	30
5.1. Análisis descriptivo.....	30
5.2. Contrastación de hipótesis.....	49
5.3. Discusión de resultados.....	50
5.4 Aporte científico de la investigación.....	52
CONCLUSIONES	53
SUGERENCIAS	55
REFERENCIAS	55
ANEXOS	60

INTRODUCCIÓN

Actualmente, es crucial que los dirigentes de las instituciones de salud asuman retos y tomen medidas convenientes en la mejora de la calidad de atención de salud de la población. Para ello, deben identificar barreras y facilitadores para la prestación de servicios, así como recolectar constantemente y valorar las opiniones de los usuarios(1). Sin embargo, la falta de planificación y evaluación en los centros de salud persiste como una deficiencia constante (2). Por otro lado, un componente singular en la gestión del capital humano es aquella que se realiza sobre su talento. Es por ello que, en la presente investigación se describe las variables de estudio, tanto la gestión del talento humano como la calidad de atención del personal de salud de la Microred “Yuyapichis”, partiendo desde el primer capítulo que consiste en la fundamentación del problema, seguido de la presentación del sistema de hipótesis, marco teórico, marco metodológico, resultados y finalmente las conclusiones y sugerencias en base a los analizado.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la ciencia en salud, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes (3).

Estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud. Aunque diversos países presentan problemas en la calidad y seguridad de la atención, esfuerzos han sido observados para mejorar su eficiencia y eficacia (4).

Por tanto, la Organización Mundial de Salud (5) recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos

El talento humano en salud como eje fundamental para el desarrollo de las instituciones, juega un papel importante al momento de trazarse metas y ejecutar planes acción, más aún, cuando este recurso se dedica a la prestación de servicios asistenciales. Por tal motivo es de gran importancia evidenciar aquellos factores que interfieren con la prestación del servicio, la continuidad en la atención, la seguridad del paciente, la economía institucional, la sobrecarga en las funciones para el grupo de trabajo y la fidelización de los pacientes (6;7)

En 1919 la organización internacional del trabajo (OIT) fue fundada con el objetivo de mejorar las oportunidades de empleo, proteger el derecho de los trabajadores a un trato decente, mejorar la protección social y fortalecer las estrategias de diálogo; convirtiéndose en pionera del cuidado del trabajador, de las condiciones laborales en las que se desempeña y generando políticas relacionadas con su desarrollo, llevándola a que desde 1946 la OIT se

convirtiera en la primera agencia de las Naciones Unidas a nivel mundial en este tema (8).

El ausentismo laboral, es un tema que impacta de manera negativa al sistema laboral, no obstante, el sistema de salud no es ajeno a esta problemática, al contrario, el personal asistencial, atiende pacientes directamente, tiene agendas continuas programadas con anterioridad y deben cumplir con los tiempos y expectativas del paciente; al ausentarse, se rompe la relación con el paciente, la continuidad terapéutica y el seguimiento a casos conocidos. En cuanto a la oportunidad de la atención también puede verse sometida a demoras y tiempos de atención prolongados; e incluso cancelación de citas. Al valorar el impacto en el equipo de trabajo, el discomfort que genera cubrir en horario extralaboral o adicional el turno del compañero que se ausenta por lo general no es bien recibido (9)

La situación laboral de los trabajadores del sector salud se ha ido deteriorando en los últimos años según reportes, debido a la disminución de sus condiciones laborales, no sólo es en el aspecto económico, sino también por las inadecuadas, tradicionales e insuficientes maneras de gestionar el talento humano, viciado por la premura diaria de los procedimientos y la consecuente necesidad de obtener resultados inmediatos (10).

Los efectos de ello se han visto reflejado en el quehacer del personal de enfermería, alcanzando niveles de verdadera afectación en su ámbito personal y laboral (11), apareciendo la desmotivación, insatisfacción laboral, pérdida del liderazgo, comunicación distorsionada e incapacidad para la toma de decisiones dentro de las organizaciones; las cuales terminan siendo primordiales para llevar a cabo una adecuada prestación de los servicios de salud (12).

La Microred de Yuyapichis no es ajeno a las deficiencias en la calidad de atención que brindan el personal de salud a la población, siendo que algunos refieren que es por falta de capacitaciones y que muchas veces no son puntuales con el pago o los incentivos que se le ofrece al inicio del contrato. Asimismo, refieren que no son abastecidos con productos de bioseguridad, poniendo en riesgo su salud.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Teórica:

Una investigación se justifica teóricamente cuando se detecta un vacío en un campo científico y la conducción del estudio permitirá llenarlo total o parcialmente (13)

En el sector salud se perciben dificultades de tipo gerencial que impactan el funcionamiento adecuado de las instituciones de salud, lo cual influye directamente en el talento humano para la consecución de los logros estratégicos. Es muy importante diseñar estrategias gerenciales adecuadas para el buen funcionamiento del personal de salud, lo cual se verá reflejado en el resultado final de la gestión administrativa y por ende en el éxito final del desempeño de la institución (14).

Práctica

Toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social (15). Por ello, la presente investigación buscará tomar conciencia respecto de la importancia de la Gestión del talento humano y su repercusión en la calidad de atención.

Metodológica

Un estudio se justifica metodológicamente cuando se creará un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o se plantea una nueva metodología que incluya otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de forma más adecuada a una determinada población (16).

Por tanto, el presente estudio permitirá contribuir con la línea de investigación en las ciencias de la salud, utilizando como herramienta de medición la encuesta, que nos va ayudar a corregir las deficiencias en la Micrered de Yuyapichis.

1.3. Viabilidad de la investigación

El estudio fue viable debido a que se contó con la colaboración de todo el personal que labora en la Microred de Yuyapichis, asimismo, se contó con

amplia gama de marco teórico para la ejecución del proyecto de investigación y la elaboración del informe del estudio.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Existe relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Se expresa relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022?
- b) ¿Existe relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022?
- c) ¿Existe relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022?

1.5. Formulación del objetivo

1.5.1. Objetivo General

Establecer relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar la relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.
- b) Establecer relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.
- c) Determinar relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

H0: No existe relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

Ha: Existe relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

2.1.2. Hipótesis Específicas

H01: No existe relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

Hi1: Existe relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

H02: No existe relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

Hi2: Existe relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

H03: No existe relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022

Hi3: Existe relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE A				
Gestión del talento humano	Selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento de personas • Selección de personas • Diseño de cargos • Evaluación de personas 	Bueno Regular Deficiente	Ordinal

	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento de personas y organizaciones • Desarrollo de personas y organizaciones 	Bueno Regular Deficiente	Ordinal
	Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones de incentivo y servicios • Programas de incentivo y servicios • Beneficios de servicios 	Bueno Regular Deficiente	Ordinal
VARIABLE B				
Calidad de atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad y Minucioso fiable 	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad y vocación de ayuda • Servicio eficiente 	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del personal y Confianza y Credibilidad 	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones e infraestructura y Equipos y materiales 	Alto Medio Bajo	Ordinal
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				
Características sociodemográficas	Biológico-	Edad	Año cumplido	De razón
		Género	Masculino Femenino	Nominal dicotómica
	Social	Estado civil	Soltera /o Casada/o Conviviente Divorciada /o	Nominal politómica
	Ocupación	Contexto laboral	Profesional Técnico Auxiliar	Nominal politómica
	Laboral	Años que lleva trabajando	≤ De 2 año Entre 2 y 5 años Entre 6 y 7 años ≥ 7 años	Nominal politómica
Situación laboral		Permanente Contratado temporal	Nominal dicotómica	

2.3. Definición operacional de las variables

Talento humano: es definida como aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

En el estudio, respecto a la variable gestión del talento humano se le considera 3 dimensiones: selección del personal, capacitación e incentivos, analizando dichas dimensiones en el personal de salud que labora en la Microred de Yuyapichis

Calidad de atención: es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente.

En el estudio, respecto a la variable Calidad de atención se considera 4 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, analizando dichas dimensiones se obtendrá el nivel de la Calidad de atención del personal de salud, que labora en la Microred de Yuyapichis.

Microred de salud: es la articulación funcional de establecimientos de salud del primer nivel de atención, dicho conjunto se constituye según accesibilidad y geografía para facilitar la atención a la población

Personal de salud: Es aquel individuo capacitado para brindar servicios de salud, atender problemas de las diferentes áreas. En la presente investigación el personal de salud en estudio lo conformarán, licenciados en enfermería, licenciados en obstetricia, médicos entre otros.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

a) A Nivel Internacional

En La Paz, Bolivia, Saavedra (17) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación del Gestión de Talento Humano (GTH) con el desempeño laboral de personal médico del Hospital Obrero, durante el 2019. El estudio fue de nivel relacional, de tipo prospectivo, analítico, descriptivo y transversal. La muestra de estudio la conformaron 111 personales de salud. Donde halló como resultado que, la mayoría (50%) opinó estar totalmente de acuerdo con la GTH, 36% de acuerdo, 8% indiferente, 5% estar en desacuerdo y un 2% indicaron estar de totalmente en desacuerdo. En cuanto al desempeño laboral de la administración del Hospital Obrero, un 41% refirió estar totalmente en desacuerdo, 34% en desacuerdo, 11% se mostró indiferente, 9% estuvo de acuerdo y el 5% estuvo totalmente de acuerdo. Finalmente, compró la existencia de relación entre ambas variables, con $p\text{-valor} < 0,05$.

En Colombia, Jaramillo, Sotter y Quincha (18), estudiaron sobre “Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería”, aplicaron la metodología de monografía de compilación, en Google Scholar, Scielo y Redalyc desde el 2010 al 2020. Luego de la descripción explicativa y crítica realizada por los autores, concluyeron que las instituciones de salud han tenido un enfoque casi exclusivo en el paciente, por lo que, en la mayoría de los casos, han dejado de lado el bienestar, compromiso y satisfacción de su talento humano como factor de desempeño organizacional.

En Colombia, Armijos, Bermúdez y Mora (19), En su artículo sobre “Gestión de administración de los recursos humanos”, con el objetivo de analizar la gestión del recurso humano en las organizaciones. Fue una investigación descriptiva, que consistió en recopilar bibliográficas, aplicaron

el método histórico - lógico, análisis y síntesis de contenido. Determinaron que los recursos humanos son el principal activo de una organización; y que la gestión de los recursos humanos no es sólo la selección y contratación de empleados, sino que también tiene que ver con las políticas empresariales. Además, refirieron que el Departamento de Recursos Humanos es uno de los pilares de las instituciones; y ello conlleva reclutar, seleccionar, compensar, brindar beneficios sociales, seguridad e higiene, así como desarrollar y entrenar en base de datos y auditar. Finalmente, concluyeron que las variables en evidenciaron estrechamente una relación significativa.

En 2016, Colombia, Molina y otros publicaron una investigación titulada “Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014” cuyo objetivo fue describir las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud involucrados en el programa de salud pública. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, con una muestra de 672 personas afiliadas a una entidad de salud autorizada por el Ministerio de Salud para brindar programas y servicios de salud pública en el año 2013. Los resultados muestran que la mayoría del personal involucrado en salud pública los servicios y programas de salud tienen formación en medicina, enfermería y odontología, condiciones de trabajo cuestionables - porque la contratación a corto plazo es clave- y la formación en salud pública es corta. Conclusiones: Se han demostrado las limitaciones de educación y capacitación, así como las malas condiciones de trabajo del personal de los programas de salud pública (29).

b) A Nivel Nacional

En Lima, 2021, Paredes realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento y la calidad de la atención de los profesionales de la salud. El tipo de investigación es básica, diseño no empírico y métodos cuantitativos. La población fue de 32 trabajadores, para la cual se utilizó los cuestionarios validados, entre los resultados más llamativos encontramos que el 65,5% de los empleados corporativos considera que la gestión de recursos humanos es formal y el 87,5% la considera centrada en las personas, su uso es una cuestión de calidad. La

conclusión final es que, si existe una correlación entre la gestión del talento y la calidad de atención de los profesionales de la salud porque el valor de correlación de Spearman es de 0,371, entonces el grado de correlación en este estudio es bajo y positivo (21).

En Lima, 2021, Guerrero y Callao presentaron un artículo cuyo objetivo fue caracterizar la importancia de la gestión del talento y la calidad de atención en los servicios de salud relacionados con el COVID-19, se realizaron búsquedas en diferentes bases de datos teniendo en cuenta las variables de estudio en español e inglés. Métodos se utilizó la técnica de análisis descriptivo de documentos, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Resultados, los usuarios encontraron una falta de buena atención y calidad de atención por parte de los especialistas de la salud, por grandes brechas entre ellas; la falta de especialistas, disponibilidad, motivación, mala respuesta de los funcionarios, falta de integridad, liderazgo y tiempos de espera excesivos, gestión del talento gerencial. Conclusión: se necesitan urgentemente reformas de Gestión de recurso humano en salud para mejorar la tan ansiada calidad de atención, para mejorar la calidad de atención tan esperada (22).

En Huacho, 2019, Miranda realizó un estudio la cual tuvo como objetivo relacionar la gestión del talento humano y los servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané, en el 2018. Las metodologías utilizadas en la investigación fueron Científica-Hipotética-Deductiva, con enfoque, mixto, con diseño correlacional, como resultado obtuvo que los aspectos estudiados fueron todos en un nivel bajo y estándar, mostrando la percepción de los encuestados y cuáles se deben prestar mayor atención y resolverlas. Este estudio concluye que existe correlación entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio (23).

En Cajatambo, 2018, Ávila realizó una investigación con el objetivo de determinar el vínculo entre la gestión del talento y la satisfacción laboral de los profesionales médicos, Hospital de Barranca - Cajatambo, 2018. La población fue de 326 profesionales médicos y la muestra fue de 176 profesionales médicos. Se utilizaron técnicas de encuesta y herramientas de

cuestionario. Los resultados mostraron que, respecto al desempeño de la gestión del talento, el 46,5 % de los encuestados dijo que no había un proceso de contratación adecuado, el 48,3 % dijo que no evaluaba el desempeño de los empleados y el 39,8 % dijo que los hospitales no los mantienen seguros. El 49,9 % de las personas dice que los hospitales no se preocupan por su carrera desarrollo. En cuanto a las variables de satisfacción laboral, el 50% siente que las políticas de gestión hospitalaria son inadecuadas, el 47% siente que no se han logrado logros importantes en el hospital y el 37,5% se siente incómodo con sus responsabilidades propias en el ámbito laboral. Utilice la prueba de Rho Spearman. El estudio muestra una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), concluyendo así que la gestión del talento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados Personal médico, Hospital de Barranca - Cajatambo, 2018. (24).

En Piura, 2018, Neyra realizó una investigación con la finalidad de determinar la gestión del talento y su relación con la calidad de los servicios que prestan las organizaciones seleccionadas para la auditoría. El estudio utiliza un enfoque cuantitativo correspondiente a un estudio de correlación descriptivo; se utilizó un diseño no probado, y un diseño transaccional, la muestra lo conformaron 50 trabajadores y le aplicó un cuestionario previamente validado. De acuerdo a los resultados de este estudio se encontró que la Gestión del Talento tiene una relación estadísticamente significativa con la calidad de los servicios que brinda la Clínica Inmaculada Concepción de Sullana, prueba que arroja un valor de $r(x, y) = \text{Confirmado } 0.623$, teniendo en cuenta correlación positiva moderada (moderada) $p = 0.000$ menor al 5%. Por ello, se recomienda a los directivos de Clínica Inmaculada Concepción de Sullana implementar estrategias, políticas y programas para mejorar la gestión del talento, teniendo en cuenta que la gestión adecuada de los recursos antes mencionados, redunde directamente en la calidad del servicio de la misma (25).

c). A nivel local.

En Huánuco, 2017, Ortiz y Palacios realizaron una investigación, cuyo objetivo fue evaluar la efectividad de las intervenciones de enfermería a

través de la evaluación de la gestión del talento, requisito para asegurar la calidad y el desempeño de los profesionales de enfermería en la Red de Salud de Huánuco 2017. El estudio fue una prueba semiempírica en dos grupos: experimental y de control, medición previa y medición posterior, aplicada a una muestra deliberada de 18 talentos en cada grupo para los cuales se han utilizado los estudios de cuestionario social, cuestionarios de control interno y listas de verificación, validados, confiables y basados en consentimiento. Se realizaron análisis descriptivos y se probaron las hipótesis. Al evaluar la calidad del trabajo del grupo experimental se logró un grado de certeza moderado en dos aspectos del proceso de formación y desarrollo (55,6%) y el proceso de retención del personal (61,1%) (los valores van del 51% al 75%); Riesgo moderado (alrededor del 51% - 75%). Así mismo, en los otros 4 aspectos el desempeño es de baja confiabilidad y alto riesgo (15% -50%). Por lo tanto, el nivel de gestión de la auditoría de recursos humanos del centro de enfermería del centro de examen y tratamiento médico es garantizar la calidad del desempeño en los niveles medio y bajo. En el grupo control se observó baja confianza y alto riesgo. Después de la intervención, se observó una diferencia significativa (media = 8.444 y $t = 11.810$, $p = 0,000$), lo que apoya la hipótesis de que la intervención de enfermería superó con éxito la prueba HRM efecto significativamente positivo en la calidad del trabajo del grupo experimental en comparación con el grupo de control (26).

3.2. Bases Teóricas

Teoría General de los Sistemas

Ludwing Von Bertalanffy en su Teoría General de los Sistemas, define los sistemas como un conjunto de relaciones de intercambio con el ambiente por medio de múltiples interacciones, que tiende a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios del ambiente mismo; es decir, “adaptación de los sistemas a las complejidades del entorno”.

Específicamente describe el concepto de organización al identificarlo como un organismo vivo, un sistema abierto que involucra totalidad, crecimiento y diferenciación, orden jerárquico, competencia, dominancia y control; también

precisa que “el único modo significativo de estudiar la organización, es estudiarla como sistema de variables mutuamente dependientes” y “las características constitutivas del sistema son las que dependen de las relaciones específicas que se dan dentro del complejo; para entender tales características tenemos, por tanto, que conocer no solo las partes sino también las relaciones”. Define además la organización como un organismo creado por personas, el cual, para su permanencia en el ambiente competitivo, debe mantener una dinámica de interacción en forma dual, de tal manera que lo influya y sea influido por éste (27).

3.3. Bases Conceptuales

Gestión del Talento Humano (GTH)

El día de hoy vivimos en un ritmo cada vez más vertiginoso. La apertura comercial y de fronteras ha traído nuevos conocimientos ilimitados, avances tecnológicos, competencia local y global, clientes con diferentes necesidades y gustos, es decir, un cambio de 360 grados en la forma en que las personas hacen las cosas.

Definición de gestión desde el punto de vista de estudiosos:

- ✓ Chiavenato (28) menciona que la gestión del talento es un modelo que tiende a personalizar a los empleados y verlos como individuos con las habilidades y capacidades intelectuales en las que se basa una organización para producir bienes y servicios, servir a los clientes, competir y competir en el mercado, al mismo tiempo que logra logros generales y estratégicos. confiar en la organización para lograr las metas que se propusieron para llevar a cabo sus proyectos de vida (p.186).

Esta personalización tiene un impacto en la gestión del talento, contribuye principalmente a aumentar la sensibilidad de los diferentes actores de la organización, empleados, proveedores, clientes e incluso competidores, tratando de encontrar un enfoque "colaborativo" como parte de una visión procesable estrategia, buscar la producción más a menudo para el bienestar del personal.

- ✓ Marina (29) referente al talento humano indica que en un mundo que cambia rápidamente, donde los mercados se adaptan, la innovación y el

aprendizaje serán continuos e importantes, es fundamental que los negocios sean inteligentes. Que sepan cómo utilizar todas las habilidades de su personal, todas las capacidades de la organización, toda la creatividad que es el resultado de esfuerzos conjuntos. No es necesario contar con mucho personal superdotado, sino que el conjunto funcione inteligentemente y en unión. (p. 264)

Importancia de la GTH.

El componente más valioso de la gestión de cualquier empresa es la presencia de las personas, y la necesidad de tomar medidas para captar este recurso ha propiciado el surgimiento de las organizaciones.

- ✓ Martínez (30) señala que el factor principal en cualquier organización es la productividad, lo que plantea la pregunta: ¿Por qué algunas personas se desempeñan mejor que otras en el trabajo?

Sin duda, la respuesta debe ser que la motivación juega un papel importante en la explicación de esta cuestión, junto con otras variables como la competencia, la percepción de la experiencia, etc. Así que el estudio de la relación entre las personas y hacer el trabajo requiere mucha motivación, además, las principales teorías e investigaciones sobre este tema se han desarrollado en el campo de la psicología organizacional.

La motivación es un estímulo que se aplica a todo tipo de organizaciones para satisfacer el deseo de operar con eficacia y mejorar. Decir que un líder motiva a sus compañeros es decir que el líder motiva a sus compañeros para que tengan cierta positividad, participen activamente, satisfagan necesidades a través de impulsos de su jefe.

Competencias del Talento Humano

Se entiende como un conjunto de conocimientos manejados por una persona mediante los cuales desarrolla su actitud competente.

- ✓ Louffat (31), menciona que la combinación integral de la cultura y las actitudes reales de la empresa y sus socios crea valor económico y social. Hay dos aspectos de la competencia: por un lado, la capacidad organizativa, también conocida como competencias empresariales, competencias básicas, competencias básicas y competencias básicas; por

otro lado, la competencia personal, también conocida como competencia individual o habilidad del empleado.

Es importante poder formar actitudes guiadas por estos dos aspectos para facilitar el desarrollo de habilidades y hacerlas más efectivas a través de sus sinergias, además, habilidades organizacionales entendidas como un elemento clave del éxito comercial, basado en el conocimiento y las relaciones con clientes leales y consumidores potenciales, distingue a la empresa de otros competidores en la misma industria y genera ganancias.

Dimensiones del Talento Humano

a) Planificación.

Una vez que se descubre la necesidad de un producto, inmediatamente vale la pena buscar opciones de recursos humanos. Para ello, se deben dar una serie de pasos, posiblemente con un acuerdo con otra empresa para seleccionar estrictamente los recursos humanos. La persona responsable de realizar el proceso de reclutamiento y/o selección puede ser una persona interna de la empresa solicitante (generalmente Recursos Humanos) o una persona externa. Independientemente de su situación, este agente, que actuará como intermediario entre el empleador y el candidato, debe articular las necesidades de su cliente documentando los requisitos.

b) Reclutamiento.

El reclutamiento comenzará, luego de la investigación del mercado laboral, identificando todas las fuentes (internas, externas o ambas) que se utilizarán para atraer a los posibles candidatos clave; y la cantidad de los solicitantes preseleccionados se cuentan para facilitar el inicio del proceso de selección.

c) Selección de Personal

El reclutamiento es el proceso de previsión para poder predecir qué candidatos tendrán éxito si son contratados; es a la vez una comparación y una elección. Científicamente, debe basarse en los requisitos de las vacantes (es decir, requisitos de trabajo o requisitos de descripción de trabajo) de las personas potenciales. Por lo tanto, los empleados lo

primero que deben conocer son las exigencias del cargo que será ocupado.

d) Capacitación de Personal.

Se trata de una actividad formativa que lleva a cabo la empresa para los empleados con el fin de que adquieran más conocimientos y habilidades a medida que evoluciona su trabajo. El propósito de esta capacitación es garantizar que los empleados reciban la mejor capacitación para que puedan utilizar este conocimiento dentro de la empresa para producir más productos.

e) Etapa de control.

En la etapa final, los procesos implementados son validados para verificar su idoneidad, eficacia y eficiencia. La auditoría según un procedimiento de garantía de calidad certificado es el método mejor recomendado, ya que asegura el logro de los objetivos fijados, a saber, la formación de los empleados para el correcto desempeño de sus funciones.

Calidad de atención.

La calidad de la atención es la medida en que se brinda servicios de salud a individuos y poblaciones que aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento basado en la evidencia. Esta definición de calidad de la atención incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos y sugiere que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente brindando una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias y comunidades (5)

Importancia de la calidad de atención.

La calidad atención es un todo, ya que va más allá del producto, servicio o atención al cliente. Esto se debe a que los clientes realmente están comprando características, valor o cumpliendo con sus expectativas.

Una de las ventajas de un buen servicio es la satisfacción del cliente y la satisfacción de los empleados. Desarrollar una estrategia para aplicar este

concepto lo ayudará a controlar las expectativas y percepciones de los clientes. (32).

Modelos de calidad en de atención.

La satisfacción de los trabajadores profesionales y no profesionales demostrada por los usuarios del **servicio** público de cualquier empresa que tenga un impacto en la sociedad, ya que se puede lograr a través del liderazgo que puede ejercer un gerente, administrando a sus empleados, recursos y procesos, y logrando una mejora duradera en su rendimiento.

✓ **El Modelo EFKM**

Es un excelente modelo presentado en el marco de trabajo estándar, basado en nueve criterios, considera a 5 de ellos moderadores y 4 como partidarios los agentes facilitadores se ocupan de manera organizada de lo que hace el representante de la empresa, siempre que los resultados relacionados con los eventos operativos de la empresa.

✓ **Modelo de medición SERVQUAL**

Elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, el modelo de calidad del servicio SERVQUAL mide las expectativas de los clientes de las organizaciones de servicios en términos de las cinco dimensiones descritas anteriormente. De esta forma, esta medida contrasta con las estimaciones de percepción de los clientes sobre el servicio en estos aspectos.

En ello podemos identificar 05 Dimensiones:

- **Fiabilidad:** es la habilidad y destreza en la realización de actividades de manera cuidadosa y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** es la disposición, vocación y voluntad de ayuda y brindar una atención rápida a la población
- **Seguridad:** es la habilidad de incitar confianza y credibilidad mediante sus conocimientos en la atención
- **Empatía:** es la atención del personal a los usuarios.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (33).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El ámbito fue la Microred de Yuyapichis. La cual se encuentra ubicado en el distrito de Yuyapichis en la provincia de Puerto Inca del departamento de Huánuco en el Perú. La superficie del distrito de Yuyapichis es de 193 200 hectáreas, 1932,00 km² (745,95 sq mi). Su altitud es de 208 metros de altitud.

4.2. Tipo y nivel de investigación.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de nivel relacional de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Estuvo constituida por todo el personal de salud que labora en la Microred de Yuyapichis, siendo un total de 45 personales de la salud.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Estuvo conformada por 45 profesionales de la salud, entre médicos Lic. en enfermería, Lic. En obstetricia, odontólogos, psicólogos, técnicos en laboratorio, y técnicos en enfermería. Por tanto, se trabajará con una muestra Censal.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyó a:

- Personal de salud que labora en la Microred Yuyapichis.
- Personal de salud que acepte firmar el consentimiento informado.

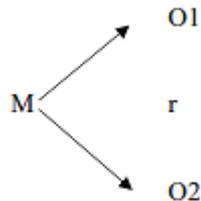
Se excluyó a:

- Personal de salud de salud que labora en otras Microredes
- Personal de salud de salud que con licencia de trabajo
- Personal de salud que se negó a formar parte de estudio y rechazó firmar el consentimiento informado.

4.4. Diseño de investigación

Fue correlacional y no experimental

Esquema:



Donde:

- M** = Muestra.
O₁ = Gestión del talento humano.
O₂ = Calidad de atención.
r = Relación.

4.5. Técnicas e instrumentos.

4.5.1. Técnicas

Se aplicó la técnica de la encuesta

4.5.2. Instrumentos

Se aplicaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de características sociodemográficas (Anexo 3): está constituida por 6 ítems respecto a edad, género, estado civil, profesión, años que lleva trabajando y situación laboral
- Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 4): la cual está constituida por 23 ítems, subdivididos en 3 dimensiones: selección de personal (10 ítems), Capacitación de personal (10 ítems) e incentivos (3 ítems).
- Cuestionario sobre calidad de atención (Anexo 5): la cual está constituida por 20 ítems, subdivididos en 4 dimensiones: fiabilidad (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (8 ítems) y elementos tangibles (4 ítems).

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Se realizó mediante la:

Validez racional.

Consistió en revisar estudios previos sobre las variables en estudio, y con todo ello se elaboró los instrumentos de investigación. Con ello se buscó asegurar la representatividad de cada reactivo de los instrumentos de investigación.

Validez por expertos

Los instrumentos fueron evaluados por jueces, expertos en el tema de estudio, ellos evaluaron los instrumentos según: claridad, vigencia, pertinencia, suficiencia, objetividad y consistencia.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Se realizó mediante el Alpha de Crombach (α) con un resultado de $\alpha=0.80$ para el anexo 03, de $\alpha=0.84$ para el anexo 04 y $\alpha= 0.79$ para el anexo 05, siendo aceptables los instrumentos de investigación.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

- Se solicitó permiso del Director o encargado de la Microred de Yuyapichis para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se aplicó el consentimiento informado del personal de salud.
- Se aplicaron los instrumentos de investigación.
- Se procedió con la codificación, tabulación y evaluación de la información recolectada.
- Los datos se procesaron y analizaron estadísticamente en el SPSS, y hojas de cálculos (Excel). Para la estadística descriptiva se presentó tablas y gráficos. Así también, como prueba estadística se aplicó la prueba Chi-cuadrado.
- Los resultados obtenidos se contrastaron con otros estudios realizando la discusión de los resultados.

4.7. Aspectos éticos

El presente estudio se basó en los principios éticos, como la autonomía, beneficencia, confidencialidad y la no maleficencia.

Aplicación del consentimiento informado

Cada participante del estudio tuvo acceso al consentimiento informado (anexo 05), se les explicó e informó en que consiste, y también referirles el derecho a renunciar su participación en cualquier momento, de tal manera que tuvieron la capacidad de decidir y consentir su participación en el estudio de manera voluntaria.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

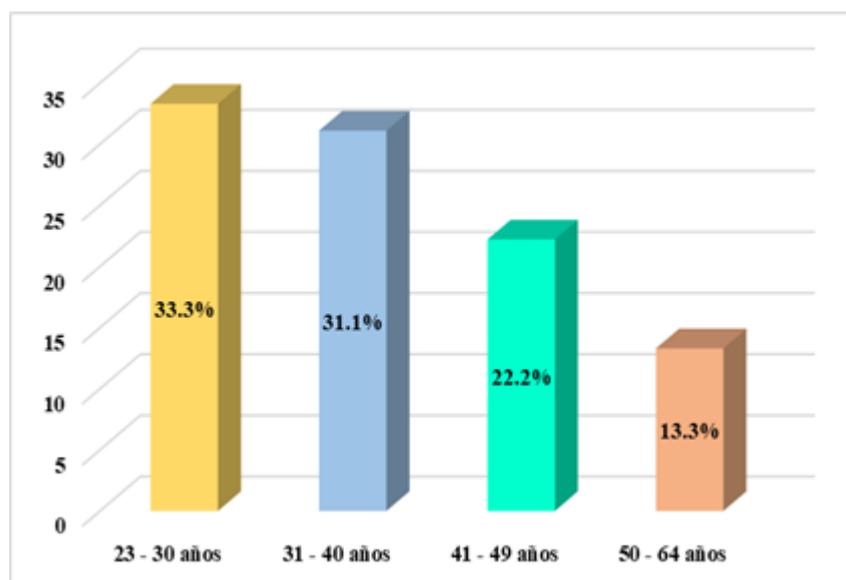
5.1. Análisis descriptivo

Tabla 01. Descripción de la edad del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Edad	n = 45	
	Nº	%
23 - 30 años	15	33.3
31 - 40 años	14	31.1
41 - 49 años	10	22.2
50 - 64 años	6	13.3

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 01. Descripción de la edad del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



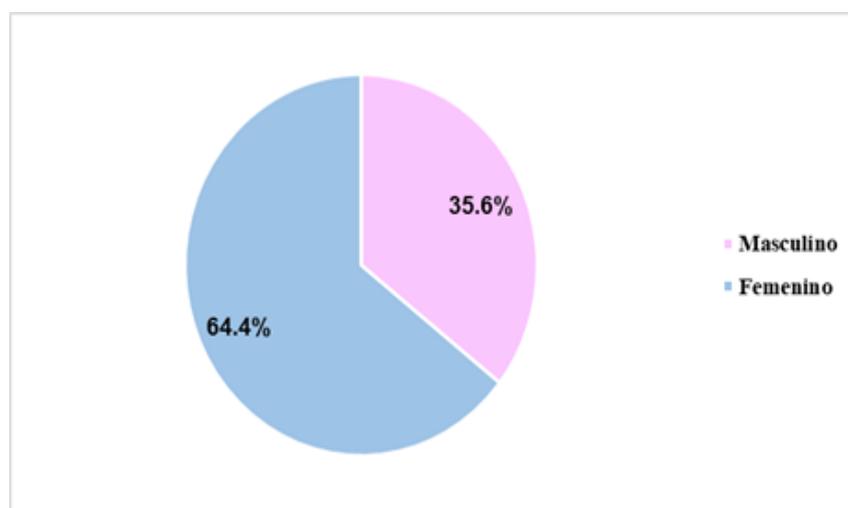
En la tabla y figura 01, respecto a la edad del personal de salud, el 33.3% (15) tiene entre 23 a 30 años de edad, seguido del 31.1% (14) que tienen de 31 a 40 años, el 22.2 % (10) tiene de 41 a 49 años y el 13.3% (6) tiene entre 50 a 64 años de edad.

Tabla 02. Descripción del sexo del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Sexo	n = 45	
	Nº	%
Masculino	16	35.6
Femenino	29	64.4

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 02. Descripción del sexo del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



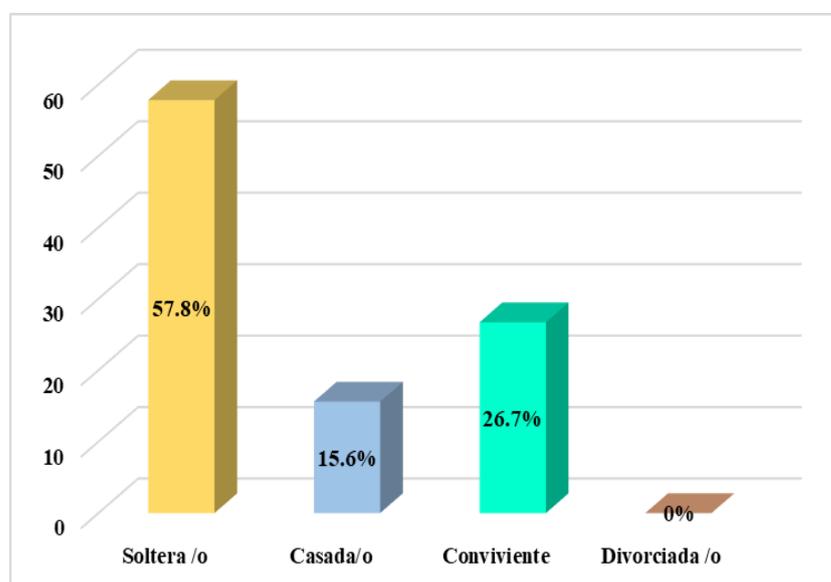
En la tabla y figura 02, en cuanto al sexo del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que el 64.4% (29) son féminas y el 35.6% (16) son masculinos.

Tabla 03. Descripción del estado civil del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Estado civil	n = 45	
	Nº	%
Soltera /o	26	57.8
Casada/o	7	15.6
Conviviente	12	26.7
Divorciada /o	0	0.0

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 03. Descripción del estado civil del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



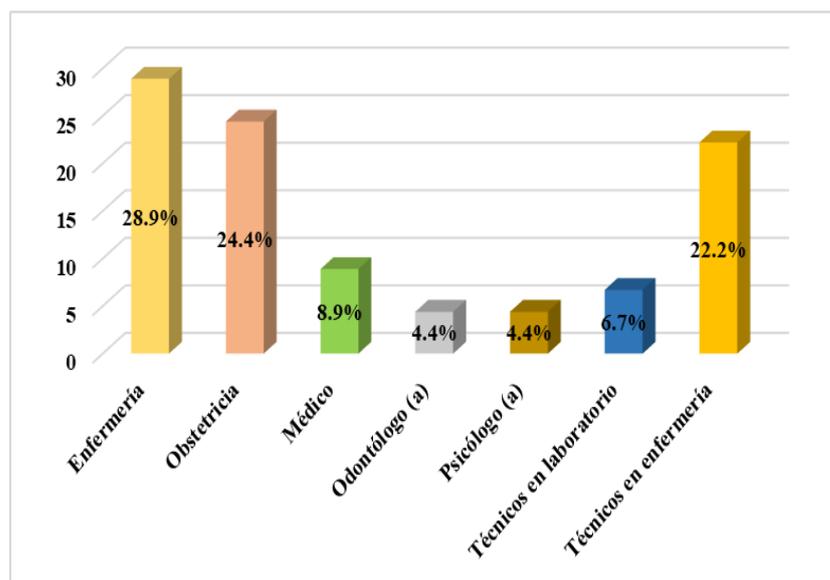
En la tabla y figura 03, en cuanto al estado civil del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que la mayoría está soltera/o [57.8 % (26)], el 26.7% (12) son convivientes y un 15.6% (7) está casada/o.

Tabla 04. Descripción de la profesión del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Profesión del personal de salud	n = 45	
	Nº	%
Enfermería	13	28.9
Obstetricia	11	24.4
Médico	4	8.9
Odontólogo (a)	2	4.4
Psicólogo (a)	2	4.4
Técnicos en laboratorio	3	6.7
Técnicos en enfermería	10	22.2

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 04. Descripción de la profesión del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



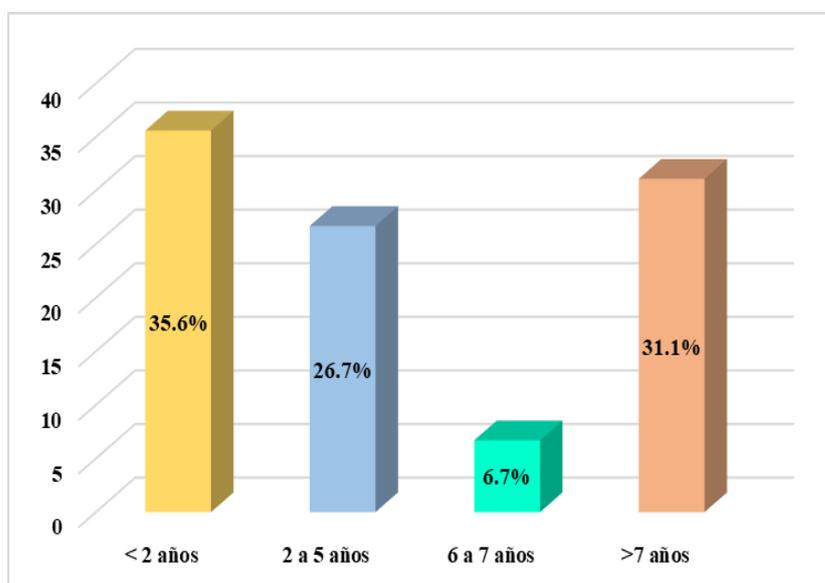
En la tabla y figura 04, en cuanto a la profesión del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que, un 28.9%(13) es licenciado(a) en enfermería, el 24.4% (11) tiene la profesión de obstetricia, el 22.2% (10) es técnico en enfermería, un 8.9% (4) son médicos, el 6.7% (3) lo conforman los técnicos en laboratorio y en menor cantidad lo conforman los odontólogos y psicólogos [4.4%(2)].

Tabla 05. Descripción del tiempo de trabajo del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Tiempo de trabajo en la institución	n = 45	
	Nº	%
< 2 años	16	35.6
2 a 5 años	12	26.7
6 a 7 años	3	6.7
>7 años	14	31.1

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 05. Descripción del tiempo de trabajo del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



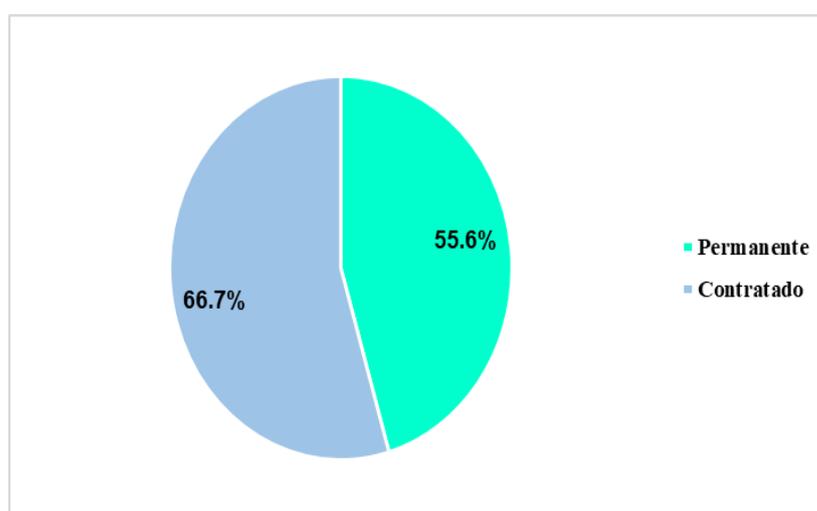
En la tabla y figura 05, en cuanto al tiempo de trabajo del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que, un 35.6% (16) labora menos de 2 años, el 31.1% (14) viene laborando más de 7 años, el 26.7% (12) trabaja de 2 a 5 años y un 6.7% (3) labora de 6 a 7 años.

Tabla 06. Descripción de la situación laboral del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Situación laboral	n = 45	
	Nº	%
Permanente	25	55.6
Contratado temporal	30	66.7

Fuente: Cuestionario sobre características sociodemográficas (Anexo 03)

Figura 06. Descripción de la situación laboral del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



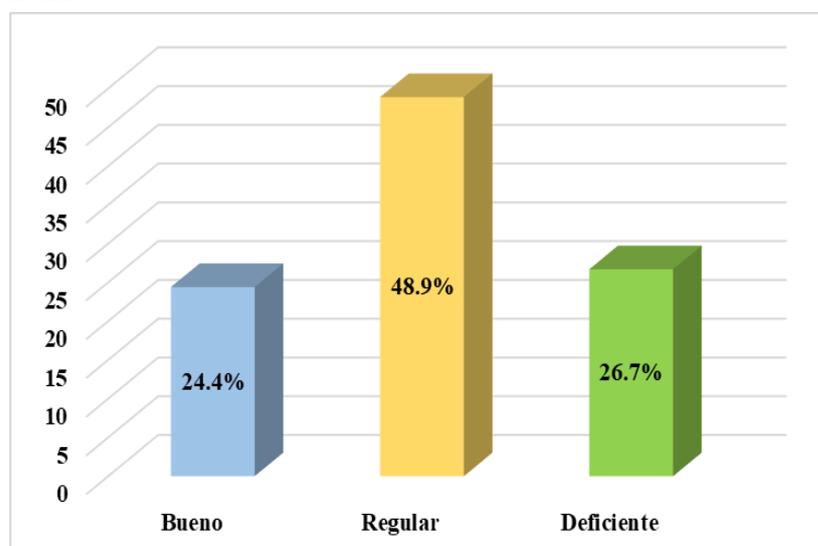
En la tabla y figura 06, en cuanto a la situación laboral del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que el 66.7 % (30) es contratado temporal y el 55.6% (25) tiene un trabajo permanente.

Tabla 07. Descripción de la selección del personal percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Selección del personal	n=45	
	N	%
Bueno	11	24.4
Regular	22	48.9
Deficiente	12	26.7

Fuente: Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04)

Figura 07. Descripción de la selección del personal, percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



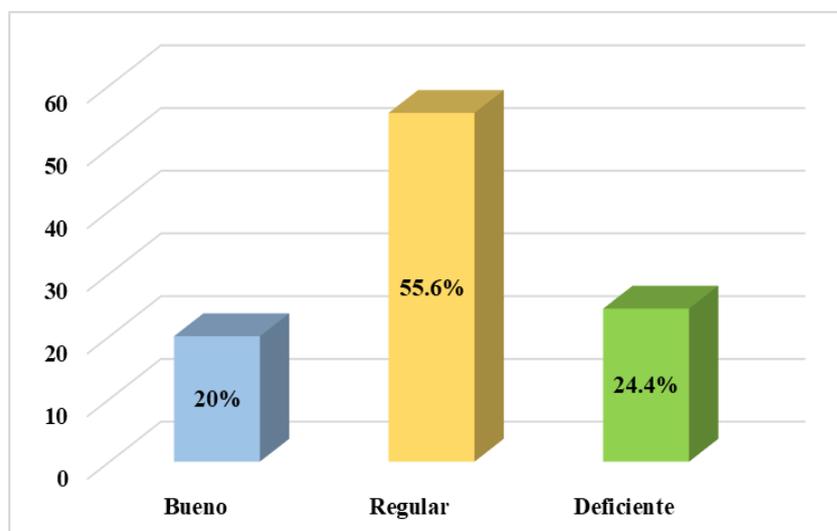
En la tabla y figura 07, respecto a la descripción de la selección del personal de salud percibido por la muestra en estudio, se observa que el 48.9 % (22) refiere que este proceso es “regular”, el 26.7% (12) lo califica como “deficiente” y el 24.4% (11) indica que es bueno.

Tabla 08. Descripción sobre la capacitación de personal percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Capacitación de personal	n=45	
	N	%
Bueno	9	20.0
Regular	25	55.6
Deficiente	11	24.4

Fuente: Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04)

Figura 08. Descripción sobre la capacitación de personal percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



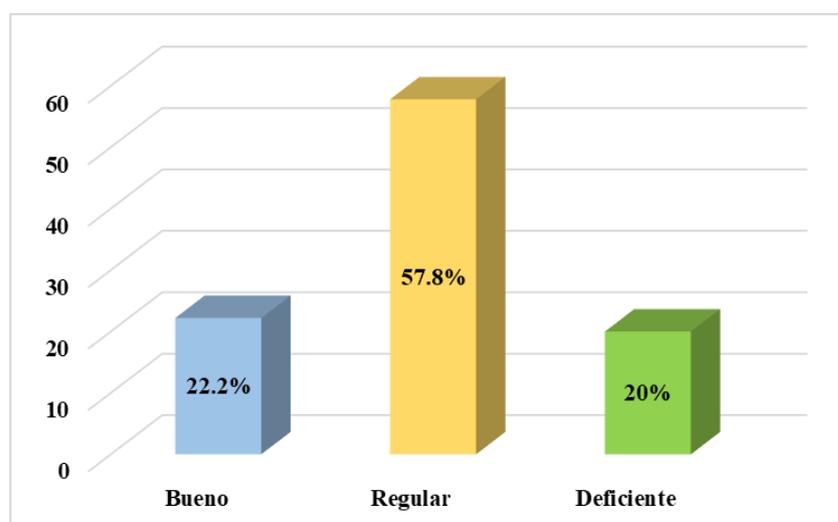
En la tabla y figura 08, en cuanto a la descripción de la capacitación del personal de salud de la Microred Yuyapichis, percibido por la muestra en estudio, se observa que el 55.6 % (25) lo califica como “regular”, el 24.4% (11) refiere que es “deficiente” y el 20.0% (9) indica que es “bueno”.

Tabla 09. Descripción sobre los incentivos percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Incentivos	n=45	
	N	%
Bueno	10	22.2
Regular	26	57.8
Deficiente	9	20.0

Fuente: Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04)

Figura 09. Descripción sobre los incentivos percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



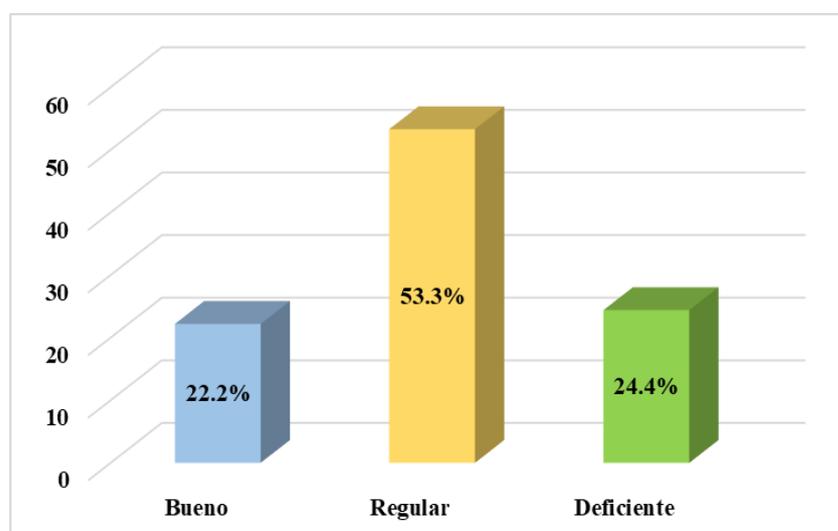
En la tabla y figura 09, en cuanto a la descripción de los incentivos percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que el 57.8 % (26) lo califica como “regular”, el 22.2% (10) indica que es “bueno” y el 20.0% (9) lo califica como “deficiente”.

Tabla 10. Nivel de la gestión del talento humano percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Nivel de la gestión del talento humano	n=45	
	N	%
Bueno	10	22.2
Regular	24	53.3
Deficiente	11	24.4

Fuente: Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04)

Figura 10. Descripción sobre los incentivos percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



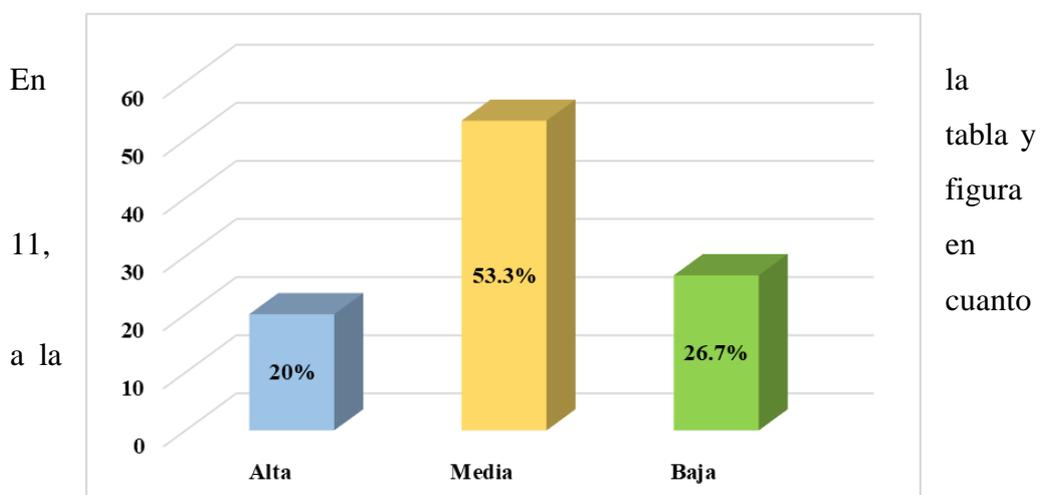
En la tabla y figura 10, en cuanto al nivel de la gestión del talento humano percibido por el personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que el 53.3%(24) refirió un nivel “regular”, el 24.4%(11) lo calificó como “deficiente” y el 22.2% (10) indicó que es “bueno”.

Tabla 11. Descripción de la fiabilidad del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Fiabilidad	n=45	
	N	%
Alto	9	20.0
Medio	24	53.3
Bajo	12	26.7

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

Figura 11. Descripción de la fiabilidad del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



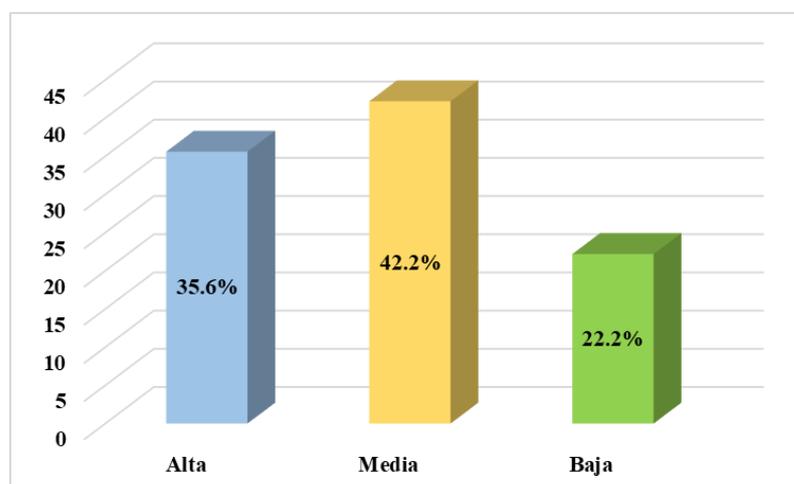
fiabilidad del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa una fiabilidad media [53.3%(24)], un 26.7%(12) tiene una fiabilidad baja y el 20.0% (9) percibe una fiabilidad alta.

Tabla 12. Descripción de la capacidad de respuesta del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Capacidad de respuesta	n=45	
	N	%
Alto	16	35.6
Medio	19	42.2
Bajo	10	22.2

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

Figura 12. Descripción de la capacidad de respuesta del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



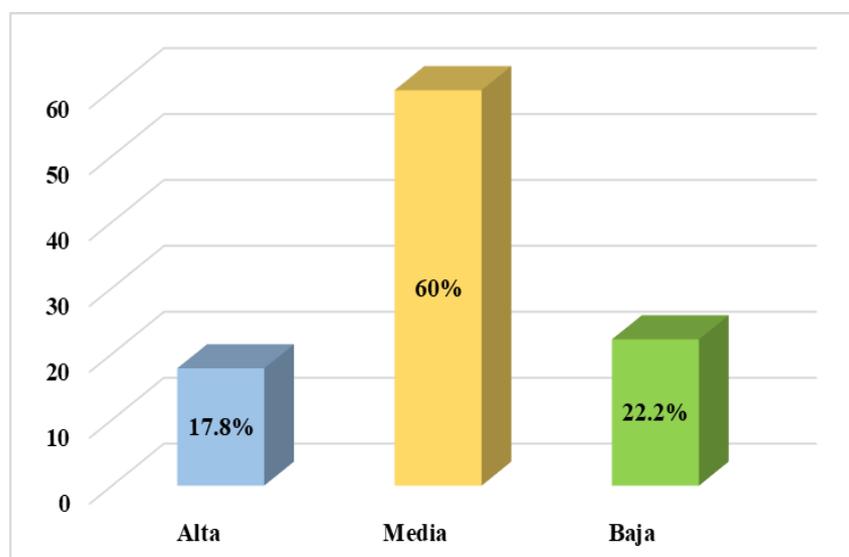
En la tabla y figura 12, respecto a la descripción de la capacidad de respuesta del personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa que la mayoría tiene capacidad de respuesta media [42.2% (19)], seguido de una capacidad de respuesta alta [35.8% (16)] y el 22.2% (10) presenta capacidad de respuesta “baja”.

Tabla 13. Descripción de la seguridad, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Seguridad	n=45	
	N	%
Alto	8	17.8
Medio	27	60.0
Bajo	10	22.2

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

Figura 13. Descripción de la seguridad, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



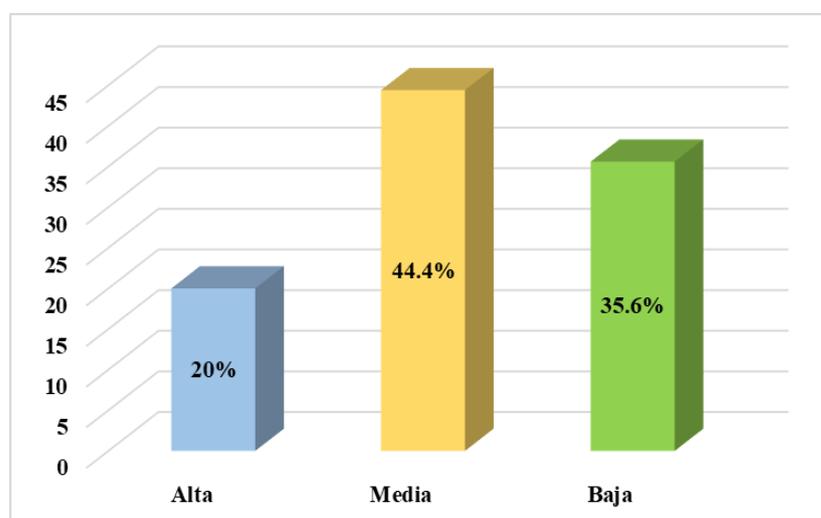
En la tabla y figura 13, respecto a la descripción de la seguridad que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, se evidencia que una mayoría calificó como “media” [60.0% (27)], seguido de los que califican como “baja” [22.2% (10)] y el 17.8% (8) lo calificó como “alta”.

Tabla 14. Descripción de los elementos tangibles, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Elementos tangibles	n=45	
	N	%
Alto	9	20.0
Medio	20	44.4
Bajo	16	35.6

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

Figura 14. Descripción de los elementos tangibles, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



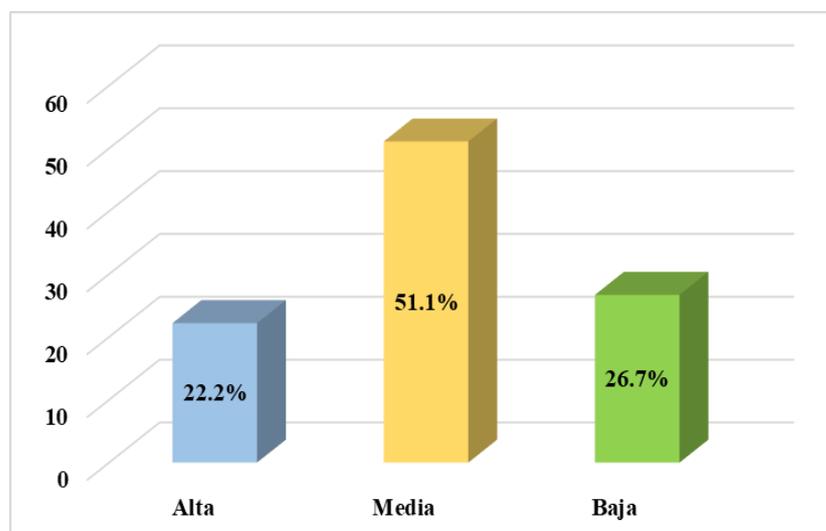
En la tabla y figura 14, en cuanto a los elementos tangibles, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa, que el 44.4% (20), calificó como nivel “medio”, seguido de los que indicaron como nivel “bajo” [35.6% (16)] y el 22.2% (10) percibió como alta de calidad de los elementos tangibles.

Tabla 15. Nivel de la calidad de atención, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Nivel de la calidad de atención	n=45	
	N	%
Alto	10	22.2
Medio	23	51.1
Bajo	12	26.7

Fuente: Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

Figura 15. Nivel de la calidad de atención, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.



En la tabla y figura 15, en cuanto al nivel de la calidad de atención, percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis, se observa, en mayor proporción un nivel medio [51.1% (23)], seguido de un nivel bajo [26.7% (12)]. Por otro lado, el 22.2% (10) percibe un alto nivel de calidad de atención.

Tabla 16. Relación entre la selección del personal y la calidad de atención percibida por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Selección del personal	n= 45						Total.	
	Calidad de atención							
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	15.6	4	8.9	1	2.2	12	26.7
Regular	4	8.9	15	33.3	3	6.7	22	48.9
Bueno	1	2.2	4	8.9	6	13.3	11	24.4
Total	12	26.7	23	51.1	10	22.2	45	100.0

Fuente. Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04) y Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

En la tabla 16, respecto a la selección del personal de salud y la calidad de atención percibida por la muestra en estudio se observa que cuando la selección del personal se da nivel “regular” la calidad de atención se torna de nivel “medio” [33.3% (15)]. También, se puede observar que cuando la selección del personal es de nivel “deficiente” la calidad de atención es de bajo nivel [15.6% (7)]; y cuando la selección del personal es de nivel “bueno” la calidad de atención es de alto nivel [15.6% (7)]

Tabla 17. Relación entre la capacitación del personal y la calidad de atención por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Capacitación del personal	n= 45						Total.	
	Calidad de atención							
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	8	17.8	2	4.4	1	2.2	11	24.4
Regular	3	6.7	17	37.8	5	11.1	25	55.6
Bueno	1	2.2	4	8.9	4	8.9	9	20.0
Total	12	26.7	23	51.1	10	22.2	45	100.0

Fuente. Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04) y Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

En la tabla 17, respecto a la capacitación del personal de salud y la calidad de atención de la muestra en estudio se observa que cuando la capacitación del personal se es de nivel “regular” la calidad de atención se torna de nivel “medio” [37.8% (17)]. Además, se puede observar que cuando la capacitación del personal es de nivel “deficiente” la calidad de atención es de bajo nivel [17.8% (8)]; y cuando la capacitación del personal es de nivel “bueno” la calidad de atención es de alto nivel [8.9% (4)]

Tabla 18. Relación entre el incentivo y la calidad de atención por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Incentivo	n= 45						Total.	
	Calidad de atención							
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6	13.3	2	4.4	1	2.2	9	20.0
Regular	5	11.1	19	42.2	2	4.4	26	57.8
Bueno	1	2.2	2	4.4	7	15.6	10	22.2
Total	12	26.7	23	51.1	10	22.2	45	100.0

Fuente. Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04) y Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

En la tabla 18, respecto al incentivo y la calidad de la muestra en estudio se observa que cuando el incentivo del personal se da nivel “regular” la calidad de atención se torna de nivel “medio” [42.2% (19)]. También, se puede observar que cuando el incentivo del personal es de nivel “bueno” la calidad de atención es de alto nivel [15.6% (7)]; y cuando el incentivo del personal es de nivel “deficiente” la calidad de atención es de bajo nivel [13.3% (6)]

Tabla 19. Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención por el personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

Gestión del talento humano	n= 45						Total.	
	Calidad de atención							
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6	13.3	3	6.7	2	4.4	11	24.4
Regular	4	8.9	18	40.0	2	4.4	24	53.3
Bueno	2	4.4	2	4.4	6	13.3	10	22.2
Total	12	26.7	23	51.1	10	22.2	45	100.0

Fuente. Cuestionario sobre Gestión del talento humano (Anexo 04) y Cuestionario sobre Calidad de atención (Anexo 05)

En la tabla 19, respecto a la gestión del talento humano y la calidad de atención percibida por la muestra en estudio se observa que cuando la gestión del talento humano se da en un nivel “regular” la calidad de atención se torna de nivel “medio” [40.0% (18)]. También, se puede observar que cuando la gestión del talento humano es de nivel “bueno” la calidad de atención es de alto nivel [13.3% (6)]; y cuando la gestión del talento humano es de nivel “deficiente” la calidad de atención es de bajo nivel [13.3% (6)]

5.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 20. Relación estadística entre la selección del personal y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

	Correlación	Gl	Chi-cuadrado(X^2)	Sig. (bilateral)
1	<u>Selección del personal</u> Calidad de atención	4	15,788	0,003

La tabla 20 muestra la relación estadística entre la selección del personal y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis; y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado, se encontró relación significativa con un p-valor (0,003) y X^2 (15,788).

Tabla 21. Relación estadística entre la capacitación del personal y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

	Correlación	Gl	Chi-cuadrado(X^2)	Sig. (bilateral)
2	<u>Capacitación</u> Calidad de atención	4	18,301	0,001

La tabla 21 muestra la relación estadística entre la capacitación del personal y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis; y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado, se encontró relación significativa con un p-valor (0,001) y X^2 (18,301)

Tabla 22. Relación estadística entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

	Correlación	Gl	Chi-cuadrado(X^2)	Sig. (bilateral)
3	<u>Incentivo</u> Calidad de atención	4	26,041	0,000

La tabla 22 muestra la relación estadística entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis; y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado, se encontró relación significativa con un p-valor (0,000) y X^2 (26,041)

Tabla 23. Relación estadística entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

	Correlación	Gl	Chi-cuadrado(X^2)	Sig. (bilateral)
4	Gestión del talento humano	4	18,656	0,001
	Calidad de atención			

La tabla 23 muestra la relación estadística entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis; y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado, se encontró relación significativa con un p-valor (0,001) y X^2 (18,656)

5.3. Discusión de resultados

Partiendo de que la gestión del talento humano o capital humano es un grupo conformado por procesos de la organización, trazados para captar, gestionar, retener e incentivar a los colaboradores, y según el estudio, a los trabajadores de la salud; considerando que hoy en día la gestión del talento humano se estima relevante para el manejo del recurso humano, y más aún en el personal de salud, que conforma gran parte del recurso humano de las instituciones prestadoras de salud (34).

El presente estudio evidenció que, el 53.3%(24) del personal de salud de la Microred Yuyapichis indicó que la gestión del talento humano es de nivel regular, y el 24.4% lo calificó como deficiente y sólo el 22.2%(10) refirió un nivel bueno. Además, la investigación demostró que el 51.1%(23) percibe un nivel medio de calidad de atención, un 26.7%(12) lo calificó como baja calidad, con los aspectos correspondientes a la capacidad de respuesta, la fiabilidad y demás aspectos tangibles (Equipos médicos, orientación y comodidad del usuario) del sistema de salud.

Estos resultados coinciden con el estudio de Espinoza-Portilla, Gil-Quevedo y Agurto-Távora (35), quienes concluyen que los principales problemas identificados por los directivos de los establecimientos de salud son la escasez de recursos humanos, la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura y el déficit presupuestal. Dichos resultados aportan conocimiento útil para los gestores y decisores en salud que tienen la responsabilidad de tomar decisiones adecuadas y oportunas para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

Asimismo, Molina-Marím G, et al. (20) encontró en su investigación que hubo poca cobertura con los programas capacitación en salud pública ofrecidos por las instituciones para las cuales trabajan; igualmente, solo el 26,6% había realizado capacitación por sus propios medios, y que a pesar de que en el 67% de los encuestados manifestó que en la institución donde laboraba se realizaban procesos periódicos de evaluación de personal, en solo la mitad se daba a conocer esta evaluación y se realizaban planes de mejoramiento. Además, un bajo porcentaje (23%) afirmó haber tenido algún tipo de reconocimiento por su trabajo. Así también identificaron que las condiciones laborales del personal de los programas de salud pública son problemáticas, dado que más de la mitad (53%) estaba vinculado mediante tipos de contratación que conllevan inestabilidad laboral y alta rotación de personal;

Algunos estudios realizados en Perú, dejaron en evidencia un alto nivel de insatisfacción en los usuarios por el servicio de salud recibido. Según esto, Manchón (36) demostró que, en un servicio de emergencia de un hospital de la seguridad social de Chiclayo, el 64,2 % de los usuarios se mostraron insatisfechos con servicio recibido. Aunque el sistema de salud demostró tener una adecuada fiabilidad y capacidad de respuesta, los aspectos relacionados con la comodidad y adecuada orientación del usuario (aspectos tangibles) no fueron percibidos de manera favorable por pacientes que acudieron al servicio. Por su parte, Niño (37) reportó una insatisfacción global de aproximadamente el 90%, siendo la confiabilidad y la seguridad los aspectos percibidos con mayores niveles de insatisfacción

Ramírez-Sánchez (38) concluyó que el 81,2 % de usuarios perciben que los servicios de salud brindan una atención de buena calidad debido al adecuado trato por parte del personal sanitario y por la evolución favorable de la salud de los pacientes que se beneficiaron del servicio; por el contrario, los tiempos de espera prolongados, un inadecuado examen físico y el diagnóstico poco acertado fueron considerados como predictores de una mala calidad del servicio

Finalmente, los recursos humanos son la base de salud, la contribución de los trabajadores de la salud es un factor esencial del sistema para asegurar el acceso equitativo a servicios de calidad a toda la población. Por tanto, trabajar en salud constituye un servicio público y una responsabilidad social de gran importancia para

el desarrollo humano. Es necesario un equilibrio entre los derechos y las responsabilidades sociales de los trabajadores de salud y los derechos y responsabilidades que reciben la atención en el marco del derecho a la salud (39).

El desarrollo de los recursos humanos en salud es un proceso social (no exclusivamente técnico), orientado a mejorar la situación de salud de la población y la equidad social, a través de una fuerza laboral que se encuentre bien distribuida, saludable y capacitada y motivada. Este proceso social tiene como uno de sus principales protagonistas a los propios trabajadores de salud (39).

5.4 Aporte científico de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene como aporte la identificación y el diagnóstico de una de las Microredes de salud del departamento de Huánuco, Microred de Yuyapichis, donde se identificaron deficiencias en la gestión del talento humano, en general, y de manera específica en cada una de sus dimensiones (selección de personal, capacitación e incentivos) así como en cada uno de los indicadores; asimismo, se identificó la problemática en relación a la calidad de servicios. Dicha información debe ser tomada en cuenta en la resolución del problema, y potenciar la gestión talento humano, concentrando profesionales más competentes, efectivos y eficaces, en beneficio de la institución. Asimismo, retener a los profesionales mediante el reconocimiento y los incentivos, la construcción de confianza, capacitaciones, retos y desafíos, que por ende traerá mejoras en la calidad de atención, y en beneficio de la población asignada.

CONCLUSIONES

- Respecto a las características sociodemográficas: el 33.3% (15) tuvo entre 23 a 30 años de edad, el 64.4% (29) fueron féminas, la mayoría está soltero(a) [57.8% (26)], el 28.9% (13) fueron licenciados en enfermería, el 35.6% (16) viene laborando en la institución menores a 2 años, y la mayoría cuenta con un contrato temporal 66.7% (30).
- Se halló relación estadísticamente significativa entre la selección del personal y la calidad de atención, mediante el resultado de un p-valor (0,003) y X^2 (15,788)
- Asimismo, se encontró relación estadísticamente significativa entre la capacitación y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, mediante el resultado de un p-valor (0,001) y X^2 (18,301)
- Del mismo modo, identificó relación estadísticamente significativa entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, mediante el resultado de un p-valor (0,000) y X^2 (26,041)
- Y de modo general, se determinó la existencia de relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, mediante el resultado de un p-valor (0,001) y X^2 (18,656)

SUGERENCIAS

- Implementar un área de Gestión del Talento Humano en la Microred de Salud de Yuyapichis de Puerto Inca. Huánuco para la identificación de capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos
- Motivar a todo el personal de salud mediante incentivos, asimismo, promover su desarrollo y liderazgo.
- Realizar planes a largo plazo en favor del personal de salud, implementar estrategias para capacitar y retener a todo el personal de salud que labora en la Microred de Salud de Yuyapichis.
- Planificar supervisiones, para identificar el nivel de la calidad de atención que todo el personal de salud brinda la población. Además de reconocer el conocimiento y el mérito de los trabajadores motivándolos a un mejor desempeño.
- Realizar dinámicas grupales y fomentar el trabajo en equipo, en la mejora de las relaciones interpersonales; también organizar reuniones sobre temas de interés para el trabajador y supervisores, asimismo, establecer equipos de trabajo en áreas que necesitan ser fortalecer la capacidad de respuesta para satisfacción del usuario.
- Renovar y reformar los ambientes de trabajo, priorizando la comodidad para realizar actividades de todo el personal de salud.
- Capacitar al personal de salud sobre la atención eficiente y efectiva a los usuarios.

REFERENCIAS

1. Velásquez A. Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2018;35(3):371-2. DOI: [10.17843/rpmesp.2018.353.3978](https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3978)
2. Becker LA, Loch MR, Reis RS. Barreiras percebidas por diretores de saúde para tomada de decisão baseada em evidências. *Rev Panam Salud Pública*. 2017;41:e147. DOI: [10.26633/RPSP.2017.147](https://doi.org/10.26633/RPSP.2017.147)
3. Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2000;43(2):429-37.
4. Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012;344:e1717.
5. OMS. Servicios sanitarios de calidad. 2020. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
6. Santana M., et al. Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial.”. Universidad del rosario. 2019. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13583/Borda-Gallon%20Maria-Claudia-2017.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
7. Gutiérrez C, Gómez D, Calvo L. Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013.
8. Agulló TE, et al. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*. 2005;17(2):212–218.
9. Botero C. Calidad en salud en Colombia: los principios. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008. 226 p. (Colección PARS)

10. Brito P, Galin P, Novick M. Relaciones laborales, condiciones de trabajo y participación en el sector salud. Brasil: PAHO. Disponible en: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&alias=579-relaciones-laborales-condiciones-trabajo-participacionsector-salud-9&category_slug=organizacao-profissional-164&Itemid=965
11. Tamayo, H. Crisis de la salud también enferma a los trabajadores. Medellín: El Tiempo; noviembre 2017. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/lasdificultades-de-los-empleados-de-salud-debido-a-la-crisis-del-sistema151720>
12. González L, P. Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. 2013. Disponible en: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
13. Hernandez, Fernandez B. Metodología de la investigación. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2014. 1689–1699 p
14. Arenas A, Florez J. Las condiciones laborales de los profesionales de la salud a partir de la Ley 100 de 1993: evolución y un estudio de caso para Medellín. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 8 (16): 107-131.2009. enero-junio de 2009. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v8n16/v8n16a07.pdf>
15. Salinas C. Métodos de investigación social. 2009.
16. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. 2014. 538 p.
17. Saavedra E. Gestión del talento humano y la relación con el desempeño laboral del personal del Hospital Obrero de la Ciudad de Oruro. La Paz, Bolivia. 2021. Obtenido de: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/27280/T-2926.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Jaramillo M, Quincha D y Sotter J. Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la

- toma de decisiones en el personal de enfermería. Medellín. Colombia. 2020. Obtenido de: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4890/1037631125_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Armijos F., Bermúdez A., y Mora N. Gestión de administración de los recursos humanos. Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170. 2019. Colombia. Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
 20. Molina-Marím G, et al. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2014; 15(30): 108-125. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a09.pdf>
 21. Paredes R.. Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima – 2021. 2021. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2783/REYNA%20LUZ%20MIRANDA%20QUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 22. Guerrero V A, Callao A M. Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. Rev. Salud & Vida Sipanense. 2021;8(1):100-108. Lima. 2021. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
 23. Miranda R. Gestión de talento humano y servicios de calidad en la Micro Red de salud de Huancané, 2018. Huacho. 2019. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2783/REYNA%20LUZ%20MIRANDA%20QUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 24. Ávila J. Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2389/AVILA%20DE%20VALLE%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 25. Neyra P, A. Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana. 2018. http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis_6_2112.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 26. Ortiz M, Palacios E. Intervención de enfermería mediante la auditoría de la gestión del talento humano para el aseguramiento de la calidad del desempeño.

- Red de Salud Huánuco, 2017.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7745/ENSordeml.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
27. Bertalanffy, Ludwing von. Teoría General de los Sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. Bogotá: Fondo de Cultura Económica. 2019.
 28. Chiavenato, I. Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá – Colombia. Editorial Mc Graw Hill. Chiavenato, I. (2001), Administración de recursos humanos. Editorial. Graw Hill. (5ª. Edición). Bogotá Colombia:
 29. Marina, J. A. El vuelo de la inteligencia. Barcelona-España. Editorial De bolsillo (2da, Edic). 2003.
 30. Martínez M. Motivación al talento humano. . Editorial Díaz de Santos (3era, edic) Madrid – España. 2012.
 31. Louffat, E. Administración Del Potencial Humano. (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina. 2012.
 32. Negocios y empresa. Calidad en el servicio | Guía para cumplir las expectativas de tus clientes. <https://negociosyempresa.com/calidad-en-el-servicio/>
 33. Alteco. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
 34. Mixán, R. Propuesta de gestión del talento humano en enfermería. Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020. Chachapoyas, Perú. 2021. Obtenido de: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2548/Mix%C3%A1n%20Camus%20Robinson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 35. Espinoza-Portilla, Gil-Quevedo y Agurto-Távora. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Lima. 2020. Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n4/1561-3127-rcsp-46-04-e2146.pdf>
 36. Manchón P, Montoya Y. Nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia, Hospital III, ESSALUD [Pregrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: 2014. Obtenido de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/441>
 37. Niño BS, et al. Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la

- región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Med. 2017; 5(1): 5 – 9.
Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
38. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, y Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40: 3-12. Obtenido de: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>.
39. Organismo Andina de Salud. Política andina de recursos humanos en salud. Plan estratégico 2018-2022. Lima, Perú. 2018. Obtenido en: http://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/POLITICA_ANDINA_DE_RECURSOS_HUMANOS_EN_SALUD.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			Variable	Dimensión	Indicadores	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				Población muestral: 45 personales de salud
¿Existe relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022?	Establecer relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.	Ha: Existe relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.	Gestión del talento humano	Selección	• Selección del personal	Nivel de inv.: De nivel relacional
				Capacitación	• Entrenamiento	
				Incentivos	• Remuneraciones	
				Fiabilidad	• Habilidad	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				Tipo de inv.: De tipo descriptivo, prospectivo, transversal y analítico.
a) ¿Se expresa relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal en estudio?	a) Evaluar la relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud en estudio.	Hi₁: Existe relación entre la selección de personal con la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.	Calidad de atención	Capacidad de respuesta	• Disposición y voluntad para ayudar	Diseño de inv.: No experimental, sino correlacional
b) ¿Existe relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud en estudio?	b) Establecer relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud en estudio.	Hi₂: Existe relación entre la capacitación del personal con la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.		Seguridad	• Conocimiento y atención	
c) ¿Existe relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud en estudio?	c) Determinar relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud en estudio.	Hi₃: Existe relación entre el incentivo y la calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.		Elementos tangible	• Instalación de equipos y materiales de atención.	
						Instrumentos de recolección de datos: • -Cuestionario sobre Gestión del talento humano • Cuestionario sobre Calidad de atención • Cuestionario de datos sociodemográficos



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED YUYAPICHIS. HUÁNUCO - 2022

OBJETIVO:

Determinar la importancia de blog académico en el aprendizaje del Área de Comunicación en la Institución Educativa Villa Corazón de Jesús-Tusi-Pasco-2022.

INVESTIGADOR: CHAVEZ CABRERA ANGEL SESARIO

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

Firmas del participante o responsable legal

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario sobre características sociodemográficas

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022

Instrucciones: Estimado(a), el presente cuestionario tiene el propósito de recoger sus datos sociodemográficos, es de carácter anónimo, por tanto, la información es reservada. Agradezco su colaboración.

DATOS GENERALES:

1. Edad.

2. Género:

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

3. Estado civil.

- a) Soltera /o ()
- b) Casada/o ()
- c) Conviviente ()
- d) Divorciada /o ()

4. Profesión

- a) Lic. Enfermería ()
- b) Lic. Obstetricia ()
- c) Médico ()
- d) Odontólogo (a) ()
- e) Psicólogo (a) ()
- f) Técnicos en laboratorio
- g) Técnicos en enfermería

5. Años que lleva trabajando

- a) \leq De 2 año ()
- b) Entre 2 y 5 años ()
- c) Entre 6 y 7 años ()
- d) \geq 7 años ()

6. Situación laboral

- a) Permanente ()
- b) Contratado ()



ANEXO 04

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**

Cuestionario sobre Gestión del talento humano

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022

Instrucciones: Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la gestión del talento humano. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Valoración: escala Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Selección de Personal						
01	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo					
02	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis					
03	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis					
04	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto					
05	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.					
06	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.					
07	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud					
08	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.					
09	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.					
10	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.					
DIMENSION: Capacitación de Personal.						
11	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal					
12	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo					
13	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.					

14	La capacitación del personal se realiza todo los años.						
15	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente						
16	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión						
17	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal						
18	La capacitación realiza una institución especializada						
19	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.						
20	El plan de capacitación es especializado						
DIMENSION: Incentivo							
21	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.						
22	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.						
23	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.						



ANEXO 05

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**

Cuestionario sobre Calidad de atención.

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco-2022

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de atención, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	La atención del personal de salud está organizado					
02	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.					
03	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
04	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
05	Toda la organización cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
08	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
DIMENSIÓN: Seguridad						
09	La atención en la Microred de salud tiene seguridad					
10	Toda gestión de salud inspira confianza					
11	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa					
12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					

13	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.					
14	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios					
15	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores					
16	La comunicación en el área de salud es asertiva					
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
17	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades					
18	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios					
19	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio					
20	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.					

ANEXO 06

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O EXPERTOS

TITULO: gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huánuco - 2022.

OBJETIVO: establecer relación entre la gestión del talento de humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022.

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del experto: **Dra. Silna Teresita Vela de Andrade**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Selección de Personal	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo	4	4	4	4
	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud	4	4	4	4
	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	4	4	4	4
	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	4	4	4	4
Capacitación de Personal	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.	4	4	4	4
	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal	4	4	4	4
	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo	4	4	4	4
	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	4	4	4	4
	La capacitación del personal se realiza todo los años.	4	4	4	4
	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente	4	4	4	4
	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	4	4	4	4
	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	4	4	4	4
	La capacitación realiza una institución especializada	4	4	4	4
Incentivo	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	4	4	4	4
	El plan de capacitación es especializado	4	4	4	4
	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.	4	4	4	4
	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.	4	4	4	4
	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.	4	4	4	4

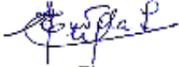
¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()



Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: **Dra. Silna Teresita Vela de Andrade**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	La atención del personal de salud está organizado	4	4	4	4
	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.	4	4	4	4
	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	4	4	4	4
	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	Toda la organización cuenta con principios y valores	4	4	4	4
	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	4	4	4	4
	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	4	4	4	4
	El personal está capacitado para atender en forma inmediata	4	4	4	4
Seguridad	La atención en la Microred de salud tiene seguridad	4	4	4	4
	Toda gestión de salud inspira confianza	4	4	4	4
	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa	4	4	4	4
	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	4	4	4	4
	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	4	4	4	4
	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios	4	4	4	4
	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	4	4	4	4
	La comunicación en el área de salud es asertiva	4	4	4	4
Elementos tangibles	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	4	4	4	4
	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio	4	4	4	4
	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()



Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del experto: **Dra. Enit Ida Villar Carbajal**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Selección de Personal	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo	4	4	4	4
	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud	4	4	4	4
	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	4	4	4	4
	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	4	4	4	4
Capacitación de Personal	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.	4	4	4	4
	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal	4	4	4	4
	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo	4	4	4	4
	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	4	4	4	4
	La capacitación del personal se realiza todo los años.	4	4	4	4
	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente	4	4	4	4
	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	4	4	4	4
	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	4	4	4	4
	La capacitación realiza una institución especializada	4	4	4	4
Incentivo	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	4	4	4	4
	El plan de capacitación es especializado	4	4	4	4
	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.	4	4	4	4
	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.	4	4	4	4
	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()


 Firma
 DDI 22408286

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: **Dra. Enit Ida Villar Carbajal**, Especialidad: **Salud Pública**

+

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	La atención del personal de salud está organizado	4	4	4	4
	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.	4	4	4	4
	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	4	4	4	4
	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	Toda la organización cuenta con principios y valores	4	4	4	4
	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	4	4	4	4
	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	4	4	4	4
	El personal está capacitado para atender en forma inmediata	4	4	4	4
Seguridad	La atención en la Microred de salud tiene seguridad	4	4	4	4
	Toda gestión de salud inspira confianza	4	4	4	4
	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa	4	4	4	4
	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	4	4	4	4
	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	4	4	4	4
	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios	4	4	4	4
	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	4	4	4	4
Elementos tangibles	La comunicación en el área de salud es asertiva	4	4	4	4
	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	4	4	4	4
	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio	4	4	4	4
	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.	4	4	4	4

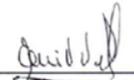
¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()


 Firma
 DDI 2240 8280

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del experto: **Dr. Holger Aranciaga Campos**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Selección de Personal	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo	4	4	4	4
	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud	4	4	4	4
	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	4	4	4	4
Capacitación de Personal	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	4	4	4	4
	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.	4	4	4	4
	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal	4	4	4	4
	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo	4	4	4	4
	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	4	4	4	4
	La capacitación del personal se realiza todo los años.	4	4	4	4
	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente	4	4	4	4
	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	4	4	4	4
Incentivo	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	4	4	4	4
	La capacitación realiza una institución especializada	4	4	4	4
	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	4	4	4	4
	El plan de capacitación es especializado	4	4	4	4
	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.	4	4	4	4
Incentivo	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.	4	4	4	4
	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()


Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: **Dr. Holger Aranciaga Campos**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	La atención del personal de salud está organizado	4	4	4	4
	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.	4	4	4	4
	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	4	4	4	4
	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	Toda la organización cuenta con principios y valores	4	4	4	4
	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	4	4	4	4
	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	4	4	4	4
Seguridad	El personal está capacitado para atender en forma inmediata	4	4	4	4
	La atención en la Microred de salud tiene seguridad	4	4	4	4
	Toda gestión de salud inspira confianza	4	4	4	4
	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa	4	4	4	4
	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	4	4	4	4
	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	4	4	4	4
	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios	4	4	4	4
	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	4	4	4	4
La comunicación en el área de salud es asertiva	4	4	4	4	
Elementos tangibles	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	4	4	4	4
	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio	4	4	4	4
	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()


Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del experto: **Mg. Dany Daniel Santillán Leño**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3, 4, 5 respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Selección de Personal	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo	4	4	4	4
	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud	4	4	4	4
	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	4	4	4	4
	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	4	4	4	4
	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.	4	4	4	4
Capacitación de Personal	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal	4	4	4	4
	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo	4	4	4	4
	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	4	4	4	4
	La capacitación del personal se realiza todo los años.	4	4	4	4
	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente	4	4	4	4
	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	4	4	4	4
	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	4	4	4	4
	La capacitación realiza una institución especializada	4	4	4	4
	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	4	4	4	4
El plan de capacitación es especializado	4	4	4	4	
Incentivo	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.	4	4	4	4
	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.	4	4	4	4
	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()


 Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: **Dr. Holger Aranciaga Campos**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	La atención del personal de salud está organizado	4	4	4	4
	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.	4	4	4	4
	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	4	4	4	4
	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	Toda la organización cuenta con principios y valores	4	4	4	4
	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	4	4	4	4
	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	4	4	4	4
Seguridad	El personal está capacitado para atender en forma inmediata	4	4	4	4
	La atención en la Microred de salud tiene seguridad	4	4	4	4
	Toda gestión de salud inspira confianza	4	4	4	4
	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa	4	4	4	4
	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	4	4	4	4
	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	4	4	4	4
	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios	4	4	4	4
Elementos tangibles	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	4	4	4	4
	La comunicación en el área de salud es asertiva	4	4	4	4
	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	4	4	4	4
	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio	4	4	4	4
	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X)

NO ()


 Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: **Mg. Victor Luis Martel Rojas**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

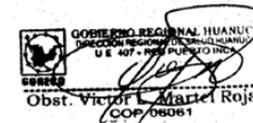
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Fiabilidad	La atención del personal de salud está organizado	4	4	4	4
	Los trabajadores se esmeran para que la atención salga bien.	4	4	4	4
	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida	4	4	4	4
	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la microred	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	Toda la organización cuenta con principios y valores	4	4	4	4
	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello	4	4	4	4
	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	4	4	4	4
Seguridad	El personal está capacitado para atender en forma inmediata	4	4	4	4
	La atención en la Microred de salud tiene seguridad	4	4	4	4
	Toda gestión de salud inspira confianza	4	4	4	4
	La planificación estratégica de la microred de salud es conocido por toda la comunidad educativa	4	4	4	4
	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	4	4	4	4
	Se respeta los horarios designados para la atención a los usuarios.	4	4	4	4
	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y usuarios	4	4	4	4
	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores	4	4	4	4
Elementos tangibles	La comunicación en el área de salud es asertiva	4	4	4	4
	La red de salud tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	4
	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los usuarios	4	4	4	4
	La Microred están ubicadas en una zona adecuada para el servicio	4	4	4	4
	El área de salud cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del experto: **Mg. Víctor Luis Martel Rojas**, Especialidad: **Salud Pública**

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

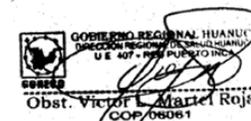
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Selección de Personal	El plan de personal está orientado al puesto de trabajo	4	4	4	4
	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales tiene programado por la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la Microred Yuyapichis	4	4	4	4
	Es obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de puesto	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.	4	4	4	4
	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en el área de salud	4	4	4	4
	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.	4	4	4	4
	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.	4	4	4	4
Capacitación de Personal	La Microred Yuyapichis realiza capacitación al personal	4	4	4	4
	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo	4	4	4	4
	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere por el personal.	4	4	4	4
	La capacitación del personal se realiza todo los años.	4	4	4	4
	El presupuesto para la capacitación es programado anualmente	4	4	4	4
	El plan de capacitación obedece algún instrumento de gestión	4	4	4	4
	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal	4	4	4	4
	La capacitación realiza una institución especializada	4	4	4	4
	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.	4	4	4	4
Incentivo	El plan de capacitación es especializado	4	4	4	4
	La institución cumple con el pago oportuno de la remuneración según contrato o ley establecida.	4	4	4	4
	La institución cumple con pagar en forma exclusiva al empleador y no a otra persona.	4	4	4	4
	La institución cumple con otorgar beneficios al empleador como vacaciones, pago de aguinaldo, pago de ascensos, pensión, seguro, horas extras, recargo por trabajo nocturno, etc.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()



 GOBIERNO REGIONAL HUANUCO

 DIRECCIÓN REGIONAL DE TALENTO HUMANO

 U.E. 407 - PUEBLO NUEVO

 Obst. Víctor L. Martel Rojas

 COP/04061

NOTA BIOGRÁFICA

Angel Sesario Chavez Cabrera natural de Huánuco, nacido el 28 de diciembre de 1971, realizó estudios primarios en el Centro Educativo Primaria 32004 San Pedro de Huánuco, estudios secundarios en el Colegio Nacional El Amauta José Carlos Mariátegui de Paucarmanba, egresado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en el año 2000, ex alumno de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud y alumno del tercer ciclo del Doctorado en Ciencias de la Salud de la misma universidad, labora como personal asistencial del primer nivel de atención en el Puesto de Salud Santa Rosa de Yanayacu en su calidad de nombrado, ocupó cargos anteriores como Jefe de Micro Red Yuyapichis en el 2015, Gerente de la ACLAS Yuyapichis en el 2017 y actualmente se desempeña como Jefe de Micro Red y Gerente de la ACLAS Yuyapichis desde diciembre del 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
 LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día viernes **09 DE JUNIO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Justina Isabel PRADO JUSCAMAITA	Presidenta
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA	Secretaria
Mg. Rocio Esmeralda CHAVEZ CABELLO	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dra. Maria del Carmen VILLAVICENCIO GUARDIA (Resolución N° 0825-2022-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don Angel Sesario CHAVEZ CABRERA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORRED YUYAPICHIS. HUÁNUCO - 2022"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... D. I. E. S. I. S...... (16)
 Equivalente a B. U. E. N. O......, por lo que se declara A. P. R. O. B. A. D. O......
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:15 horas de 09 de junio de 2023.

.....
PRESIDENTE
 DNI N° 24515074.....

.....
SECRETARIO
 DNI N° 22474880.....

.....
VOCAL
 DNI N° 22481023.....

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01874-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED YUYAPICHIS. HUÁNUCO-2022”**, realizado por el Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Angel Sesario CHAVEZ CABRERA**, cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 17 de mayo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED YUYAPICHIS. HUÁNUCO-2022

AUTOR

ANGEL SESARIO CHAVEZ CABRERA

RECuento DE PALABRAS

9646 Words

RECuento DE CARACTERES

51517 Characters

RECuento DE PÁGINAS

49 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

689.5KB

FECHA DE ENTREGA

May 17, 2023 9:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 17, 2023 9:37 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CHAVEZ CABRERA ANGEL SESARIO								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	959790214	
Nro. de Documento:	22517699					Correo Electrónico:	angelsesaric@gmail.com		

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO			
Apellidos y Nombres:	VILLAVICENCIO GUARDIA MARIA DEL CARMEN			ORCID ID:	0000-0003-3467-4356	
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		Nro. de documento:	22406476

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	PRADO JUSCAMAITA JUSTINA ISABEL
Secretario:	DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR
Vocal:	CHAVEZ CABELLO ROCIO ESMERALDA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED YUYAPICHIS, HUÁNUCO-2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN		TALENTO		CALIDAD	

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CHAVEZ CABRERA ANGEL SESARIO		Huella Digital
DNI:	22517699		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 24/07/202			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.