



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD - HVCA, 2017”**

PRESENTADA POR:

Bach. Edgar Escobar Tenorio

ASEOR:

Dr. Jarol Teófilo Ramos Rojas

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico

MOQUEGUA – PERÚ

2017

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iiiv
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Definición del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivo de la Investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	8
1.5. Variables	8
1.5.1. Operacionalización de las variables	9
1.6. Hipótesis de la investigación	11
1.6.1. Hipótesis general	11
1.6.2. Hipótesis específicas	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.1.1. Antecedente internacional	13
2.1.2. Antecedente nacional.....	14
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Administración de Recursos Humanos.....	17

2.2.2.	Calidad de servicio.....	32
2.3.	Marco conceptual	43
2.3.1.	Administración	43
2.3.2.	Organización	43
2.3.3.	Recurso humano	43
2.3.4.	Calidad de servicio	43
2.3.5.	Servicio al cliente	44
2.3.6.	Cliente.....	44
2.3.7.	Servicio.....	44
2.3.8.	Gerente.....	44
2.3.9.	Trabajador	44
2.3.10.	Logística	45
CAPÍTULO III: MÉTODO		46
3.1.	Tipo de investigación.....	46
3.2.	Diseño de investigación.....	46
3.3.	Población y muestra.....	47
3.3.1.	Población	47
3.3.2.	Muestra	48
3.3.3.	muestreo.....	48
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.4.1.	Técnica de recolección de datos.....	49
3.4.2.	Instrumento de recolección de datos.....	49
3.5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS RESULTADOS		54
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	54
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	110
4.3.	Discusión de resultados	120
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		123
5.1.	Conclusiones	123
5.2.	Recomendaciones.....	124

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Y	9
Tabla 2: Operacionalización de la variable X	10
Tabla 3: Clasificación de los recursos organizacionales	19
Tabla 4: Procesos básicos en la administración de recursos humanos	25
Tabla 5: Distribución de trabajadores de la dirección de logística	47
Tabla 6: Distribución de trabajadores de la dirección de logística	48
Tabla 7: Interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach – prueba piloto de la primera muestra	50
Tabla 7: Interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach – prueba piloto de la segunda muestra	51
Tabla 8: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman	52
Tabla 9: Recurso humano captado por la entidad	54
Tabla 10: Capacidad de los recursos humanos	55
Tabla 11: Selección de recurso humano por la entidad	57
Tabla 12: Puesto adecuado en la que se encuentra el personal	58
Tabla 13: Desempeño eficiente de los trabajadores	59
Tabla 14: Designación de funciones a los trabajadores	60
Tabla 15: Puesto de trabajo acorde a lo que merece	62
Tabla 16: Funciones acorde al puesto de trabajo	63
Tabla 17: Remuneración acorde al trabajo que realiza	64
Tabla 18: Incentivos a los trabajadores	65
Tabla 19: satisfacción del trabajador respecto a la remuneración	67
Tabla 20: Incremento de remuneración a los trabajadores	68
Tabla 21: Capacitación previa a los trabajadores	69
Tabla 22: Orientación a los trabajadores	70
Tabla 23: Instrucción por parte del jefe inmediato a los trabajadores	72
Tabla 24: Capacidad para desempeñar las labores	73
Tabla 25: Control de los trabajos realizados	74
Tabla 26: Supervisión de los trabajos que realiza los trabajadores	76
Tabla 27: Interés por la labor que realizan los trabajadores por parte de los jefes inmediatos	77
Tabla 28: Recepción de bienvenida	79
Tabla 29: Presentación del personal frente al proveedor que atiende	80
Tabla 30: Atención personalizada por parte del trabajador de la entidad	82
Tabla 31: Atención inmediata vía teléfono	83
Tabla 32: Facilitación de información a los proveedores	85
Tabla 33: Información solicitada certera	87
Tabla 34: Confiabilidad de la información solicitada	88
Tabla 35: Atención inmediata	90
Tabla 36: Tiempo de respuesta en la atención	92
Tabla 37: Voluntad del personal al atender	93
Tabla 38: Satisfacción por la atención recibida	95
Tabla 39: Capacidad del personal en el tema consultar	97
Tabla 40: Subsanción de las consultas por parte del personal	98

Tabla 41: Confianza por parte del trabajador.....	100
Tabla 42: Orientación a los proveedores por parte del personal	102
Tabla 43: Interés del personal por dar solución a la consulta	103
Tabla 44: Atención personalizada a los proveedores.....	105
Tabla 45: Necesidades satisfechas de los proveedores	107
Tabla 46: percepción de la atención que recibió	108
Tabla 47: Prueba de correlación de Rho de Spearman – primera hipótesis específica... ..	110
Tabla 48: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman	112
Tabla 49: Prueba de correlación de Rho de Spearman – segunda hipótesis específica ..	114
Tabla 50: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman	115
Tabla 51: Prueba de correlación de Rho de Spearman – hipótesis general.....	117
Tabla 52: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman	118

Figura

Figura 1: Mapa de la DIRESA - Huancavelica.....	7
Figura 2: Los cinco subsistemas en la administración de los recursos humanos y su interacción.....	26
Figura 3: Diseño de la investigación.....	47
Figura 4: Recurso humano captado por la entidad.....	55
Figura 5: Capacidad de los recursos humanos	56
Figura 6: Selección de recurso humano por la entidad	57
Figura 7: Puesto adecuado en la que se encuentra el personal.....	58
Figura 8: Desempeño eficiente de los trabajadores.....	60
Figura 9: Designación de funciones a los trabajadores.....	61
Figura 10: Puesto de trabajo acorde a lo que merece.....	62
Figura 11: Funciones acorde al puesto de trabajo.....	63
Figura 12: Remuneración acorde al trabajo que realiza.....	65
Figura 13: Incentivos a los trabajadores	66
Figura 14: satisfacción del trabajador respecto a la remuneración	67
Figura 15: Incremento de remuneración a los trabajadores	68
Figura 16: Capacitación previa a los trabajadores	70
Figura 17: Orientación a los trabajadores	71
Figura 18: Instrucción por parte del jefe inmediato a los trabajadores	72
Figura 19: Capacidad para desempeñar las labores	73
Figura 20: Control de los trabajos realizados.....	75
Figura 21: Supervisión de los trabajos que realiza los trabajadores	76
Figura 22: Interés por la labor que realizan los trabajadores por parte de los fejes inmediatos	78
Figura 23: Recepción de bienvenida.....	79
Figura 24: Presentación del personal frente al proveedor que atiende.....	81
Figura 25: Atención personalizada por parte del trabajador de la entidad.....	83
Figura 26: Atención inmediata vía teléfono.....	84
Figura 27: Facilitación de información a los proveedores.....	86
Figura 28: Información solicitada certera	87
Figura 29: Confiabilidad de la información solicitada.....	89
Figura 30: Atención inmediata.....	91

Figura 31: Tiempo de respuesta en la atención	92
Figura 32: Voluntad del personal al atender	94
Figura 33: Satisfacción por la atención recibida	96
Figura 34: Capacidad del personal en el tema consultar	98
Figura 35: Subsanción de las consultas por parte del personal	99
Figura 36: Confianza por parte del trabajador	101
Figura 37: Orientación a los proveedores por parte del personal.....	102
Figura 38: Interés del personal por dar solución a la consulta.....	104
Figura 39: Atención personalizada a los proveedores.....	106
Figura 40: Necesidades satisfechas de los proveedores.....	107
Figura 41: percepción de la atención que recibió.....	109
Figura 42: Esquema de la organización de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica	132

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “**Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017**”, desarrollado por Edgar, Escobar Tenorio, nace a consecuencia del planteamiento ¿Cómo la administración de recursos humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017?, para lo cual se planteó como objetivo determinar cómo la administración de Recursos Humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017; el presente trabajo pertenece al tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal, se consideró como primera población y muestra 17 trabajadores, y como segunda población y muestra 71 usuarios de bienes y servicios de la Dirección de Logística de la dirección Regional de Salud, obtenidos mediante un muestreo no probabilístico, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo 0.517 y 0.908 de coeficiente de confiabilidad; obteniendo el siguiente resultado: respecto a la relación entre la administración de recursos humanos y la calidad del servicio se obtuvo un índice de correlación de Spearman de 0.959 con un nivel de significancia bilateral de $0.000 < 0.05$; de este modo llegando a la siguiente conclusión: Existe una correlación significativa y positiva entre la Administración de los recursos humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente Administración de los recursos humanos, mejora positivamente la calidad del servicio al público.

Palabras claves: Administración de recursos humanos, calidad de servicio, recursos humanos.

ABSTRAC

The present research work entitled "**Human resources management and quality of service in the Logistics Department of the Regional Directorate of Health - Hvca, 2017**", developed by Edgar, Escobar Tenorio, was born as a consequence of the approach How the administration of resources Related to the quality of the service in the Logistics Department of the Regional Health Directorate of Huancavelica, 2017 ?, for which the objective was to determine how the Human Resources administration is related to the quality of the service in the Directorate of Logistics of the Regional Health Directorate of Huancavelica, 2017; The present work belongs to the type of applied research, correlational level, non - experimental - transversal design, was considered as the first population and shows 17 workers, and as second population and shows 71 users of goods and services of the Regional Directorate of Logistics Of Health, obtained through a non-probabilistic sampling, for the data collection was used as technique the survey and as instrument the questionnaire, obtaining 0.517 and 0.908 of coefficient of reliability; Obtaining the following result: a Spearman correlation index of 0.959 with a bilateral significance level of $0.000 < 0.05$ was obtained regarding the relationship between human resources management and service quality. Thus arriving at the following conclusion: There is a significant and positive correlation between the Administration of human resources and the quality of services in the Logistics Directorate of the Regional Health Directorate of Huancavelica, 2017. Therefore, an efficient Administration of The human resources, positively improves the quality of service to the public.

Key words: Human resources management, quality of service, human resources.

INTRODUCCIÓN

La investigación presenta y explica la relación entre **“Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017”**, la investigación nace a consecuencia de la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica e insatisfacción del personal que labora en la dirección de logística, por lo que se desarrolla la investigación con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica y mejorar el proceso de selección de los personales; respecto a lo mencionado se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cómo la administración de recursos humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017?, para lo cual se planteó como objetivo determinar cómo la administración de Recursos Humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017; para poder contrastar dicha relación se planteó la siguiente hipótesis La administración de los Recursos Humanos influye positiva y significativamente en la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

El presente trabajo de investigación se divide en IV capítulos: en el capítulo I se presenta la descripción de la realidad problemática, deducción de los problemas, objetivos, justificación, limitaciones, Operacionalización de las variables e hipótesis de la investigación; en el capítulo II se presenta los trabajos que se realizaron referente al trabajo que se desarrolló, bases teóricas y marco conceptual; en el capítulo III se presenta la metodología de investigación que se utilizó como: tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos; en el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos como: presentación, análisis e interpretación de resultados, contrastación de hipótesis y discusión de resultados; en el capítulo V se presentan las

conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos y artículo científico.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los recursos humanos se consideran como una de las partes fundamentales de la entidad debido a que permite lograr los objetivos y metas planteadas de dicha organización por lo que se debe de administrar aquel potencial humano de una manera correcta para que en el proceso dinámico de la entidad no exista falencias en ninguno de los niveles de la organización.

En la actualidad podemos escuchar quejas de trabajadores que se sienten insatisfechos con las labores que ejercen o en algunos casos disconformidades en trabajadores que ejercen el cargo de jefes, gerentes o cabezas de la organización o entidad debido a que los trabajadores que tiene a su cargo son poco eficientes, les falta capacitarse.

Nuestra investigación se centra en la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio en la oficina de logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, donde se tiene diversas áreas las cuales cumplen diversas funciones, pero existe funciones específicas donde el personal se relaciona directamente con los proveedores de bienes, prestadores de servicios y con los que ejecutan las obras tales como:

- Supervisar y evaluar el cumplimiento de los contratos de adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras, en coordinación con las unidades orgánicas y órganos desconcentrados.
- Efectuar los trámites de formalización de contratos en base al otorgamiento de la buena pro de los procesos de selección.
- Organizar y atender los servicios de transporte implementando el uso adecuado y oportuno, según prioridades y en el marco de la normatividad vigente.
- Atender los servicios de mantenimiento en la Dirección Regional de Salud y Direcciones de la Red de Salud.
- Recepcionar previa verificación los bienes que ingresan al almacén de la Dirección Regional de Salud para su custodia y distribución de acuerdo a la normativa vigente.

Lo antes mencionado son funciones del personal encargado de la oficina de logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, donde se evidencia que existe una interrelación directa con los usuarios, por

lo que la capacidad y la habilidad del personal repercute favorablemente o desfavorablemente en la calidad de servicio que brinda la oficina de Logística.

En muchos casos el usuario puede sentirse insatisfecho por el servicio que recibió o no haber cumplido con las expectativas que tenía respecto a la entidad, por lo que con frecuencia la calidad de servicio que brinda la entidad es un problema que repercute de forma desfavorable a la oficina de logística.

Respecto al problema latente en la mayoría de los casos el personal más directo para poder resolver o por lo menos reducir dichas problemáticas que se suscitan en la entidad son los gerentes, jefes o encargados del área. Por lo que en la actualidad para poder reducir o resolver este tipo de problemática en las entidades es necesario administrar los recursos humanos de una manera correcta con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos planteados y que el potencial humano quien es una de las piezas fundamentales de la entidad este satisfecho con la labor que realiza y no se sienta que lo obligan a realizar el trabajo en beneficio de pocos, si no que él es un colaborador más para que la entidad crezca.

La administración de recursos humanos es considerada como las prácticas y políticas que son de vital importancia con la finalidad de poder mejorar las interrelaciones interpersonales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de

la organización por lo que es muy necesario cumplir este proceso de formación para todo trabajador que sea en un posterior parte de la entidad por lo que en la actualidad realizar una buena administración de recursos humanos repercute favorablemente en la buena calidad de atención de servicios a los usuarios ya que el personal encargado de la atención de servicios en un primer momento será captado de acuerdo a las referencia que se tiene respecto a la persona, en un posterior será capacitado en el área que se desempeñará, será evaluado sobre todo el conocimiento que adquirió y luego se le asignara un presupuesto como monto de la remuneración que recibirá de igual modo ofreciéndole un ambiente habitable con trato justo.

Este proceso por la cual pasara el trabajador será de vital importancia para que pueda desempeñarse de una mejor manera dentro de las funciones que se le designaran por lo que podemos afirmar que la buena administración de los recursos humanos en una entidad repercutirá favorablemente en la calidad de atención de servicios en la entidad en donde corresponda.

El presente trabajo de investigación se realizará en el departamento de Huancavelica, provincia de Huancavelica específicamente en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.



Figura 1: Mapa de la Diresa - Huancavelica.

Fuente: (Perú Top Tours, s.f.)

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la administración de Recursos Humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017?
- ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la administración de Recursos Humanos se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la

Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.
- Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación nace a consecuencia de la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica e insatisfacción del personal que labora en la dirección de logística, por lo que se desarrolla la investigación con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica y mejorar el proceso de selección de los personales.

El presente trabajo de investigación será de vital importancia ya que permitirá a la entidad mejorar la selección del personal idóneo para el puesto de trabajo que se necesite cubrir y de este modo mejorar la calidad del servicio al público en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

1.5. Variables

- Variable X: Administración de Recursos Humanos

- Variable Y: Calidad del servicio

1.5.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable Y

Variable	Tipo de Variable	Dimensiones	Ítems	Esc/val	Fuente
Calidad del servicio al público	Dependiente	Tangibilidad.	¿Le saluda el personal que lo atiende?	Nunca = 1 A veces = 2 Nunca = 3 Con frecuencia = 4 Siempre = 5	Arrué Flores, Jorge Luis (2014), <i>Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcertada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario junio a setiembre del 2014</i> , Loreto.
			¿El personal que lo atiende se presenta con Ud.?		
			¿El personal que lo atiende le ofrece ayuda?		
			¿Cuándo realiza la consulta vía teléfono le contestan antes de tres tonos o menor a 5 minutos?		
		Confiabilidad.	¿Le facilitan la información necesaria que requiere?		
			¿Cree Ud. ¿Que la información que te le facilitaron es certera?		
			¿Cree Ud. ¿Que la información que le brindan es confiable?		
		Tiempo de respuesta	¿Le atienden inmediatamente?		
			¿El tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos?		
			¿Percibe que el personal tiene voluntad en atenderlo?		
			¿Se siente complacido al ser atendido con prontitud?		
		Seguridad.	¿Percibe que el personal que lo atiende conoce sobre el tema en consulta?		
			¿El personal encargado de atender subsana sus consultas?		

			¿Percibe que el trabajador le transmite confianza respecto a la consulta que realiza?		
			¿Es orientado por el personal que le atiende en las consultas que realiza?		
		Empatía.	¿Percibe que el personal se dedica en solucionar su consulta?		
			¿Percibe que el personal se centra a la atención de su persona?		
			¿Cree Ud. ¿Que el personal que le atendió atiende sus necesidades?		
			¿Se siente complacido por la atención que recibió?		

Tabla 2: Operacionalización de la variable X

Variable	Tipo de Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Esc/Val	Fuente
Administración de Recursos Humanos	Independiente	Integración	Reclutamiento de personas	¿Fue captado por la entidad?	SI/NO	Chiavenato, Idalberto (2007), <i>Administración de recursos humanos, México.</i>
				¿Cree Ud. ¿Que cuenta capacidad necesaria?		
			Selección de personas	¿Fue seleccionado por la entidad?		
				¿Cree Ud. ¿Que se encuentra en el puesto adecuado?		
		Organización	Descripción y análisis de puestos	¿Desempeña manera eficiente las funciones que le encomiendan?		
				¿Le designaron las funciones que tiene que cumplir?		
			Evaluación del desempeño	¿El puesto que ocupa es el que merece?		
				¿Las funciones que cumplen van de acorde al puesto?		

	Retención	Remuneración y retribuciones	¿La remuneración que recibe es equitativa respecto al trabajo que realiza?
			¿Percibe incentivos?
			¿Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?
			¿Cree Ud. ¿Que la remuneración debe de incrementarse?
	Desarrollo	Capacitación	¿Recibió una capacitación previa al trabajo que desempeña?
			¿Es orientado en los trabajos que realiza?
		Desarrollo organizacional	¿Recibe instrucciones por parte de su jefe inmediato?
			¿Posee la capacidad para poder desempeñar las labores?
	Auditoría	Controles –	¿Le controlan los trabajos que realiza?
		Constancia –	¿Es supervisado por el jefe inmediato?
		Productividad – Equilibrio social	¿Están pendientes los jefes inmediatos respecto a lo que hace Ud.?

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

La administración de los Recursos Humanos influye positiva y significativamente en la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.
- La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedente internacional

- a. Hernandez de Velazco, Chumaceiro y Atencio (2009), realizo la revista titulada **“Calidad de servicios y recursos humanos: Caso estudio tienda por departamento”**, teniendo como objetivo evaluar la calidad de servicio y la importancia del recurso humano enmarcándonos a los empleados que tienen una interrelación con los clientes, el tipo de investigación que se utilizo fue descriptivo, la población que se tomó para la investigación son dos tiendas ubicados en la ciudad de Maracaibo, la muestra fue probabilística – casual – intencional, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta de percepción y el instrumento fue el cuestionario; teniendo como resultado 70% afirma que la calidad de servicio es regular, el 47% afirma que la distribución de los productos es excelente y 63% afirman que es bueno la variedad de productos y mercancías, en cuanto a la atención al cliente el 40% afirma que la atención es regular, el 20% da a conocer que la atención es buena, el 10% afirma que la atención es excelente y el 30% da a conocer que la atención es mala; llegando a la conclusión que los

personales que se encargan en la atención del cliente carecen empatía, cortesía y trato amable hacia el cliente.

2.1.2. Antecedente nacional

- a. Quispe (2014), realizó la tesis titulada **“Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de Cachicadán”**, teniendo como objetivo general sustentar de qué manera la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio al público, en el distrito de Cachicadán y como objetivos específicos: diagnosticar la calidad de la administración de los recursos humanos en la entidad, en base a la identificación y calificación de las fortalezas y debilidades en los procesos o subsistemas inherentes al área funcional en estudio; evaluar la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital de Cachicadán; realizar propuestas de mejora en la administración de recursos humanos, que permitan elevar la calidad de servicio al público para poder realizar la investigación se contó con dos poblaciones el primero constituido por 15 servidores de la municipalidad distrital de Cachicadán con la finalidad de diagnosticar el nivel de calidad de la administración de los recursos humanos y el segundo constituido por 1158 ciudadanos (entre 18 y 70 años) para diagnosticar la calidad del servicio al público, la primera muestra consta el total de la población y la segunda muestra consta con 89 habitantes los cuales fueron determinados mediante el muestreo aleatorio simple; la técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuestas y como instrumento el cuestionario de percepción, el tipo de

investigación es aplicada, el diseño que se utilizó en el trabajo fue no experimental transversal y el nivel de investigación es explicativo – correlacional; teniendo como resultado respecto a la administración de recursos humanos el 50% de las personas encuestadas califican que es regular la administración de los recursos humanos en la municipalidad de Cachicadán y el 31% de los encuestados afirman que la administración de los recursos humanos es muy bueno y excelente, y respecto a la calidad del servicio al público el 42% de los encuestados califican que el servicio como regular y deficiente y el 20% lo califica como muy bueno y excelente; llegando a la conclusión de que existe una estrecha relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio del público ya que al mejorar la administración de los recursos humanos mejora de manera positiva la calidad del servicio al público en la municipalidad de Cachicadán.

- b. Gutierrez (2007), realizo la tesis titulada **“Auditoria de la administración de recursos humanos en el hospital Regional de Ayacucho”**, teniendo como objetivo general determinar los puntos críticos y la actitud del personal sobre la administración de los recursos humanos en el hospital Regional de Ayacucho y teniendo como objetivos específicos identificar los puntos críticos en la administración de los recursos humanos a través de la auditoria e identificar la actitud del personal con relación de los recursos humanos del hospital Regional de Ayacucho; se considera una investigación operativa ya que los resultados serán utilizados para poder mejorar la situación actual, el

nivel de investigación es descriptiva – explicativa, la población que se utilizó para a investigación comprende a 543 trabajadores del hospital Regional de Ayacucho, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; teniendo como resultado el 51.2% afirma que no cuentan con un plan de incentivos, 53% afirma que la institución cumple con los objetivos, 41.1% afirmar que cuando hay más trabajo se sienten más identificados con la institución, 55% se siente insatisfecho con su trabajo, el 71.3% de los trabajadores manifiestan que los ambientes de trabajo son inadecuados, el 50.3% de los trabajadores manifiestan que no fueron capacitados para desempeñar el trabajo; llegando a la conclusión que los procesos de recursos humanos tiene la calificación de 51.2% lo que refleja que se encuentra debajo de 70% de tal manera afirmando que la administración de los recursos humanos es ineficaz o mala en el hospital Regional de Ayacucho.

- c. Arrué (2014), realizo la tesis titulada **“Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcertada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario junio a setiembre del 2014”**, teniendo como objetivo principal evaluar la calidad de servicio de atención a usuarios de la oficina descentralizada de Osiptel Loreto y como objetivos específicos determinar el grado de satisfacción de los usuarios, determinar el nivel de percepción, determinar el grado de satisfacción y proponer un sistema de mejora para la calidad de servicio en atención de usuarios; se utilizó una investigación no experimental,

el nivel de investigación es descriptiva, el diseño de la investigación es transversal para dicho estudio se tuvo como población conformada por las oficinas descentralizadas de Osiptel distribuidas a nivel nacional, la muestra está conformada por 196 usuarios que corresponde a un muestreo aleatorio simple, la recolección de datos fue mediante la técnica de la encuesta y observación y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta de percepción; teniendo como resultado respecto a la percepción de la calidad de servicio el 38% afirman que no es adecuado y el 62% afirma que es adecuado, respecto al nivel de conocimiento 47% a conocer que los personales que atienden en las oficinas poseen un conocimiento regular. Respecto al trato del personal 59% se encuentra satisfecho con el trato del personal que lo atendió; llegando a la conclusión de que la oficina desconcertada de Osiptel Loreto cuenta con un personal capacitado para la atención al cliente ya que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida por el personal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Administración de Recursos Humanos

Según Chiavenato (2007), manifiesta que la administración es la coordinación e integración que tiene que haber entre los recursos humanos y materiales con el fin de lograr los objetivos, respecto a este punto de vista podemos encontrar cuatro elementos básicos:

1. Alcance de los objetivos.

- a) Por medio de las personas.
- b) A través de técnicas.
- c) En una organización.

2. Los recursos organizacionales.

Según (Masson, 2009), es el conjunto de recursos que se utilizan para poder lograr objetivos en común y estos pueden ser:

- **Recursos físicos o materiales:** es todo aquello que se puede visualizar y tocar los cuales son esenciales para poder efectuar las operaciones en la organización.
- **Recursos financieros:** es el capital que tiene la empresa o entidad para poder hacer uso en lo que se necesite este puede ser en la adquisición de materiales u otros con la finalidad de lograr los objetivos.
- **Recursos humanos:** es el potencial humano que realiza aportaciones a la entidad o empresa mediante sus habilidades y conocimientos para el buen desarrollo de las metas y objetivos.
- **Recursos mercadológicos:** son aquellos recursos que sirven a la empresa o entidad para poder captar clientes estos pueden mediante promoción y publicidad.

- **Recursos administrativos:** son los medios necesarios para poder planear, direccionar, controlar y organizar las actividades de las empresas o entidades, incluyen la toma de decisiones y distribución de la información necesaria.

Tabla 3: Clasificación de los recursos organizacionales.

RECURSOS	CONTENIDO PRINCIPAL	DENOMINACIÓN TRADICIONAL	CONCEPTUALIZACIÓN ESTADOUNIDENSE
Materiales o físicos	Edificios y terrenos	Naturaleza	Materials and machinery
	Máquinas		
	Equipamientos		
	Instalaciones		
	Materias primas		
	Materiales		
	Tecnología de producción		
Financieros	Capital	capital	Money
	Flujo de dinero		
	Crédito		
	Préstamos		
	Financiamientos		
	Inversiones		
Humanos	Directores	trabajos	man
	Gerentes		

	Jefes		
	Supervisores		
	Empleados		
	Obreros		
	Técnicos		
Mercadológicos	Mercado de clientes, consumidores o usuarios	no tiene equivalente	Marketing
Administración	Planeación	empresa	Management
	Organización		
	Dirección		
	Control		

Fuente: (Chiavenato, 2007).

3. Estilos de administración de recursos humanos.

Según Douglas McGregor citado por Chiavenato (2007), distingue dos concepciones opuestas respecto a la administración de recursos humanos:

a) Concepción tradicional de la administración: teoría X.

- La motivación principal del trabajador es el salario.
- Como los salarios son controlados por la organización, entonces el trabajador es dirigido, controlado por la organización.
- Las emociones son irracionales y no deben interferir en el interés propio de los individuos.
- Las organizaciones pueden u deben planearse de manera que el sentimiento y las características impredecibles puedan neutralizarse o controlarse.
- El hombre es perezoso por naturaleza, evita el trabajo prefiere estar libre de trabajo y solo depender de la dirección de los encargados de la organización.
- Los objetivos de las personas van en contra de los objetivos de la organización por lo que el control debe ser más drástico.
- El hombre es incapaz de controlarse y auto disciplinarse.

Por lo que la administración es:

- Es la responsable de la organización productiva de los elementos de una empresa o entidad, interacción mutua entre los recursos con el fin de obtener los objetivos trazados.
- Es la dirección y apoyo que se le debe de brindar a los trabajadores para que se sientan capaces y motivados al realizar los trabajos encargados para poder cumplir con las expectativas de la empresa.
- Lograr que las cosas se hagan con la ayuda de las personas.

b) Nueva concepción de la administración: la teoría Y.

- El trabajo es tan normal que se puede realizar de manera voluntaria en condiciones controlables, ya que al desempeñar el trabajo el personal se siente satisfecho con lo que realiza.
- El control externo y las amenazas no son la única manera para que el personal ponga más empeño en el logro de los objetivos de la entidad y si no que el personal se incorpora para ponerse al servicio de los objetivos.
- Confiar objetivos al personal es una manera de fortalecer el ego y la realización personal mediante el resultado respecto a lo que se le encargo, satisfacción del personal en quien se confía.

- El hombre por naturaleza está sujeto a ciertas responsabilidades a las cuales no puede ser indiferente y éstas deben de ser tomadas de la mejor manera posible.
- La imaginación y el ingenio existe en gran cantidad en la población para poder solucionar los problemas y no considerar que es escasa.
- La potencialidad intelectual del ser humano solo se utiliza de manera parcial.

Por lo que se puede afirmar que los trabajadores con activos y van acorde a los objetivos de la empresa o entidad.

Las personas tienen motivación, poseen un potencial intelectual apreciable, están capacitados para poder asumir responsabilidades dentro de la empresa o entidad.

Conceptualización moderna respecto al hombre dentro de la teoría Y de la administración:

- El responsable de la organización productiva de los elementos de una empresa o entidad, interacción mutua entre los recursos con el fin de obtener los objetivos trazados.
- El personal es activo ya que incide positivamente en el cumplimiento de los objetivos de la entidad o empresa.

- Tiene la responsabilidad de brindar condiciones favorables para que el personal pueda desarrollar su potencial intelectual para el beneficio de la entidad.
- La tarea fundamental de la administración es crear las condiciones favorables para que el personal o trabajador pueda cumplir de una mejor manera sus objetivos.

4. Propósitos de la administración de los recursos humanos.

Según Quispe (2014), los recursos humanos tienen una importancia capital en el éxito o fracaso de una cualquier empresa y en muchas ocasiones en organizaciones sin ánimo de lucro.

Crear condiciones favorables para mejorar las contribuciones productivas del personal con la finalidad de cumplir con los objetivos que se le encargo al personal de manera eficiente.

5. Procesos para la administración de recursos humanos.

Según Chiavenato (2007), es la manera de seleccionar al personal, reclutarlas, integrar y direccionar, ponerlos en actividad, darles las conducciones para su desarrollo, remunerarlas, evaluarlas y auditarlas para que la empresa o entidad sea competitiva.

- a) Procesos para integrar personas: la finalidad de este proceso es determinar quiénes trabajaran en la empresa o entidad (reclutamiento y selección del personal).

- b) Proceso para organizar personas: la finalidad de este proceso es determinar qué es lo que harán los trabajadores dentro de la organización (designación de funciones).
- c) Proceso para recompensar a las personas: la finalidad de este proceso es conservar a los trabajadores de modo que estén satisfechos al realizar las labores (remuneración y retribuciones).
- d) Proceso para desarrollar a las personas: la finalidad de este proceso es cómo hacer que el personal sea capaz en las actividades que realiza (capacitación y organización profesional).
- e) Proceso para auditar a las personas: permitirá determinar los trabajos que realiza el personal dentro o fuera de la organización (control).

Tabla 4: Procesos básicos en la administración de recursos humanos.

Proceso	Objetivo	Actividades involucradas
Integración	Quiénes	Investigación del mercado de RH
	trabajarán en la organización	Reclutamiento de personas
		Selección de personas
Organización	Qué harán las personas en la organización	Socialización de las personas
		Diseño de puestos
		Descripción y análisis de puestos
		Evaluación del desempeño
Retención		Remuneración y retribuciones

	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Prestaciones y servicios sociales
		Higiene y seguridad en el trabajo
		Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación
		Desarrollo organizacional
Auditoría	Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas	Banco de datos/ Sistemas de información
		Controles – Constancia – Productividad – Equilibrio social

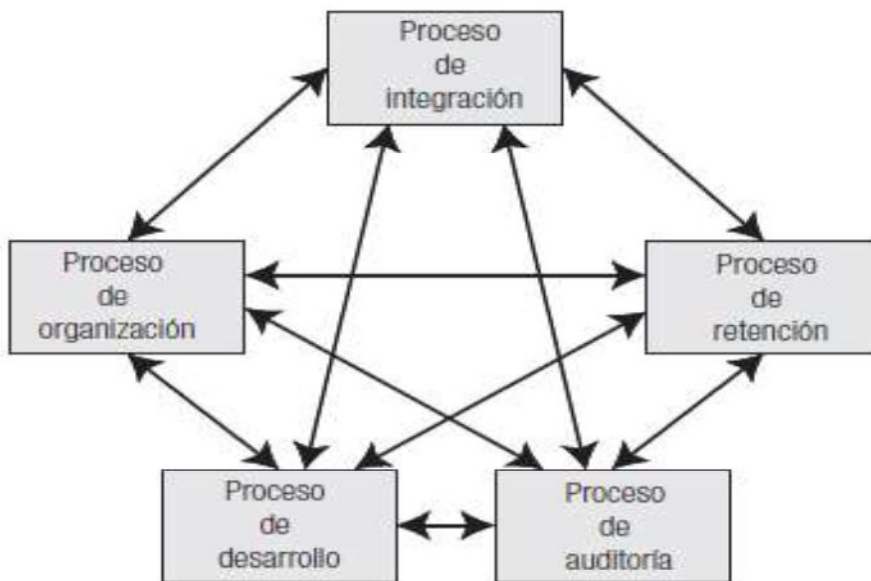


Figura 2: Los cinco subsistemas en la administración de los recursos humanos y su interacción

Fuente (Chiavenato, 2007).

6. Reclutamiento y selección del personal.

Según Suite (2014), el reclutamiento es el proceso de captar una gran cantidad de personas que cumplan ciertas expectativas de quien quiere contratar una cantidad de individuos para poder ocupar un puesto en la empresa o entidad.

Según Chiavenato (2007), existen dos maneras para poder realizar el reclutamiento de personal idóneo las cuales son:

a. Reclutamiento interno:

Se realiza con la finalidad de poder cubrir una vacante dentro de la empresa, con los personales que laboran dentro, estos pueden ser por ascenso personal (movilidad vertical), transferencia de personal (movilidad horizontal), transferencia con ascensos (movilidad diagonal) o publicación en cartelera interna.

Según Prieto (s.f), las principales ventajas del reclutamiento interno son:

- Es económico para la entidad ya que omite los gastos que se deben de ocasionar al realizar convocatorias para cubrir el puesto.
- Es rápido y fiable ya que todo el proceso se realiza dentro de la organización.

- Presenta una motivación para los personales que trabajan en la organización para poder poner mayor empeño en sus labores ya que él puede ser el siguiente en ascender de puesto de trabajo.
- Presenta mayor validez y seguridad ya que el personal que ocupara el cargo se le conoce y se tiene referencia respecto a los trabajos que realizo.

b. Reclutamiento externo.

Se trata de cubrir el requerimiento de personal mediante la captación de personas externas estas pueden ser de universidades, escuelas, sindicatos, asociaciones gremiales, consultoras, gerencias entre otros.

Según Prieto (s.f), las principales ventajas del reclutamiento externo son:

- Nuevas habilidades y experiencias pueden reducir enormemente en el tiempo que es necesario para poder capacitarlos.
- Las nuevas ideas que tiene el personal nuevo pueden contribuir a solucionar o a tomar medidas de una mejor manera.

- Renueva e enriquece al grupo del personal que labora en la organización.
- Aprovecha las inversiones que se debió de realizar al nuevo personal en aspectos que impulsen a mejorar la organización.

Según Chiavenato (2007), la selección de personal es el proceso en la cual se escoge al personal idóneo para poder cubrir el puesto dentro de la organización, proceso de elección adecuada del personal que cumpla con las expectativas para poder ser parte de la organización.

7. Capacitación y desarrollo del personal.

Según el Derecho Laboral (s.f.), la capacitación es un proceso en la cual el personal adquiere nuevos conocimientos y habilidades que en un posterior serán muy esenciales para el desempeño laboral dentro de la organización.

La capacitación consiste en ayudar, demostrar, explicar el cómo se debe de realizar el trabajo con la finalidad de obtener resultados satisfactorios para la entidad.

i. Tipos de capacitación:

- Capacitación informal: se da dentro de la organización en forma de orientación o

instrucciones respecto a las actividades que realiza.

- **Capacitación formal:** son aquellas que son programadas de acuerdo a las necesidades de la entidad estas deben estar a cargo de un profesional calificado y pueden durar horas, días o semanas.

Según Dongil y Cano (2014), el desarrollo personal es el proceso en la cual el individuo trata de incrementar sus habilidades potenciales con la finalidad de poder alcanzar sus metas y objetivos trazados para la vida.

ii. Remuneración y compensaciones.

Según Urquijo (1997), citado por Manzo y Moncallo (2004) la remuneración es el total de pagos que recibe el trabajador del empleador por haber prestado sus servicios.

Según La Universidad EAFIT (s.f.), podemos clasificar a la remuneración de la siguiente manera:

- A. Remuneración a destajo:** es la recompensa o pago que recibe el personal por obra concluida ya que no existe ningún contrato de trabajo, el pago es proporcional al trabajo que realiza.

Para poder determinar las tarifas de pago por la actividad que realizara el personal se toma en consideración:

- El salario por tiempo a base de una jornada.
- La habilidad del trabajador más eficiente.

B. Remuneración por productividad: se basa en el pago que debe de recibir el personal por lo que hace, de esta manera reduciendo los gastos en los pagos a personal que no hace bien su trabajo y motivando a que los trabajadores pongan más empeño en la labor.

Este tipo de remuneración comprende a que todo el personal recibirá un pago base y en función que crezca su productividad se le adicionará un pago fuera del pago base.

Según Corral (2006), el salario o remuneración constituye el centro de la relación transaccional más importante entre el trabajador y la entidad, por lo que el trabajador se esmera en las labores que realiza con la finalidad de ser recompensado con un monto económico.

La necesidad de atraer, incentivar y retener talento. Para poder mantener el personal que tiene la empresa o entidad deberá de ajustar los salarios de sus

trabajadores de acuerdo al mercado laboral que ofrecen otras entidades o empresas, con la finalidad de mantener al personal y no tener que contratar otro personal lo cual perjudicaría ocasionando gastos en la capacitación, baja productividad entre otros lo conlleva a que la empresa o entidad baje en la calidad de servicio.

2.2.2. Calidad de servicio.

Es la gestión de una relación mutua entre usuario y entidad con la finalidad de satisfacer expectativas o necesidades, para dicho proceso se basa en la relación y retroalimentación entre personas en todas las etapas del proceso de servicio, el principal objetivo es mejorar la experiencia del usuario respecto a los servicios que brinda la empresa o entidad. (Duque, 2005).

2.2.2.1. Principios de la calidad de servicio.

Según Avila (2011), los principales principios de la calidad de servicios son:

- ❖ El cliente es el único juez respecto a la calidad de servicio que brinda la entidad o empresa.
- ❖ El cliente es el que califica el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.

- ❖ Se deben trazar objetivos que le permitan mejorar el nivel de los servicios con la finalidad de tener mayores ingresos y distinguirse de los competidores.
- ❖ La entidad debe de gestionar las expectativas que el consumidor o usuario requiera.
- ❖ Nada se opone que las promesas y los objetivos planteados se conviertan en normas de calidad.
- ❖ Para poder depurar las posibles falencias en los servicios de la empresa o entidad se debe de imponer una disciplina fuerte y esfuerzo constante en el logro de las promesas y objetivos planteados.

2.2.2.2. *Servicios públicos.*

Según Ibarra (2009), es la actividad encargada de satisfacer la necesidad pública estas pueden ser de carácter económico, cultural, material entre otros, mediante prestaciones realizadas por parte del estado, particulares o mixtos, sujetos a un régimen jurídico que les imponga adecuación, regularidad y uniformidad, con fines sociales.

Corrientes económicas que contemplan la posición del estado en la prestación de servicios públicos:

a. **Corriente Individualista:**

Considera que la intervención del estado es de vital importancia referente a los servicios de seguridad interior y

exterior de la nación, para la buena administración de la justicia y orden dentro del estado.

b. Corriente Estatista:

Manifiesta que los particulares no deben de intervenir en la prestación de servicios públicos ya que salen del margen de la contribución y orden del estado por tal motivo basando en el fin de lucro.

c. Mixta:

Es una combinación de las corrientes en la cual la prestación de servicios públicos por parte de los particulares mediante un control y vigilancia estricta por parte del estado conlleva a tener mejores resultados y una prestación de servicios en el sector público de manera óptima y eficiente.

La actividad del estado especialmente en lo que se refiere a los servicios públicos ha tenido un incremento constante respecto a las siguientes causas que a continuación detallamos:

- El aumento de las necesidades colectivas respecto al acelerado crecimiento poblacional de los países.
- La importancia que adquirido las necesidades colectivas respecto al crecimiento demográfico y en aquellos que ya existe exigiendo mayor eficiencia.

- La responsabilidad que día a día el estado asume para poder satisfacer las necesidades colectivas.

2.2.2.3. *Características y cualidades de los servicios públicos.*

Según Ibarra (2009), las principales características de los servicios públicos se pueden distinguir básicamente tres y estos son:

I. La necesidad:

Decisión por parte del estado en declarar servicio público a la actividad que se traduce a una exigencia colectiva y no se debe de prestar a lucro.

II. La entidad:

Es el medio por la cual se prestará los servicios estos pueden ser organismos descentralizados, centralizados o concesionado, que en todo momento estas regidos por leyes para correcta satisfacción del servicio y de este modo el eficiente funcionamiento del mismo.

III. La sociabilidad:

El servicio público debe ser para todos los que lo necesiten sin discriminación alguna y sin fines de lucro ya que el único objetivo es el bienestar público.

Según Quispe (2014), las principales cualidades de los servicios públicos son:

a. Consistencia:

A que debe de mantenerse el nivel de servicio a lo largo del tiempo que se brinda el servicio.

b. Agradable, amable y respetuoso:

Son aquellas cualidades que debe de tener el personal encargado que tiene el primer contacto de intercambio de ideas con el usuario, considerado como la imagen de la entidad.

c. Honestidad:

Ya que todo usuario acude a la entidad con la finalidad de obtener servicios correctos, legales y éticos.

d. Dependencia mutua:

Es fundamental que exista una dependencia mutua entre la entidad y el usuario para que exista una interacción ya que la finalidad de la entidad será brindar el servicio y el usuario acudirá a dicha entidad con la finalidad de ser atendido de acuerdo a sus perspectivas.

e. Informativa:

Las entidades deben de brindar la información que requiera el usuario sin tener que solapar con excusas para no brindar la información.

f. Brindar atención personalizada al usuario:

Para poder dar una mejor calidad en el servicio la atención debe ser personalizado, preferencial y único de este modo haciendo sentir que el usuario importante.

g. Celeridad de atención:

Es la respuesta inmediata para poder brindar la atención necesaria al usuario de este modo dando solución a sus necesidades en el menor tiempo posible.

h. Visibles y comprobables:

Están relacionados a la presentación, utilidad y durabilidad.

2.2.2.4. Lineamientos para la calidad de servicio al cliente.

Según Requena y Serrano (2007), es la percepción del cliente respecto al bien o servicio que adquirió. Para lo cual debemos ceñirnos en pasos los cuales lleven a los clientes y usuarios a tener una mejor percepción respecto a los servicios que se brinda.

a. Transmitir una actitud positiva:

La primera interacción dinámica entre el cliente y la entidad se da mediante el personal encargado de la atención en la cual se debe de reflejar una buena apariencia, el lenguaje corporal dice mucho por lo que el encargado debe realizar los desplazamientos acordes a lo que da a conocer o explica, la voz debe ser en un tono fuerte ya agradable.

b. Identifique las necesidades del cliente:

Debemos realizar preguntas respecto a la necesidad que quiere satisfacer el cliente, la atención debe de ser lo más pronto posible para que el cliente se sienta importante y respecto a todas las consultas del cliente prestarle atención para poder reconocer que es lo que necesita y de este modo direccionarle que es lo más conveniente para resolver dicha necesidad.

c. Satisfaga las necesidades del cliente:

Darle lo que el cliente necesite, esto se podrá concretar de una mejor manera al prestarle atención al cliente en el momento en que el trate de explicar que es lo que quiere solucionar o satisfacer con la adquisición del bien o servicio.

d. Asegúrate que los clientes regresen:

En una circunstancia en donde exista algunas falencias pedir disculpas a los clientes, preguntarles cómo les gustaría que se le presente el bien o servicio y manifestándole que gracias a su apreciación la empresa o entidad mejora para una próxima visita. Otro modo para asegurarse que regresen los clientes es que dando a conocer los aspectos positivos de la empresa o entidad de esta manera impresionando al cliente.

2.2.2.5. *Aspectos sobre los que se basa el cliente para poder evaluar la calidad del servicio.*

Según Avila (2011), los principales aspectos sobre los que se basa el cliente para poder realizar la evaluación de la calidad del servicio de una empresa o entidad son las siguientes:

- Imagen de la entidad o empresa.
- Expectativas y percepciones acerca de la calidad.
- La manera en cómo se presenta un servicio.
- La extensión o prolongación de su satisfacción.

2.2.2.6. *Dimensiones de la calidad de servicio.*

Según Arrué (2014), la calidad de servicios posee cinco dimensiones que a continuación presentamos:

a. Tangibilidad.

Es la parte física visible de la oferta del servicio que se puede tocar estos pueden ser: los instrumentos, el personal que atiende, la infraestructura entre otros.

b. Confiabilidad.

Se refiere a que el servicio se realizara de una manera precisa y segura de este modo evitando posibles fallas y error en el proceso de atención.

c. Tiempo de respuesta

Es la reacción inmediata para la atención de un cliente o usuario, es la voluntad de atender al cliente se manera pronto y eficientemente respecto a las necesidades que desea satisfacer, con la finalidad a hacer sentir al cliente importante y que no se quiere perder.

d. Seguridad.

Es el conocimiento de los trabajadores respecto a lo que realizan, la amabilidad y modo de transferir confianza hacia los clientes.

Es la capacidad de transmitir confianza hacia los clientes respecto al servicio que brinda la entidad.

e. Empatía.

Es la dedicación al cliente, es la voluntad de atender a los clientes de modo que queden satisfechos respecto al servicio que ofrece la entidad.

Es la habilidad de toda persona respecto a lo que necesita o requiere una persona, vivir la experiencia del cliente para poder satisfacer sus necesidades de modo que no distorsione las expectativas del usuario.

2.2.2.7. Satisfacción del cliente o usuario.

Según Arrué (2014), es la reacción emocional de bienestar respecto a la una necesidad cubierta, es un fenómeno subjetivo que está

ligado a fenómenos objetivos por la que el individuo tiene una percepción respecto al servicio que recibió.

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente.

a. Rendimiento percibido

Es el resultado que percibe la persona cuando adquiere un bien o servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente o usuario y no de la empresa o entidad.
- Se basa en los resultados que obtuvo el cliente o usuario al haber realizado la adquisición del bien o servicio.
- Se basa en la percepción del cliente o usuario, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de otros clientes o usuarios que anteriormente han adquirido el bien o servicio de la empresa o institución.
- Depende del estado de ánimo del cliente o usuario y de sus razonamientos.

b. Las expectativas

Son las esperanzas que tiene el cliente o usuario en su subconsciente de poder conseguir algo que satisfaga sus necesidades.

- En función a las propagandas que realiza la empresa dando a conocer los beneficios que tendrá al adquirir el bien o servicio.
- Experiencias de compras realizadas en el pasado.
- Impacto en modo de opiniones respecto al bien o servicio por medio de los amigos, familiares entre otros quienes pueden motivar a adquirir el bien o servicio.
- Promesas que ofrecen los competidores.

c. Los niveles de satisfacción

Los clientes o usuarios pueden percibir tres tipos de niveles satisfacción respecto a la adquisición de un bien o servicio.

- Insatisfacción: es cuando el desempeño percibido por el cliente o usuario con cumple con sus expectativas.
- Satisfecho: es cuando el desempeño percibido por el cliente o usuario coincide con sus expectativas.
- Complacencia: es cuando el desempeño percibido por el cliente o usuario excede con sus expectativas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Administración

Considerado como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (Desler & Varela, s.f.).

2.3.2. Organización

Es un conjunto de individuos que se interrelacionan capaces de comunicarse que estén dispuestos a realizar trabajos en equipo con la finalidad de poder lograr un objetivo común (Chiavenato, 2007).

2.3.3. Recurso humano

Es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o entidad que están encargados a realizar un conjunto de trabajos de acuerdo al área en donde se encuentren con la finalidad de obtener resultados generales y específicos que lleven a la empresa o entidad a cumplir con los objetivos y metas planteadas (Werther & Keith, 1991).

2.3.4. Calidad de servicio

Es la relación directa que existe entre la empresa o entidad con el consumidor o usuario, es la satisfacción de un individuo respecto a una necesidad que en un inicio no era satisfecha pero luego de recibir dicha atención realizada por la empresa o entidad el sujeto se encuentra complacido. Es el juicio que realiza la persona respecto a una atención que recibió (Arrué, 2014).

2.3.5. Servicio al cliente

Es el conjunto de prestaciones de servicio que el cliente califica como una intuición propia de la empresa, muy aparte del producto o servicio al que acudió, tales como podría ser la imagen o la reputación de la empresa o entidad. (Aguilar & Vargas, 2010)

2.3.6. Cliente

Es toda persona natural o jurídica que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, por lo que tiende a solicitar o utilizar los servicios que brinda la empresa o entidad que ofrece. (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, 2013).

2.3.7. Servicio.

Es el conjunto de actividades que corresponden a diversas áreas con la finalidad de satisfacer las necesidades de quien lo requiera. (Gonzalez, Del rio, & Dominguez, s.f.).

2.3.8. Gerente

Encargado de un área, oficina, empresa o entidad que tiene la finalidad de administrar y direccionar las labores que realizan los subordinados (trabajadores) (Hernandez & Gomez, 2010).

2.3.9. Trabajador

Persona física que acepta las condiciones de trabajo para poder realizar actividades remuneradas bajo subordinación. (Rodriguez, 2011).

2.3.10. Logística

Es la forma de administrar los recursos de una organización. La logística como actividad gerencial interviene en tres subsistemas fundamentales: el subsistema de aprovisionamiento, el subsistema de producción/ operaciones y el subsistema de distribución. Reviste especial interés para la presente contribución el análisis de las operaciones de aprovisionamiento, dado su carácter estratégico y su impacto en el alcance de ventajas competitivas sostenibles en términos de costos, calidad, plazos de entrega y otros criterios relevantes. (Sarache, Castrillon, & Ortiz, 2009).

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo **aplicada** ya que los descubrimientos y aportaciones de la investigación, como la administración de los recursos humanos y la calidad de servicios serán implantados en la sociedad para poder resolver la problemática planteada. (Ramirez, s.f.).

3.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental transversal – correlacional, por qué describe la relación entre causa – efecto de las variables administración de recursos humanos y la calidad de servicio, el objeto de estudio de la presente investigación es determinar si existe una relación entre las variables y que al ser manipulada la variable administración de recursos se vea un cambio en la variable calidad de servicio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006).

Figura 3: Diseño de la investigación



M: muestra.

Ox: Administración de Recursos Humanos

Oy: Calidad del servicio al público

R: Relación que existe entre Administración de Recursos Humanos y Calidad del servicio al público

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

- a) Como primera población se contó con 17 trabajadores de la dirección de logística de la dirección regional de salud de Huancavelica que a continuación se detalla:

Tabla 5: Distribución de trabajadores de la dirección de logística.

DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA		
UNIDAD DE PROCESOS	* PROCESOS DE SELECCION	3
	* CONTRATOS	
	* EJECUCION DE CONTRATOS	
UNIDAD DE ADQUISICION	* COMPRAS MENORES A 8 UIT	4
UNIDAD DE PATRIMONIO	* REGISTRO DE BIENES PATRIMONIALES	5

UNIDAD DE	* RECEPCIÓN, CUSTODIA Y	5
ALMACEN	DISTRIBUCION DE BIENES	
TOTAL		17

Fuente Elaboración propia.

- b) Como segunda población se contó con 71 usuarios de bienes y servicios, teniendo en consideración la cantidad de visitas por día y así obtener una cantidad de mes a quienes se les aplicara el instrumento,

Tabla 6: Distribución de trabajadores de la dirección de logística.

Nº	USUARIOS	CANT. DIA	CANT. MES
01	Proveedores de bienes	02	40
02	Proveedores de servicios	01	31
TOTAL			71

Fuente Elaboración propia.

3.3.2. Muestra

- a) Como primera muestra se contó 17 trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.
- b) Como segunda muestra se contó con 71 usuarios tales como son proveedores de bienes y servicios de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

3.3.3. muestreo

- a) Para la primera muestra se aplicó un muestreo no probalística, puesto que se consideró la misma cantidad de población.

- b) Para la segunda muestra se aplicó un muestreo no probabilístico, puesto que se consideró a los individuos de manera indistinta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos para ambas muestras fue la encuesta de percepción.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Según Hurtado (2000), un cuestionario: *“es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática en particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”*

El instrumento de recolección de datos para nuestra investigación fue el cuestionario:

- a) Para la primera muestra se aplicó un cuestionario de 19 preguntas con una escala de valoración dicotómica (SI/NO). Se aplicó el instrumento en el horario de trabajo 8:00 am – 1:00 pm y 2:30 pm – 5:30 pm, en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.
- b) Para la segunda muestra se aplicó un cuestionario de 19 preguntas con una escala de valoración de acuerdo a la propuesta de Likert (nunca, casi nunca, a veces, con frecuencia y siempre). Se aplicó el instrumento en el horario de trabajo 8:00 am – 1:00 pm y 2:30 pm – 5:30 pm, en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

3.4.2.1. Validación de instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante el método conocido como juicio de expertos, para lo cual se solicitó a dos especialistas en administración de recursos humanos y un especialista en metodología de la investigación científica, los resultados se muestran (Anexo 4).

3.4.2.2. Confiabilidad de instrumento

a) La confiabilidad del primer instrumento se realizó mediante una prueba piloto de 10 trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica a quienes se le aplicó el instrumento, finalizado este proceso se sistematizó y se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

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

Ecuación 1: coeficiente de alfa de Cronbach

Dónde:

K: número de ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de la varianza de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 7: Interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach – prueba piloto de la primera muestra

Coeficiente alfa	Interpretación
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptación Elevada

> 0.6	Aceptación Moderada
> 0.5	Aceptación Leve
< 0.5	Inaceptable

Fuente: (Nunnally, 1967)

El resultado obtenido de 0.518 de acuerdo al escalamiento de confiabilidad de Cronbach se encuentra en la región de **aceptación leve**. Según Nunnally (1967), un valor de fiabilidad de 0.5 a 0.6 puede ser suficiente para la investigación (Anexo 5).

- b) La confiabilidad del segundo instrumento se realizó mediante una prueba piloto de 15 proveedores de bienes y servicios a quienes se le aplicó el instrumento, finalizado este proceso se sistematizó y se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach.

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

Ecuación 2: coeficiente de alfa de Cronbach

Dónde:

K: número de ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de la varianza de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 8: Interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach – prueba piloto de la segunda muestra

Coeficiente alfa	Interpretación
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptación Elevada
> 0.6	Aceptación Moderada
> 0.5	Aceptación Leve
< 0.5	Inaceptable

Fuente: (Nunnally, 1967)

El resultado obtenido de 0.908 de acuerdo al escalamiento de confiabilidad de Cronbach se encuentra en la región de **Bueno**. Según Nunnally (1967), un valor de fiabilidad de 0.5 a 0.6 puede ser suficiente para la investigación (Anexo 5).

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se procesó toda la información recabada primero empleando el software de Microsoft office 2013, el cual almacenó y sistematizó la información conforme a las normas APA, además se usó el software SPSS versión 23 para la elaboración de tablas, cuadros y gráficos, así como para el análisis de los resultados encontrados, analizando sus frecuencias, medias de tendencia central y medias de dispersión.

La prueba estadística que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la correlación de Rho de Spearman con una confiabilidad de 95% y un error de 5%. Asimismo, la interpretación del índice se realizó de acuerdo a la escala propuesta por Spearman.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Ecuación 3: Índice de correlación de Rho de Spearman

Tabla 9: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman

Índice r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta

-0.5	Correlación negativa fuerte moderada débil
0	Ninguna correlación
+0.5	Correlación positiva moderada fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Martinez, Tuya, Martinez, Pérez y Canovas, 2009)

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANALISIS RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Análisis: la encuesta aplicada a 17 trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica se puede hacer los siguientes análisis una vez consensuadas las preguntas, de acuerdo a la complejidad la dimensión integración, organización, retención, desarrollo y auditoría.

Pregunta 1: ¿Fue captado por la entidad?

Tabla 10: Recurso humano captado por la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	11,8	11,8	11,8
Válido Si	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

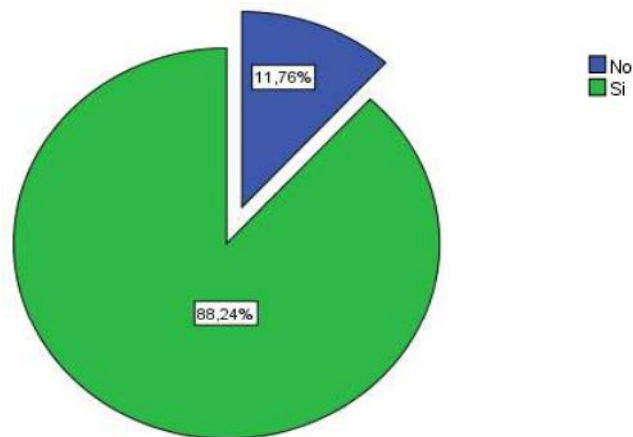


Figura 4: Recurso humano captado por la entidad

Descripción: en lo que respecta a la primera pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica fueron captados por las convocatorias de trabajos realizados por la entidad en la que en la actualidad trabajan.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 11.76% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no fueron captados por la entidad y el 88.24% afirman que fueron captados por la entidad en la que trabajan en la actualidad.

Pregunta 2: ¿Cree Ud. ¿Que cuenta con capacidad necesaria?

Tabla 11: Capacidad de los recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

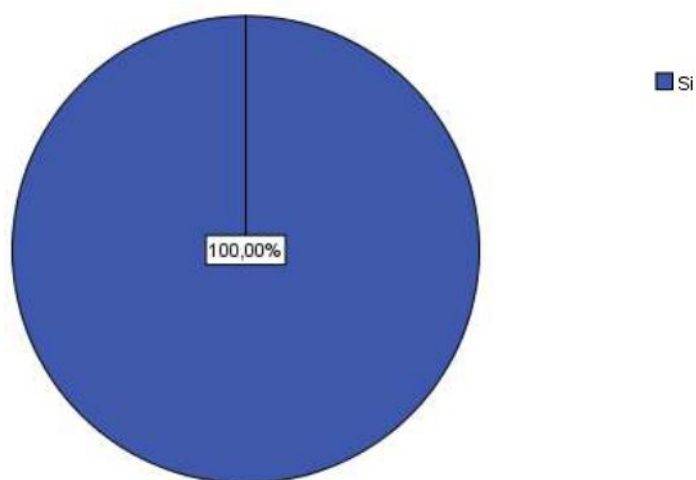


Figura 5: Capacidad de los recursos humanos

Descripción: en lo que respecta a la segunda pregunta, todos los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se sienten capaz de realizar el trabajo que se le encomienda.

Interpretación: en el diagrama de sector se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que cuentan con la capacidad necesaria para desempeñar el trabajo que se le encomendó.

Pregunta 3: ¿Fue seleccionado por la entidad?

Tabla 12: Selección de recurso humano por la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	5	29,4	29,4	29,4
Válido Si	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

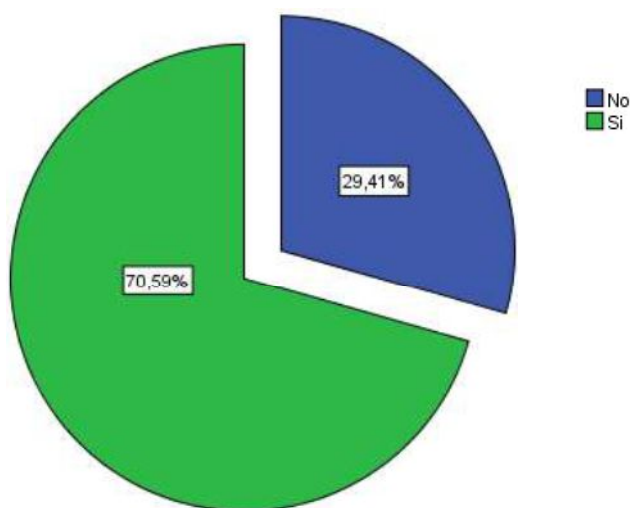


Figura 6: Selección de recurso humano por la entidad

Descripción: en lo que respecta a la tercera pregunta, la gran mayoría de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, fueron seleccionados por la entidad de acuerdo a los requerimientos que se deseaba cubrir con dicho profesional.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 29.41% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no fueron

seleccionados por la entidad en la que trabajan y el 70.59% afirman que fueron seleccionados por la entidad en la que trabajan en la actualidad.

Pregunta 4: Cree Ud. ¿Que se encuentra en el puesto adecuado?

Tabla 13: Puesto adecuado en la que se encuentra el personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	23,5	23,5	23,5
Válido Si	13	76,5	76,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

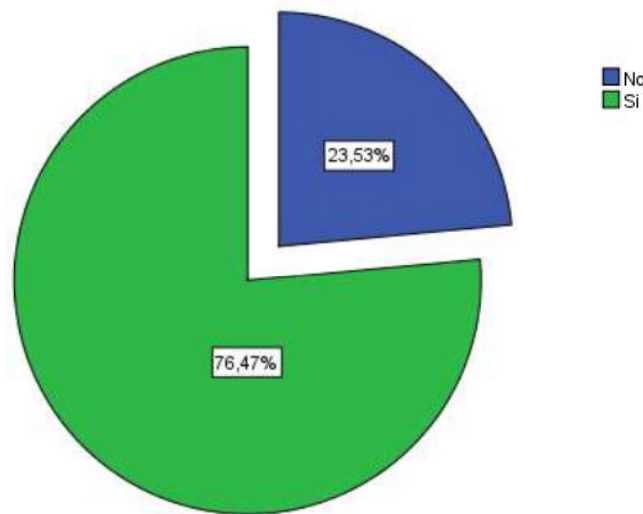


Figura 7: Puesto adecuado en la que se encuentra el personal

Descripción: en lo que respecta a la cuarta pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud

de Huancavelica se encuentran satisfechos en el puesto de trabajo en la que en la actualidad laboran.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 23.53% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no están conformes en el puesto de trabajo en la que se encuentran y el 76.47% afirman que si se encuentran conformes en el puesto de trabajo en la que en la actualidad se encuentran desempeñando su trabajo.

Pregunta 5: ¿Desempeña de manera eficiente las funciones que le encomiendan?

Tabla 14: Desempeño eficiente de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	5,9	5,9	5,9
Válido Si	16	94,1	94,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

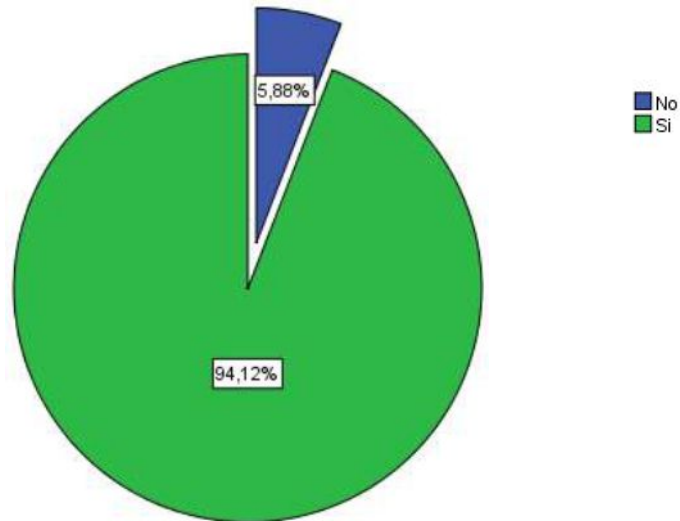


Figura 8: Desempeño eficiente de los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la quinta pregunta, casi en su totalidad los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, desempeñan de manera eficiente las funciones que se le encomiendan.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 5.88% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que tienen dificultades en algunas tareas que le encomienda el jefe inmediato y el 94.12% afirma que desempeña eficientemente las funciones que se le encomienda.

Pregunta 6: ¿Le designaron las funciones que tiene que cumplir?

Tabla 15: Designación de funciones a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	11,8	11,8	11,8
	Si	15	88,2	88,2	100,0

Total	17	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

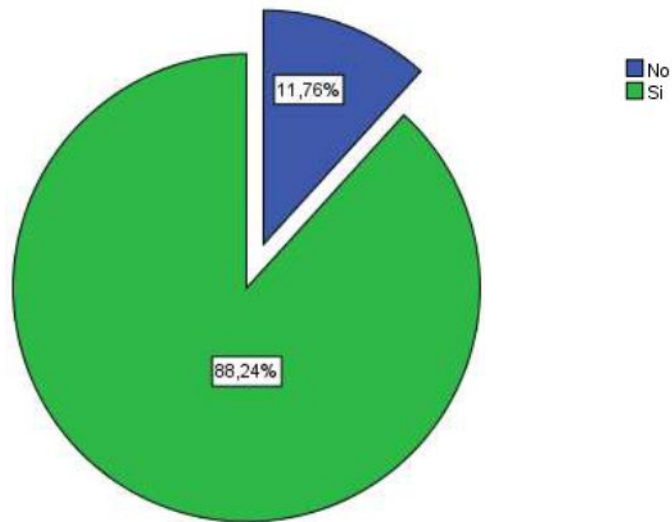


Figura 9: Designación de funciones a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la sexta pregunta, casi en su totalidad los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, cumplen funciones que se les asignó cuando entraron a la entidad como trabajadores.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 11.76% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no se les designaron las funciones que tiene que cumplir y el 88.24% afirman que si se les designaron las funciones que tiene que cumplir.

Pregunta 7: ¿El puesto que ocupa es el que merece?

Tabla 16: Puesto de trabajo acorde a lo que merece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	10	58,8	58,8	58,8
Válido Si	7	41,2	41,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

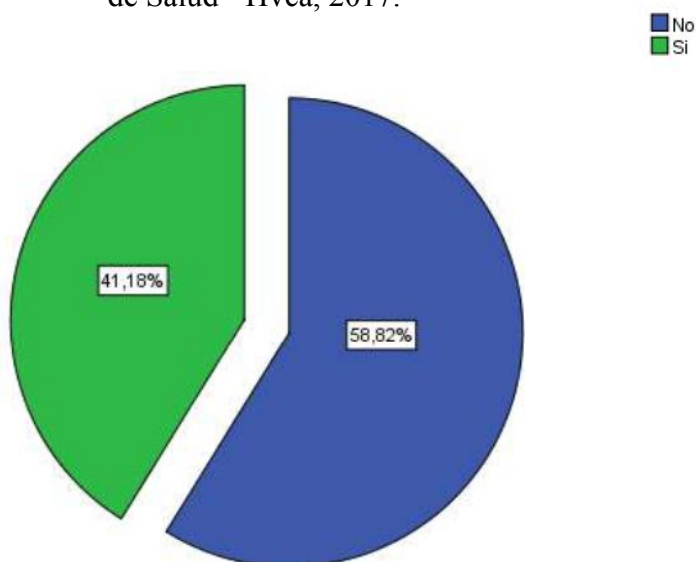


Figura 10: Puesto de trabajo acorde a lo que merece

Descripción: en lo que respecta a la séptima pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se encuentran insatisfechos en el puesto de trabajo que en la actualidad laboran.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 58.82% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no se merecen el

puesto de trabajo en la cual en la actualidad laboran y el 41.18% afirman que el puesto de trabajo que en la actualidad ocupan, es el que se merecen.

Pregunta 8: ¿Las funciones que cumplen van de acorde al puesto?

Tabla 17: Funciones acorde al puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	5	29,4	29,4	29,4
Válido Si	12	70,6	70,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

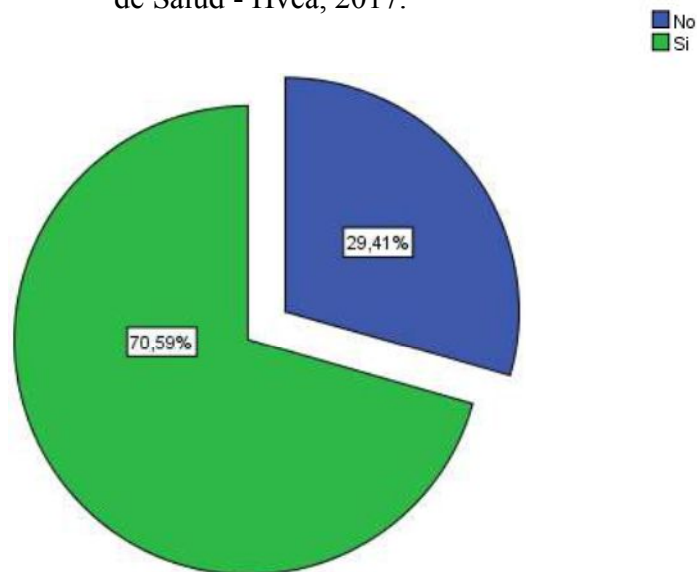


Figura 11: Funciones acorde al puesto de trabajo

Descripción: en lo que respecta a la octava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud

de Huancavelica, cumplen funciones que van de acuerdo con el puesto de trabajo en la que en la actualidad vienen trabajando.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 29.41% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que las funciones que cumplen no van acorde al puesto de trabajo en la que laboran en la actualidad y el 70.59% afirman que las funciones que cumplen van de acorde al puesto de trabajo que le asignaron cuando entro a trabajar a la entidad.

Pregunta 9: ¿La remuneración que recibe es equitativa respecto al trabajo que realiza?

Tabla 18: Remuneración acorde al trabajo que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	14	82,4	82,4	82,4
Válido Si	3	17,6	17,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

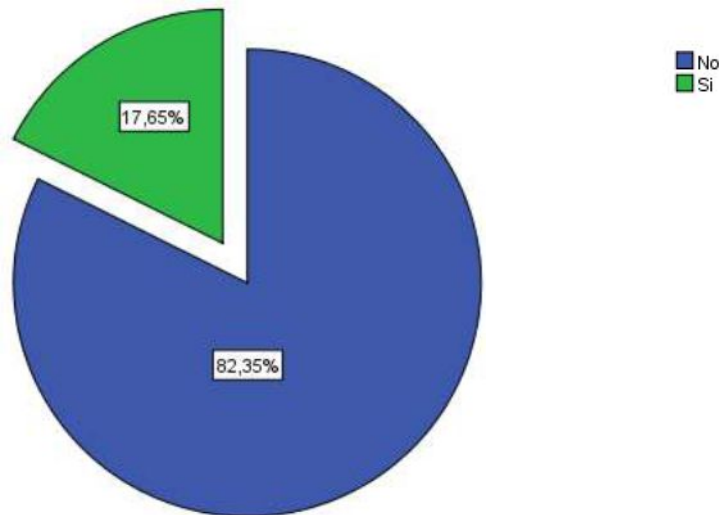


Figura 12: Remuneración acorde al trabajo que realiza

Descripción: en lo que respecta a la novena pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se encuentran insatisfechos con la remuneración que perciben, en tanto que no es equitativa respecto al trabajo que realizan.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 82.35% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que la remuneración que perciben no es equitativa respecto al trabajo que realizan y el 17.65% afirman que la remuneración que perciben es acorde al trabajo que realizan.

Pregunta 10: ¿Percibe incentivos?

Tabla 19: Incentivos a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	13	76,5	76,5	76,5
	Si	4	23,5	23,5	100,0

Total	17	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

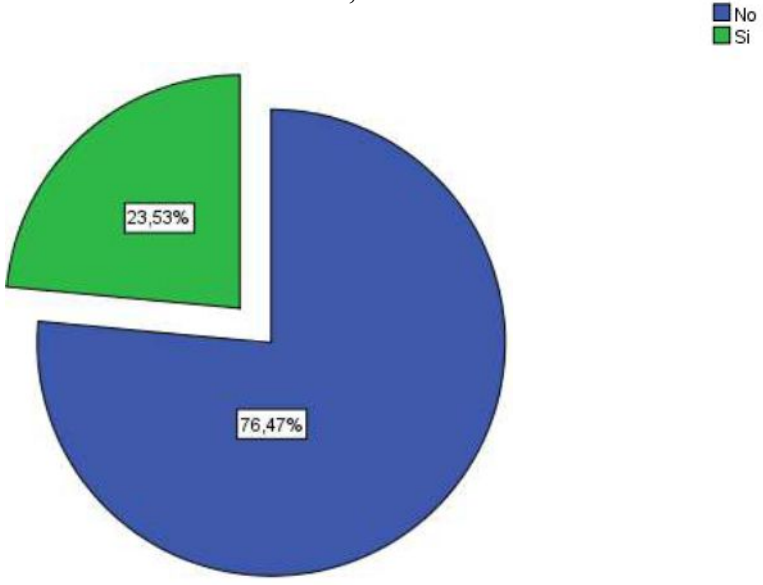


Figura 13: Incentivos a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la décima pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, no perciben incentivos por la entidad, a pesar que en ocasiones se tiene que alargar los horarios de trabajo para poder culminar con los trabajos encargados.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 76.47% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no perciben incentivos por la entidad, a pesar que en ocasiones se tiene que alargar los horarios de

trabajo para poder culminar con los trabajos encargados y el 23.53% afirman que si perciben incentivos por la entidad.

Pregunta 11: ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?

Tabla 20: satisfacción del trabajador respecto a la remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	17	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud - Hvca, 2017.”

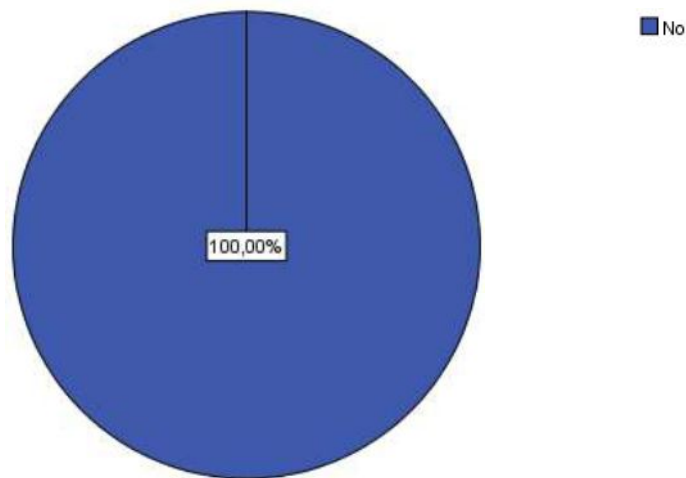


Figura 14: satisfacción del trabajador respecto a la remuneración

Descripción: en lo que respecta a la onceava pregunta, en su totalidad los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se encuentran insatisfechos con la remuneración que perciben por los trabajos que realizan.

Interpretación: en el diagrama de sector se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que se encuentran insatisfechos con la remuneración que perciben. Ya que los trabajos que realizan en muchas ocasiones es necesario alargar los horarios de trabajo para poder culminar con los trabajos encargados, en tanto que la remuneración no es acorde a las horas de trabajo que realizan en la actualidad los trabajadores.

Pregunta 12: Cree Ud. ¿Qué la remuneración debe de incrementarse?

Tabla 21: Incremento de remuneración a los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

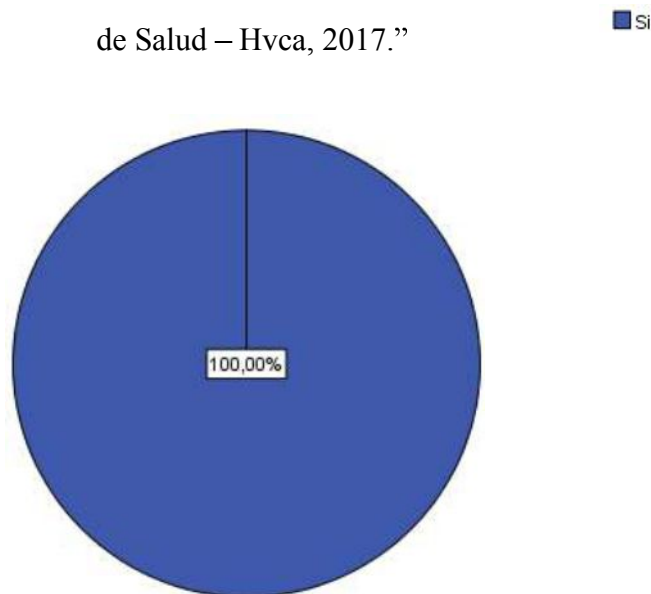


Figura 15: Incremento de remuneración a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la doceava pregunta, en su totalidad los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se encuentran desconformes con la remuneración que perciben, en tanto que hacen llegar que se debe de aumentar la numeración.

Interpretación: en el diagrama de sector se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que se debe de realizar un incremento de la remuneración, ya que en muchas ocasiones se tiene que alargar los horarios de trabajo para poder culminar con los trabajos encargados. Asimismo, en la actualidad el costo de vida cada día se va incrementando.

Pregunta 13: ¿Recibió una capacitación previa al trabajo que desempeña?

Tabla 22: Capacitación previa a los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	11	64,7	64,7	64,7
Válido Si	6	35,3	35,3	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

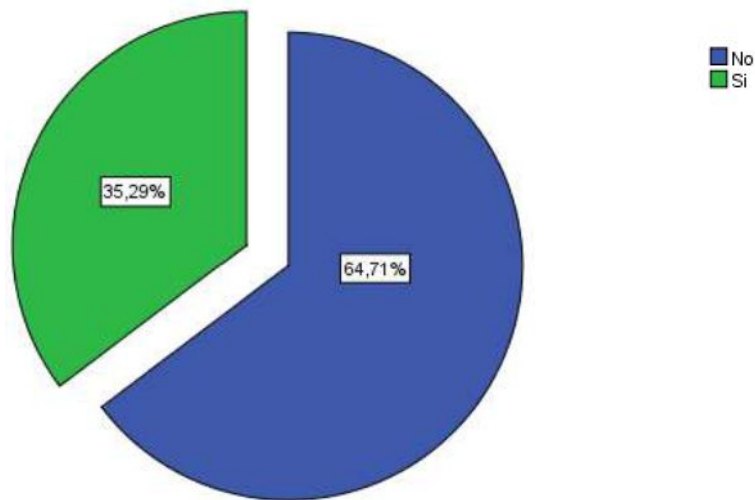


Figura 16: Capacitación previa a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la treceava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, no tuvieron una capacitación previa al trabajo que en la actualidad desempeñan.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 64.71% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan no tuvieron una capacitación previa al trabajo que en la actualidad desempeñan y el 35.29% afirman que fueron capacitados previo al trabajo que en la actualidad desempeñan.

Pregunta 14: ¿Es orientado en los trabajos que realiza?

Tabla 23: Orientación a los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	3	17,6	17,6	17,6

Si	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvcá, 2017.”

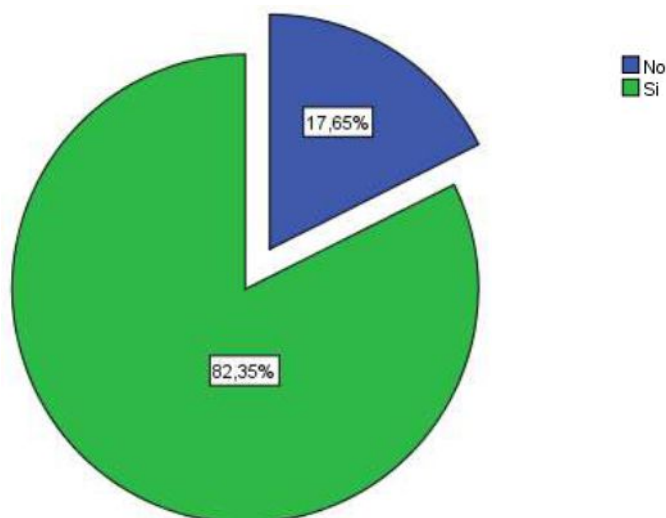


Figura 17: Orientación a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la catorceava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, son orientados por los jefes inmediatos en los trabajos que realicen.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 17.65% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no son orientados en los trabajos que realizan y el 82.35% afirman que son orientados en los trabajos que realiza con la finalidad de que los trabajos que se realicen estén direccionados a cumplir con los objetivos de la entidad.

Pregunta 15: ¿Recibe instrucciones por parte de su jefe inmediato?

Tabla 24: Instrucción por parte del jefe inmediato a los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	17,6	17,6	17,6
Válido Si	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

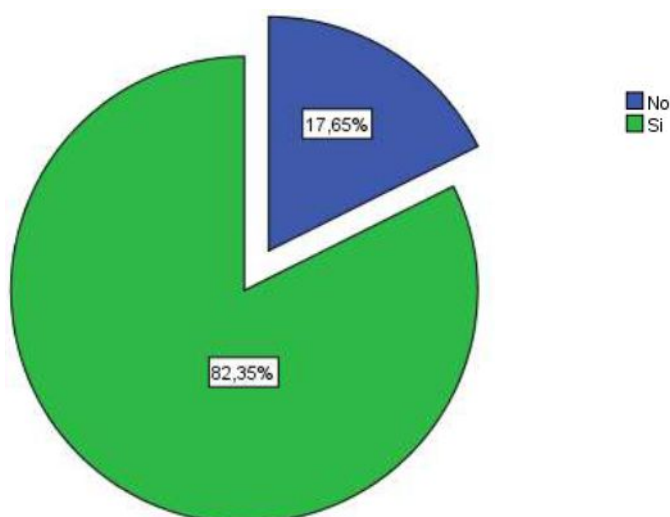


Figura 18: Instrucción por parte del jefe inmediato a los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la quinceava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, reciben instrucciones por parte de su jefe inmediato en los trabajos que realicen.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 17.65% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que no reciben instrucciones por parte de su jefe inmediato y el 82.35% afirman que si reciben instrucciones por parte de su jefe inmediato en los trabajos que realiza con la finalidad de que los trabajos que se realicen estén direccionados a cumplir con los objetivos de la entidad.

Pregunta 16: ¿Posee la capacidad para poder desempeñar las labores?

Tabla 25: Capacidad para desempeñar las labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	17	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

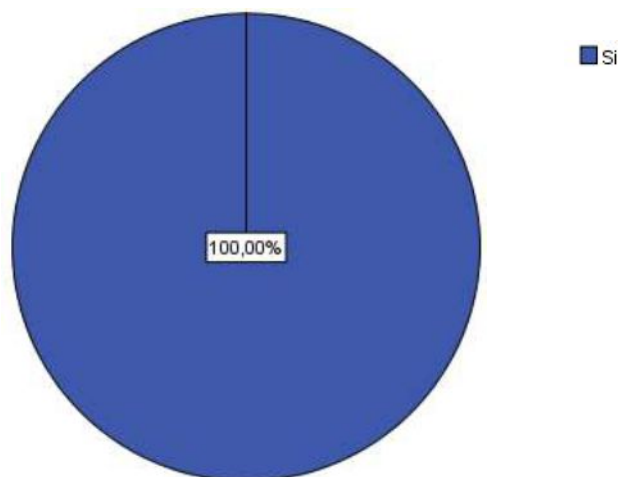


Figura 19: Capacidad para desempeñar las labores

Descripción: en lo que respecta a la dieciseisava pregunta, en su totalidad los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, presentan la capacidad necesaria para poder desempeñar las labores que se le encomienda.

Interpretación: en el diagrama de sector se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que presentan la capacidad necesaria para poder desempeñar las labores que se le encomienda, en tanto que los trabajadores se encuentran preparados para poder asumir las funciones y tareas que le encomienda el jefe inmediato.

Pregunta 17: ¿Le controlan los trabajos que realiza?

Tabla 26: Control de los trabajos realizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	17,6	17,6	17,6
Válido Si	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

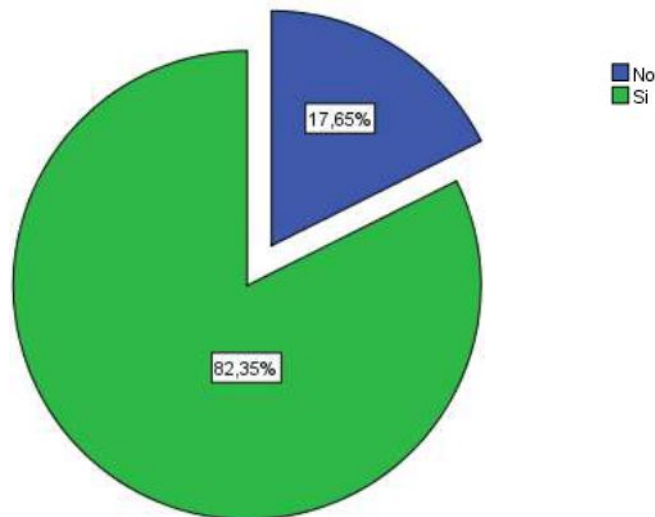


Figura 20: Control de los trabajos realizados

Descripción: en lo que respecta a la diecisieteava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, son controlados constantemente por el jefe inmediato.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 17.65% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los trabajos que realizan no son controlados por los jefes inmediatos y el 82.35% afirman que los trabajos que realizan son controlados constantemente por el jefe inmediato con la finalidad de que se encuentren direccionados de acuerdo a los objetivos de la entidad.

Pregunta 18: ¿Es supervisado por el jefe inmediato?

Tabla 27: Supervisión de los trabajos que realiza los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	11,8	11,8	11,8
Válido Si	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvcá, 2017.”

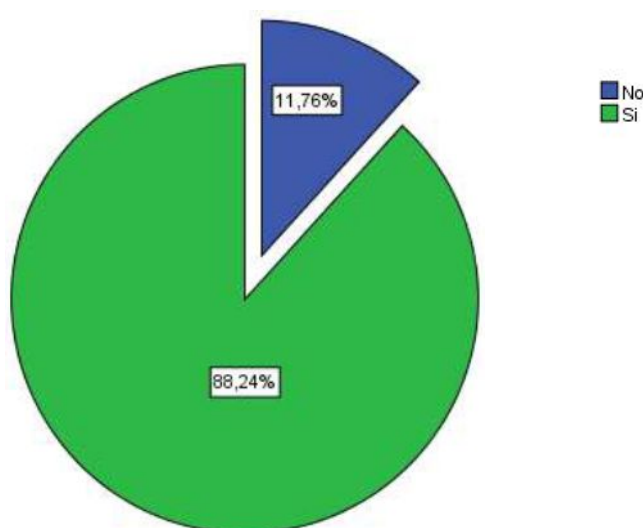


Figura 21: Supervisión de los trabajos que realiza los trabajadores

Descripción: en lo que respecta a la dieciochoava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, son supervisados por el jefe inmediato.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 11.76% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los trabajos que

realizan no son supervisados por el jefe inmediato y el 88.24% afirman que los trabajos que realizan son supervisados por el jefe inmediato con la finalidad de que se encuentren direccionados de acuerdo a los objetivos de la entidad.

Pregunta 19: ¿Están pendiente los jefes inmediatos respecto a lo que hace Ud.?

Tabla 28: Interés por la labor que realizan los trabajadores por parte de los jefes inmediatos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	11,8	11,8	11,8
Válido Si	15	88,2	88,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

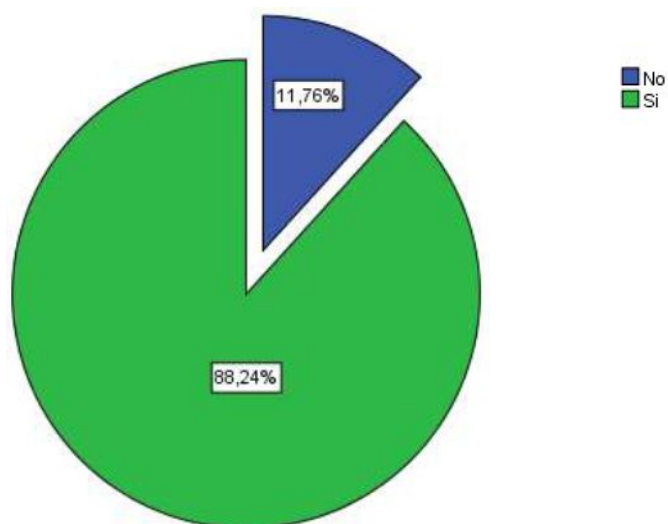


Figura 22: Interés por la labor que realizan los trabajadores por parte de los jefes inmediatos

Descripción: en lo que respecta a la diecinueveava pregunta, gran parte de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, están pendientes respecto a los trabajos que realizan por parte de su jefe inmediato.

Interpretación: en el diagrama de sectores se puede evidenciar que el 11.76% de los trabajadores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los jefes inmediatos no están pendientes respecto a los trabajos que realiza y 88.24% afirman que los jefes inmediatos están pendiente respecto a los trabajos que realiza.

4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados respecto a la calidad de servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Hvca, 2017

Análisis: la encuesta aplicada a 71 proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica se puede hacer los siguientes análisis una vez consensuadas las preguntas, de acuerdo a la complejidad la dimensión Tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía.

Pregunta 1: ¿Le saluda el personal que lo atiende?

Tabla 29: Recepción de bienvenida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,0	7,0
	Casi Nunca	15	21,1	28,2
	A veces	18	25,4	53,5
	Con frecuencia	14	19,7	73,2
	Siempre	19	26,8	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

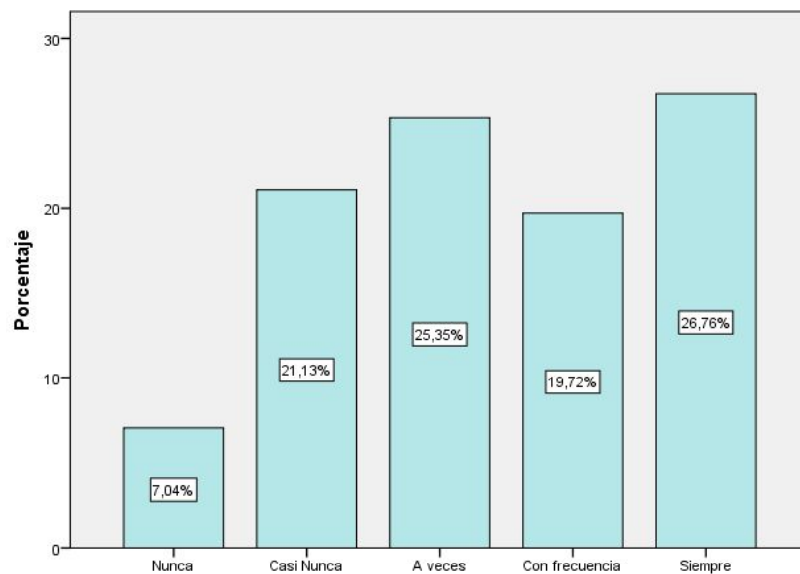


Figura 23: Recepción de bienvenida

Descripción: en lo que respecta a la primera pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de

Salud de Huancavelica, son recibidos por el personal que trabaja en la entidad con un saludo de bienvenida.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 7.04% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que lo atiende nunca le da la bienvenida con un saludo; el 21.13% manifiesta que casi nunca el personal le da la bienvenida con un saludo; el 25.35% manifiesta que a veces el personal que lo atiende le da la bienvenida con un saludo; el 19.72% manifiesta que con frecuencia el personal que lo atiende le recibe con un saludo y el 26.76% manifiesta que el personal siempre le recibe con un saludo de bienvenida.

Pregunta 2: ¿El personal que lo atiende se presenta con Ud.?

Tabla 30: Presentación del personal frente al proveedor que atiende

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,5	8,5	8,5
Casi Nunca	10	14,1	14,1	22,5
A veces	31	43,7	43,7	66,2
Con frecuencia	19	26,8	26,8	93,0
Siempre	5	7,0	7,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

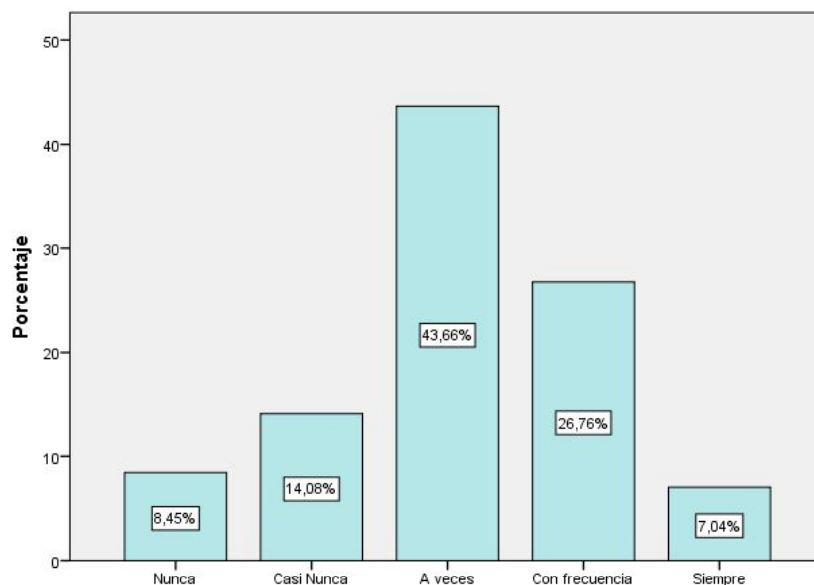


Figura 24: Presentación del personal frente al proveedor que atiende

Descripción: en lo que respecta a la segunda pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos no saben a quién acudir ya que los trabajadores de la entidad no se presentan frente a los proveedores.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 8.45% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los trabajadores de la entidad nunca se presentan frente a ellos cuando acuden a realizar trámites administrativos; el 14.08% manifiestan que casi nunca los trabajadores de la entidad se presentan frente a ellos cuando acuden a realizar trámites administrativos; el 43.66% manifiestan que a veces los trabajadores de la entidad se presentan frente a ellos cuando acuden a realizar trámites administrativos; el 26.76% manifiestan que con frecuencia los trabajadores

de la entidad se presentan frente a ellos cuando acuden a realizar trámites administrativos y el 7.04% manifiestan que siempre los trabajadores de la entidad se presentan frente a ellos cuando acuden a realizar trámites administrativos.

Pregunta 3: ¿El personal que lo atiende le ofrece ayuda?

Tabla 31: Atención personalizada por parte del trabajador de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	13	18,3	18,3	21,1
A veces	35	49,3	49,3	70,4
Con frecuencia	12	16,9	16,9	87,3
Siempre	9	12,7	12,7	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

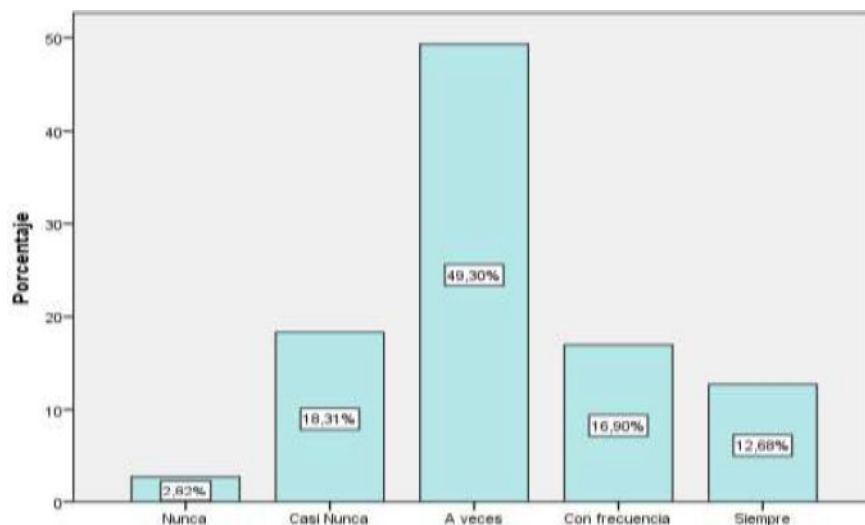


Figura 25: Atención personalizada por parte del trabajador de la entidad

Descripción: en lo que respecta a la tercera pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos no son orientados por el trabajador que lo atiende.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 2.82% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que lo atiende nunca le ofrece ayuda; el 18.31% manifiestan que casi nunca el personal que lo atiende le ofrece ayuda en el trámite administrativo que está realizando; 49.30% manifiesta que a veces el personal que lo atiende le ofrece ayuda en el trámite administrativo que está realizando; el 16.90% manifiesta que con frecuencia el personal que lo atiende le ofrece ayuda en el trámite administrativo que está realizando y 12.68% manifiesta que siempre el personal que lo atiende le ofrece ayuda en el trámite administrativo que está realizando.

Pregunta 4: ¿Cuándo realiza la consulta vía teléfono le contestan antes de tres tonos o menor a 5 minutos?

Tabla 32: Atención inmediata vía teléfono

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Válido	Casi Nunca	16	22,5	22,5	23,9
	A veces	25	35,2	35,2	59,2

Con frecuencia	24	33,8	33,8	93,0
Siempre	5	7,0	7,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

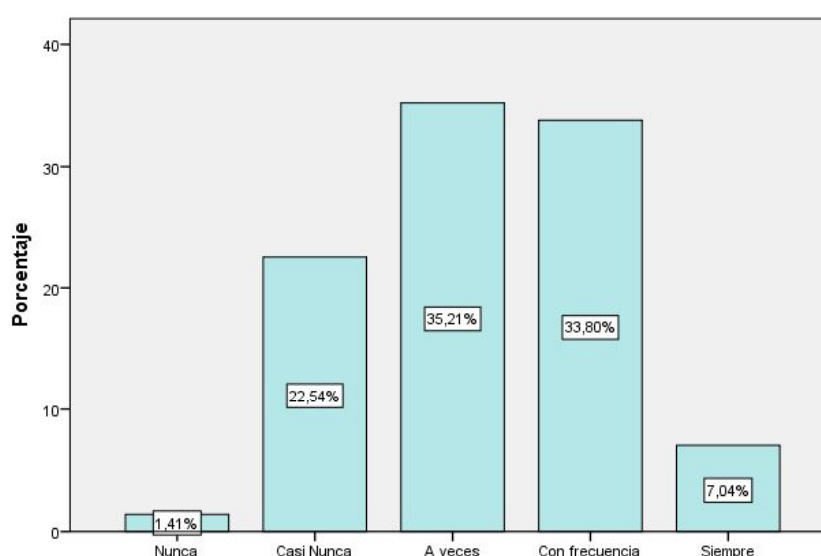


Figura 26: Atención inmediata vía teléfono

Descripción: en lo que respecta a la cuarta pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, son atendidos cuando realizan consultas vía telefónica antes de tres tonos o menos de 5 minutos.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 1.41% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que nunca le contesta el personal administrativo cuando realiza una consulta vía telefónica; el

22.54% manifiestan que casi nunca le contesta el personal administrativo cuando realiza una consulta vía telefónica; el 35.21% manifiesta que a veces le contesta el personal administrativo cuando realiza una consulta vía telefónica; el 33.8% manifiestan que con frecuencia le contesta el personal administrativo cuando realiza una consulta vía telefónica y el 7.04% manifiesta que siempre el personal encargado le contesta cuando realiza una consulta vía telefónica.

Pregunta 5: ¿Le facilitan la información necesaria que requiere?

Tabla 33: Facilitación de información a los proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	14	19,7	19,7	22,5
A veces	29	40,8	40,8	63,4
Con frecuencia	23	32,4	32,4	95,8
Siempre	3	4,2	4,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

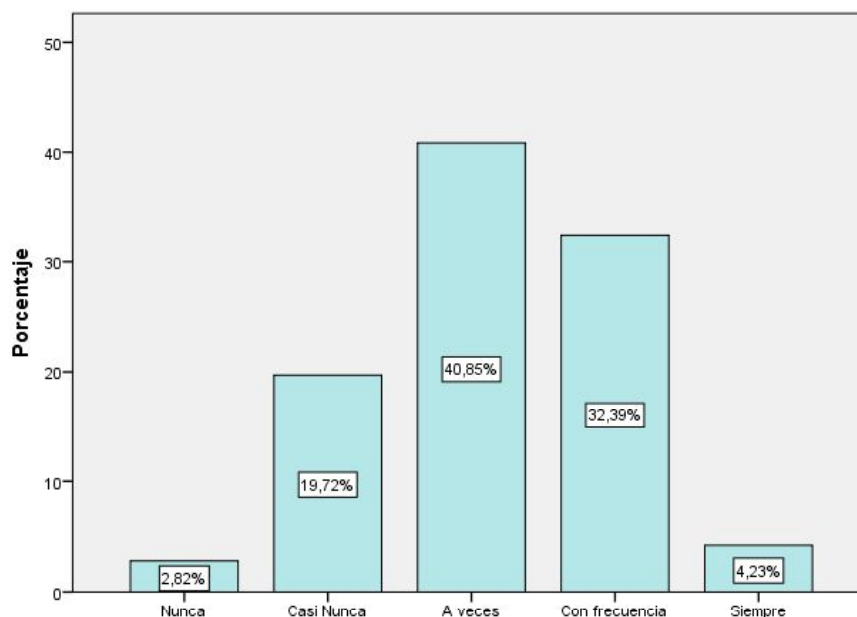


Figura 27: Facilitación de información a los proveedores

Descripción: en lo que respecta a la quinta pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos no le facilitan información que se requiere.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 2.82% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los trabajadores de la entidad nunca le facilitan información necesaria sobre los trámites administrativos; el 19.72% manifiestan que los trabajadores de la entidad casi nunca le facilitan información necesaria sobre los trámites administrativos que deben de seguir; el 40.85% manifiestan que los trabajadores de la entidad a veces le facilitan información necesaria sobre los trámites administrativos que deben de seguir; el 32.39% manifiestan que los trabajadores de la entidad con frecuencia le facilitan información

necesaria sobre los trámites administrativos que deben de seguir y el 4.23% manifiestan que los trabajadores de la entidad siempre le facilitan información necesaria sobre los trámites administrativos que deben de seguir.

Pregunta 6: ¿Cree Ud. ¿Que la información que te le facilitaron es certera?

Tabla 34: Información solicitada certera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	14,1	14,1
	A veces	37	52,1	66,2
	Con frecuencia	18	25,4	91,5
	Siempre	6	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

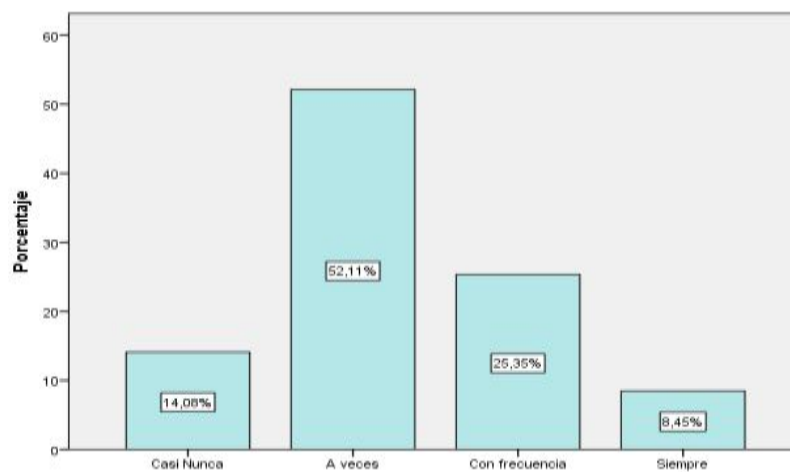


Figura 28: Información solicitada certera

Descripción: en lo que respecta a la sexta pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos es importante la información que le brindan los trabajadores de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 14.08% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que casi nunca es certera la información que le facilitaron respecto al trámite administrativo que estaba realizando; el 52.11% manifiesta que a veces es certera la información que le facilitaron respecto al trámite administrativo que estaba realizando; el 25.35% manifiesta que con frecuencia es certera la información que le facilitaron respecto al trámite administrativo que estaba realizando y el 8.45% manifiesta que siempre es certera la información que le facilitaron respecto al trámite administrativo que estaba realizando.

Pregunta 7: Cree Ud. ¿Que la información que le brindan es confiable?

Tabla 35: Confiabilidad de la información solicitada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	13	18,3	18,3	22,5
A veces	24	33,8	33,8	56,3
Con frecuencia	25	35,2	35,2	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0

Total	71	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

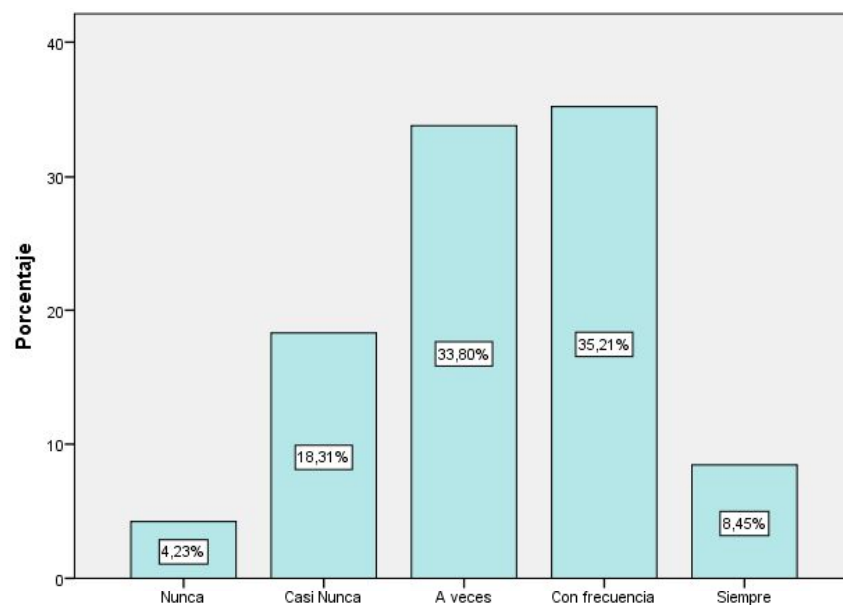


Figura 29: Confiabilidad de la información solicitada

Descripción: en lo que respecta a la séptima pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos es de importancia la información que le brinda los trabajadores de la entidad ya que es confiable.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 4.23% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que casi nunca es confiable la información que le brindan los trabajadores de la entidad; el 18.31%

manifiestan que casi nunca es confiable la información que le brindan los trabajadores de la entidad; el 33.8% manifiestan que a veces es confiable la información que le brindan los trabajadores de la entidad; el 35.21% manifiestan que con frecuencia es confiable la información que le brindan los trabajadores de la entidad y el 8.45% manifiestan que siempre es confiable la información que le brindan los trabajadores de la entidad.

Pregunta 8: ¿Le atienden inmediatamente?

Tabla 36: Atención inmediata

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi Nunca	18	25,4	25,4	26,8
A veces	28	39,4	39,4	66,2
Con frecuencia	16	22,5	22,5	88,7
Siempre	8	11,3	11,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

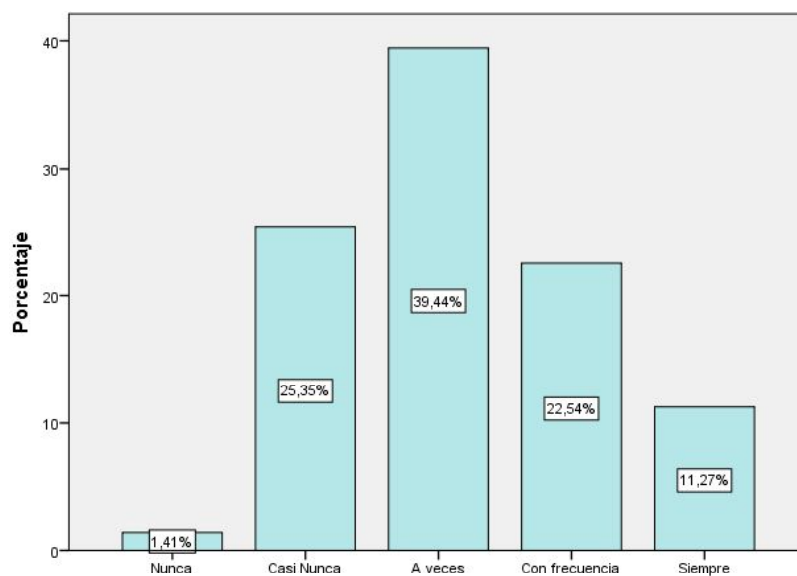


Figura 30: Atención inmediata

Descripción: en lo que respecta a la octava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos son atendidos de manera inmediata por los trabajadores de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 1.41% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que nunca el personal de la entidad le atiende inmediatamente; el 25.35% manifiestan que casi siempre el personal de la entidad le atiende inmediatamente; el 39.44% manifiestan que a veces el personal de la entidad le atiende inmediatamente; el 22.54% manifiestan que con frecuencia el personal de la entidad le atiende inmediatamente y el 11.27% manifiestan que siempre el personal de la entidad le atiende inmediatamente.

Pregunta 9: ¿El tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos?

Tabla 37: Tiempo de respuesta en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi Nunca	11	15,5	15,5	16,9
A veces	31	43,7	43,7	60,6
Con frecuencia	22	31,0	31,0	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

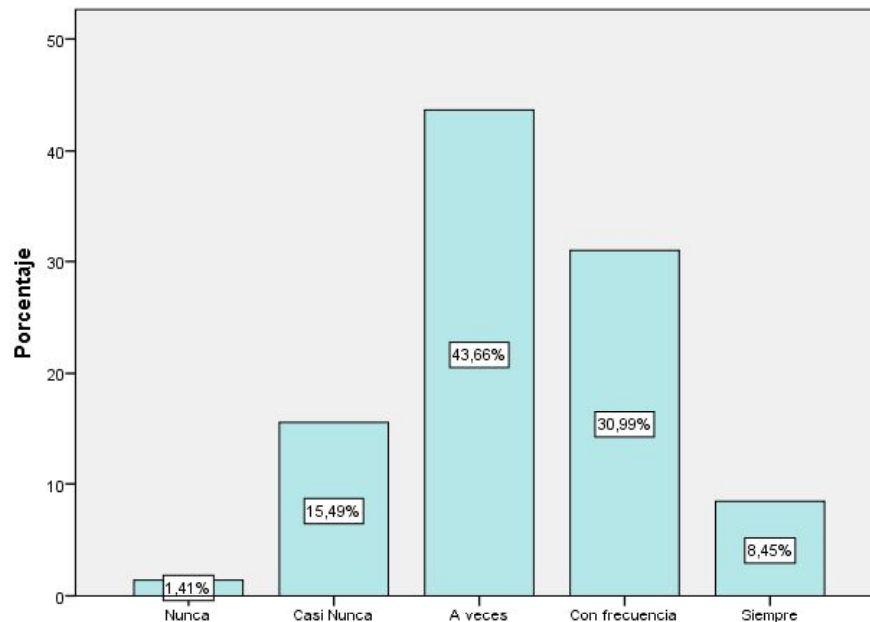


Figura 31: Tiempo de respuesta en la atención

Descripción: en lo que respecta a la novena pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos tienen que esperar más de 5 minutos para ser atendidos por el personal de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 1.41% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que nunca el tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos; el 15.49% manifiestan que casi nunca el tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos; el 43.66% manifiestan que a veces el tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos; el 30.99% manifiestan que con frecuencia el tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos y el 8.45% manifiestan que siempre el tiempo de demora para la atención es menor a 5 minutos.

Pregunta 10: ¿Percibe que el personal tiene voluntad en atenderlo?

Tabla 38: Voluntad del personal al atender

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	14	19,7	19,7	19,7
A veces	26	36,6	36,6	56,3
Válido Con frecuencia	21	29,6	29,6	85,9
Siempre	10	14,1	14,1	100,0

Total	71	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

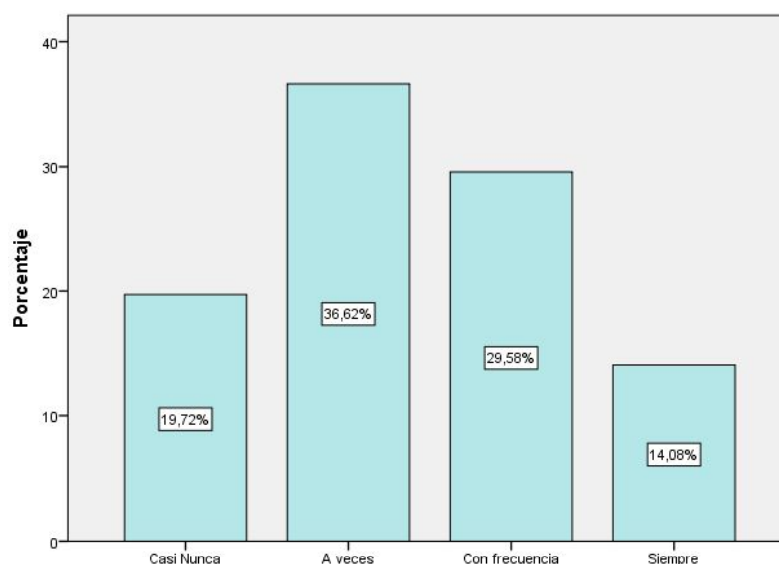


Figura 32: Voluntad del personal al atender

Descripción: en lo que respecta a la décima pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos son atendidos con voluntad por parte del personal de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 19.72% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que casi nunca el personal que lo atiende presenta voluntad para atenderlo en los tramites administrativo que realiza; el 36.62% manifiestan que a veces el personal que lo atiende presenta voluntad para atenderlo en los tramites

administrativo que realiza; el 29.58% manifiestan que con frecuencia el personal que lo atiende presenta voluntad para atenderlo en los tramites administrativo que realiza y el 14.08% manifiestan que siempre el personal que lo atiende presenta voluntad para atenderlo en los tramites administrativo que realiza.

Pregunta 11: ¿Se siente complacido al ser atendido con prontitud?

Tabla 39: Satisfacción por la atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	10	14,1	14,1	18,3
A veces	20	28,2	28,2	46,5
Con frecuencia	22	31,0	31,0	77,5
Siempre	16	22,5	22,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

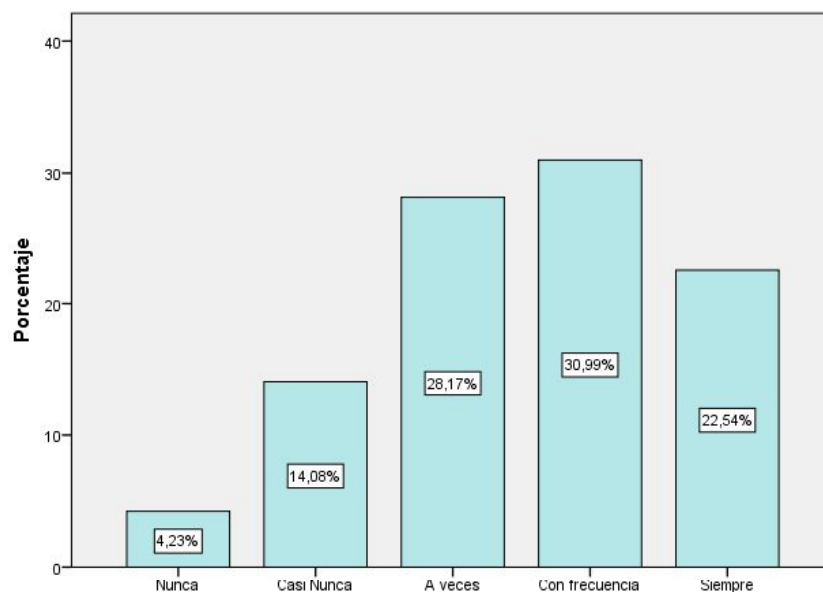


Figura 33: Satisfacción por la atención recibida

Descripción: en lo que respecta a la onceava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos se sienten satisfechos por la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 4.23% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que nunca se sienten satisfechos por la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la entidad; el 14.08% manifiestan que casi nunca se sienten satisfechos por la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la entidad; el 28.17% manifiestan que a veces se sienten satisfechos por la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la entidad; el 30.99% manifiestan que con frecuencia se sienten satisfechos por la atención que recibieron por

parte de los trabajadores de la entidad y el 22.54% manifiestan que siempre se sienten satisfechos por la atención que recibieron por parte de los trabajadores de la entidad.

Pregunta 12: ¿Percibe que el personal que lo atiende conoce sobre el tema en consulta?

Tabla 40: Capacidad del personal en el tema consultar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	11	15,5	15,5	19,7
A veces	24	33,8	33,8	53,5
Con frecuencia	21	29,6	29,6	83,1
Siempre	12	16,9	16,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

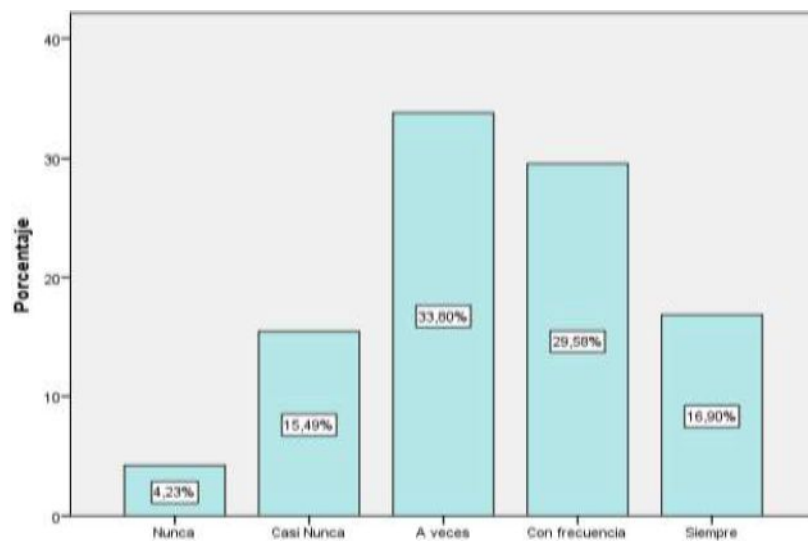


Figura 34: Capacidad del personal en el tema consultar

Descripción: en lo que respecta a la doceava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos los trabajadores de la entidad conocen sobre el tema que se hace la consulta.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 4.23% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que los trabajadores de la entidad nunca conocen sobre el tema que se hace la consulta; el 15.49% manifiestan que casi nunca los trabajadores de la entidad conocen sobre el tema que se hace la consulta; el 33.80% manifiestan que a veces los trabajadores de la entidad conocen sobre el tema que se hace la consulta; el 29.58% manifiestan que con frecuencia los trabajadores de la entidad conocen sobre el tema que se hace la consulta y el 16.9% manifiestan que siempre los trabajadores de la entidad conocen sobre el tema que se hace la consulta.

Pregunta 13: ¿El personal encargado de atender subsana sus consultas?

Tabla 41: Subsanción de las consultas por parte del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Válido	Casi Nunca	8	11,3	11,3	12,7
	A veces	39	54,9	54,9	67,6

Con frecuencia	19	26,8	26,8	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

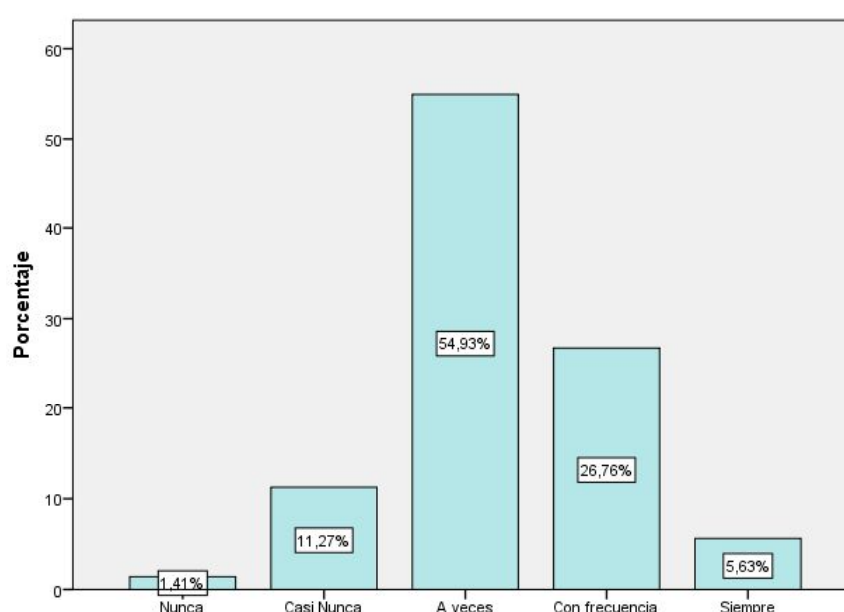


Figura 35: Subsanción de las consultas por parte del personal

Descripción: en lo que respecta a la treceava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos el personal que le atiende si subsana las consultas que realiza.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 1.41% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que le

atiende nunca subsana las consultas que realiza; el 11.27% manifiestan que casi nunca el personal que le atiende subsana las consultas que realiza; el 54.93% manifiestan que a veces el personal que le atiende subsana las consultas que realiza; el 26.76% manifiestan que con frecuencia el personal que le atiende subsana las consultas que realiza y el 5.63% manifiestan que siempre el personal que le atiende subsana las consultas que realiza.

Pregunta 14: ¿Percibe que el trabajador le transmite confianza respecto a la consulta que realiza?

Tabla 42: Confianza por parte del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	22,5	22,5	22,5
	A veces	22	31,0	31,0	53,5
	Con frecuencia	23	32,4	32,4	85,9
	Siempre	10	14,1	14,1	100,0
Total		71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

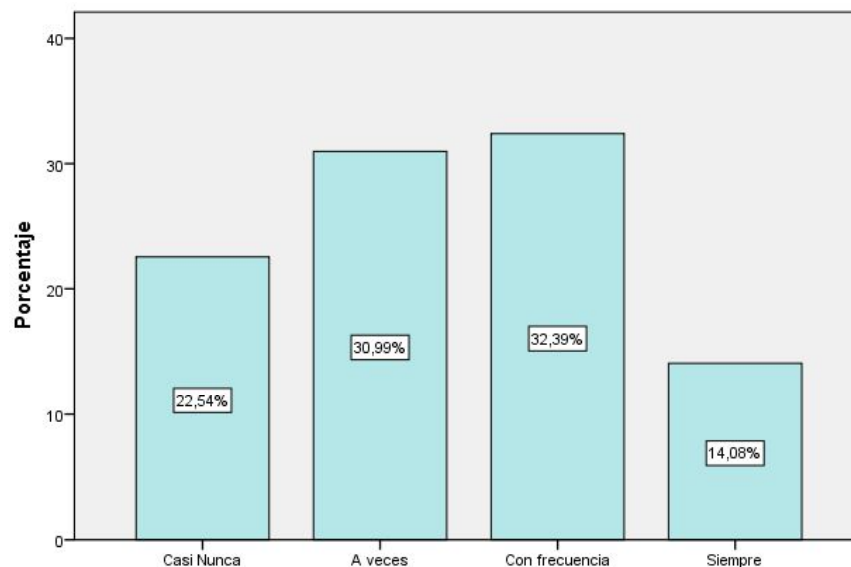


Figura 36: Confianza por parte del trabajador

Descripción: en lo que respecta a la catorceava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos el personal que le atiende transmite confianza respecto a la consulta que se realiza.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 22.54% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el trabajador casi nunca transmite confianza respecto a la consulta que se realiza; el 30.99% manifiestan que a veces el trabajador transmite confianza respecto a la consulta que se realiza; el 32.39% manifiesta que con frecuencia el trabajador transmite confianza respecto a la consulta que se realiza y el 14.08% manifiestan que siempre el trabajador transmite confianza respecto a la consulta que se realiza.

Pregunta 15: ¿Es orientado por el personal que le atiende en las consultas que realiza?

Tabla 43: Orientación a los proveedores por parte del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,8	2,8
	Casi Nunca	6	8,5	11,3
	A veces	27	38,0	49,3
	Con frecuencia	31	43,7	93,0
	Siempre	5	7,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

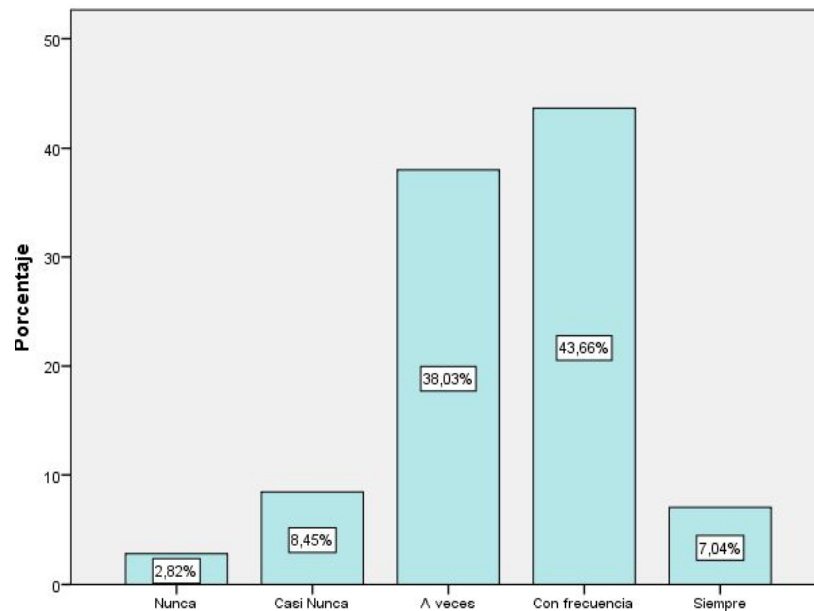


Figura 37: Orientación a los proveedores por parte del personal

Descripción: en lo que respecta a la quinceava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos si son orientados por parte del personal en las consultas que realiza.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 2.82% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que les atiende nunca les orienta en las consultas que realiza; el 8.45% manifiestan que casi nunca el personal que le atiende le oriente en las consultas que realiza; el 38.03% manifiestan que a veces el personal que le atiende le oriente en las consultas que realiza; el 43.66% manifiestan que con frecuencia el personal que le atiende le oriente en las consultas que realiza y el 7.04% manifiestan que siempre el personal que le atiende le oriente en las consultas que realiza.

Pregunta 16: ¿Percibe que el personal se dedica en solucionar su consulta?

Tabla 44: Interés del personal por dar solución a la consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	13	18,3	18,3	22,5
	A veces	29	40,8	40,8	63,4

Con frecuencia	21	29,6	29,6	93,0
Siempre	5	7,0	7,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

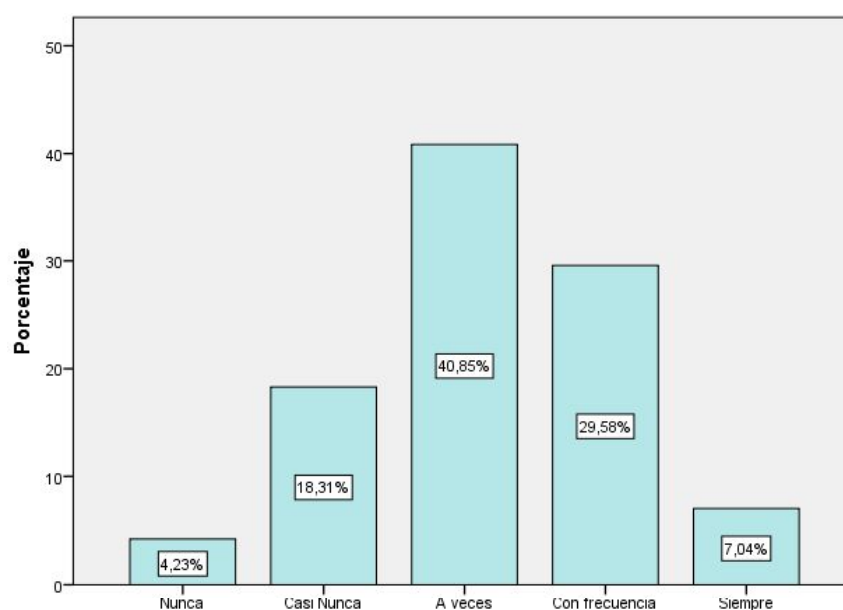


Figura 38: Interés del personal por dar solución a la consulta

Descripción: en lo que respecta a la dieciseisava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos el personal que le atiende se dedica a dar solución a la consulta que realiza.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 4.23% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal nunca se

dedica a dar solución a la consulta que realiza; el 18.31% manifiestan que casi nunca el persona que le atiende se dedica a dar solución a la consulta que realiza; el 40.85% manifiestan que a veces el persona que le atiende se dedica a dar solución a la consulta que realiza; el 29.58% manifiestan que con frecuencia el persona que le atiende se dedica a dar solución a la consulta que realiza y el 7.04% manifiestan que siempre el persona que le atiende se dedica a dar solución a la consulta que realiza.

Pregunta 17: ¿Percibe que el personal se centra a la atención de su persona?

Tabla 45: Atención personalizada a los proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	8	11,3	11,3	14,1
A veces	36	50,7	50,7	64,8
Con frecuencia	19	26,8	26,8	91,5
Siempre	6	8,5	8,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

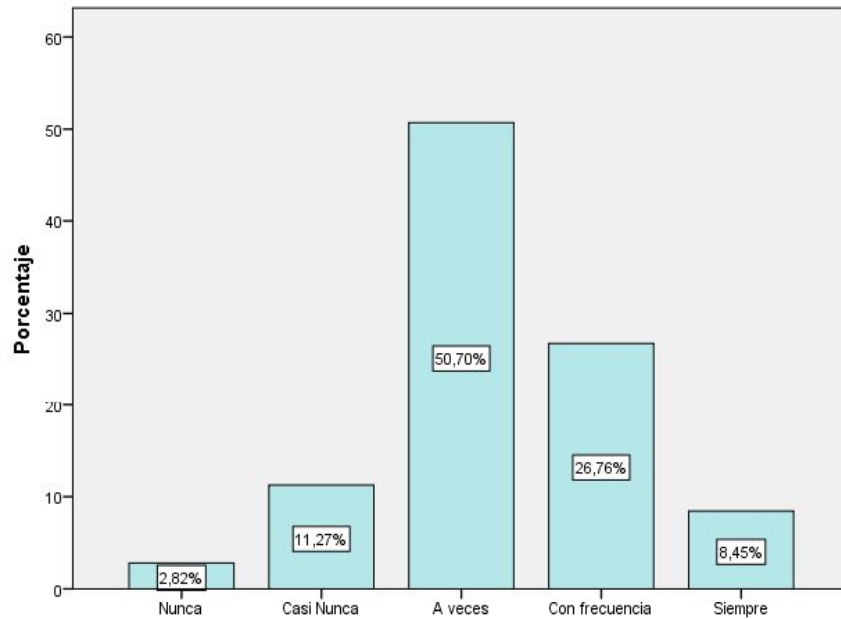


Figura 39: Atención personalizada a los proveedores

Descripción: en lo que respecta a la diecisieteava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos el personal que le atiende se centra en su persona.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 2.82% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que le atiende nunca se centra en su persona; el 11.27% manifiesta que casi nunca el personal que le atiende se centra en su persona; el 50.7% manifiesta que a veces el personal que le atiende se centra en su persona; el 26.76% manifiestan que con frecuencia el personal que le atiende se centra en su persona y el 8.45% manifiesta que siempre el personal que le atiende se centra en su persona.

Pregunta 18: Cree Ud. ¿Que el personal que le atendió, atiende sus necesidades?

Tabla 46: Necesidades satisfechas de los proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	15	21,1	21,1	21,1
A veces	28	39,4	39,4	60,6
Válido Con frecuencia	21	29,6	29,6	90,1
Siempre	7	9,9	9,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

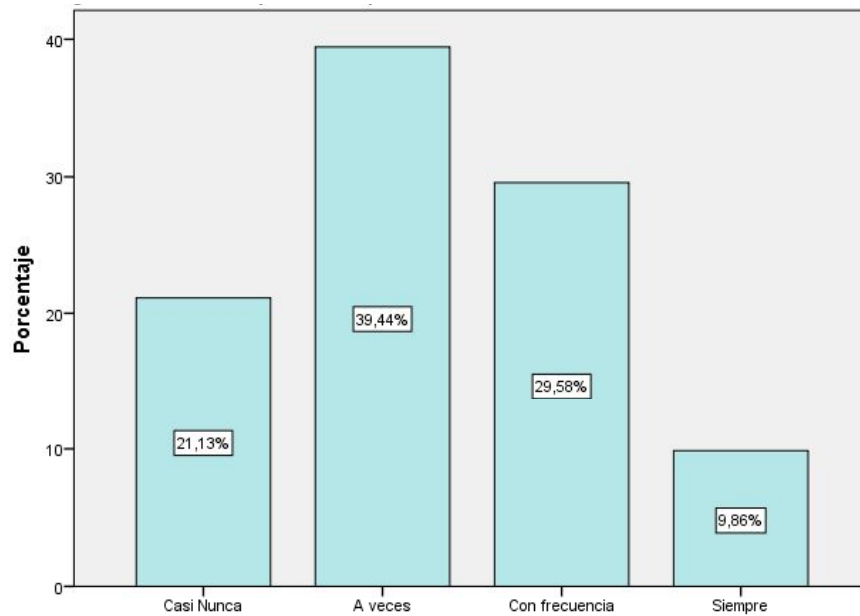


Figura 40: Necesidades satisfechas de los proveedores

Descripción: en lo que respecta a la dieciochoava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos el personal atiende sus necesidades.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 21.13% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que el personal que le atiende casi nunca atiende sus necesidades; el 39.44% manifiestan que a veces el personal atiende sus necesidades; el 29.58% manifiestan que con frecuencia el personal atiende sus necesidades y el 9.86% manifiestan que siempre el personal atiende sus necesidades.

Pregunta 19: ¿Se siente complacido por la atención que recibió?

Tabla 47: percepción de la atención que recibió

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi Nunca	9	12,7	12,7	14,1
A veces	28	39,4	39,4	53,5
Con frecuencia	24	33,8	33,8	87,3
Siempre	9	12,7	12,7	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de percepción “Administración de recursos humanos y calidad del servicio en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud – Hvca, 2017.”

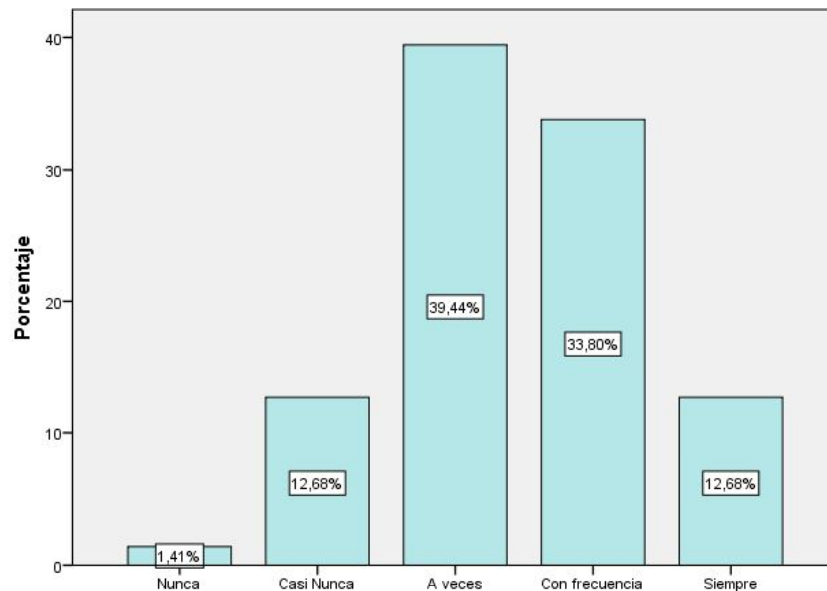


Figura 41: percepción de la atención que recibió

Descripción: en lo que respecta a la diecinueveava pregunta, gran parte de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, al realizar los trámites administrativos se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad.

Interpretación: en el diagrama de barras se puede evidenciar que el 1.41% de los proveedores de la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, manifiestan que nunca se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad; el 12.68% manifiestan que casi nunca se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad; el 39.44%

manifiestan que a veces se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad; el 33.8% manifiestan que con frecuencia se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad y el 12.68% manifiestan que siempre se sienten complacidos por la atención por reciben por parte de los empleados de la entidad.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la primera hipótesis específica

a) Sistema de hipótesis

H₀: La calidad del servicio no influye positiva y significativamente en la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

H₁: La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Tabla 48: Prueba de correlación de Rho de Spearman – primera hipótesis específica

			Integración del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Integración del personal	Coefficiente de correlación	1.000	,886**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	17	17

	Coefficiente de		
Calidad de	correlación	,886**	1.000
servicio	Sig. (bilateral)	.000	
	N	17	17

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

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

El nivel de significancia: define como la probabilidad de tomar la decisión de rechazar H_0 (hipótesis nula). Su valor representa la afirmación de que las variables estudiadas no guardan relación. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 95 por ciento.

De acuerdo a los resultados de la prueba de Rho Spearman la significancia asintótica bilateral es de 0.000 menor que el nivel de significancia por tal motivo, rechazamos la hipótesis nula.

c) Estadística de prueba

La prueba estadística que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la correlación de Rho de Spearman. Asimismo, la interpretación del índice se realizó de acuerdo a la escala propuesta por Spearman.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Ecuación 4: Índice de correlación de Rho de Spearman

Fuente: (Martinez, Tuya, Martinez, Pérez, & Canovas, 2009)

Tabla 49: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman

Índice r	Interpretación
	Correlación negativa
-1	perfecta
	Correlación negativa
-0.5	fuerte moderada débil
0	Ninguna correlación
	Correlación positiva
+0.5	moderada fuerte
	Correlación positiva
+1	perfecta

Fuente: (Nunnally, 1967)

d) Cálculo del estadístico

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} = 0.886$$

e) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman la significancia bilateral = $0.000 < \alpha = 0,05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y tomamos la decisión de que:

La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Respecto al resultado obtenido de $r = 0.886$, podemos afirmar que existe una **correlación positiva perfecta** entre la calidad de servicios y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Concerniente a los resultados obtenidos podemos llegar a afirmar que una adecuada calidad de servicios depende de una eficiente integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

4.2.2. Contratación de la segunda hipótesis específica

a) Sistema de hipótesis

H_0 : La calidad del servicio no influye positiva y significativamente en la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

H_1 : La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Tabla 50: Prueba de correlación de Rho de Spearman – segunda hipótesis específica

		Organización del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización del personal	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,792**
		N	17
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		N	17

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

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

El nivel de significancia: define como la probabilidad de tomar la decisión de rechazar H_0 (hipótesis nula). Su valor representa la afirmación de que las variables estudiadas no guardan relación. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 95 por ciento.

De acuerdo a los resultados de la prueba de Rho Spearman la significancia asintótica bilateral es de 0.000 menor que el nivel de significancia por tal motivo, rechazamos la hipótesis nula.

c) Estadística de prueba

La prueba estadística que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la correlación de Rho de Spearman. Asimismo, la interpretación del índice se realizó de acuerdo a la escala propuesta por Spearman.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Ecuación 5: Índice de correlación de Rho de Spearman

Fuente: (Martinez, Tuya, Martinez, Pérez, & Canovas, 2009)

Tabla 51: Interpretación de los índices de correlación de Rho de Spearman

Índice r	Interpretación
	Correlación negativa
-1	perfecta
	Correlación negativa
-0.5	fuerte moderada débil
0	Ninguna correlación
	Correlación positiva
+0.5	moderada fuerte

Correlación positiva

+1 perfecta

Fuente: (Nunnally, 1967)

d) Cálculo del estadístico

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} = 0.792$$

e) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman la significancia bilateral = 0.000 < $\alpha = 0,05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y tomamos la decisión de que:

La calidad del servicio influye positiva y significativamente en la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Respecto al resultado obtenido de $r = 0.792$, podemos afirmar que existe una **correlación positiva perfecta** entre la calidad de servicios y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Concerniente a los resultados obtenidos podemos llegar a afirmar que una adecuada calidad de servicios depende de una eficiente organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis general

f) Sistema de hipótesis

H₀: La administración de los Recursos Humanos no influye positiva y significativamente en la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

H₁: La administración de los Recursos Humanos influye positiva y significativamente en la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Tabla 52: Prueba de correlación de Rho de Spearman – hipótesis general

		Administración de recursos humanos		
				Calidad de servicio
Rho de Spearman	Administración de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1.000	,959**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	17	17
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,959**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	17	17

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

g) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

El nivel de significancia: define como la probabilidad de tomar la decisión de rechazar H₀ (hipótesis nula). Su valor representa la

afirmación de que las variables estudiadas no guardan relación. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.05$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 95 por ciento.

De acuerdo a los resultados de la prueba de Rho Spearman la significancia asintótica bilateral es de 0.000 menor que el nivel de significancia por tal motivo, rechazamos la hipótesis nula.

h) Estadística de prueba

La prueba estadística que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la correlación de Rho de Spearman. Asimismo, la interpretación del índice se realizó de acuerdo a la escala propuesta por Spearman.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Ecuación 6: Índice de correlación de Rho de Spearman

Fuente: (Martinez, Tuya, Martinez, Pérez, & Canovas, 2009)

Tabla 53: Interpretación de los índices de correlación de Rho de

Spearman

Índice r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta

	Correlación negativa
-0.5	fuerte moderada débil
0	Ninguna correlación
	Correlación positiva
+0.5	moderada fuerte
	Correlación positiva
+1	perfecta

Fuente: (Nunnally, 1967)

i) Cálculo del estadístico

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}} = 0.959$$

j) Toma de decisión

De acuerdo a los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman la significancia bilateral = 0.000 < $\alpha = 0,05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y tomamos la decisión de que:

La administración de los Recursos Humanos influye positiva y significativamente en la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Respecto al resultado obtenido de $r = 0.959$, podemos afirmar que existe una **correlación positiva perfecta** entre La administración de los

Recursos Humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Concerniente a los resultados obtenidos podemos llegar a afirmar que una adecuada administración de los recursos humanos conlleva a una mejor calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

4.3. Discusión de resultados

4.3.1. Relación entre la calidad de servicios y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación existe una correlación significativa positiva entre la calidad de servicios y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Quispe (2014), encontró que existe una estrecha relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio del público ya que al mejorar la administración de los recursos humanos mejora de manera positiva la calidad del servicio al público en la municipalidad de Cachicadán.

Concerniente a las investigaciones podemos llegar a concluir que una adecuada calidad de servicios depende de una eficiente integración del

personal. Por lo tanto, si se realiza una eficiente integración de personal se tendrá una mejor calidad de servicios al público.

4.3.2. Relación entre la calidad de servicios y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación existe una correlación significativa positiva entre la calidad de servicios y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Quispe (2014), encontró que existe una estrecha relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio al público ya que al mejorar la administración de los recursos humanos mejora de manera positiva la calidad del servicio al público en la municipalidad de Cachicadán.

Concerniente a las investigaciones podemos llegar a concluir que una adecuada calidad de servicios depende de una eficiente organización del personal. Por lo tanto, si se realiza una eficiente organización del personal se tendrá una mejor calidad de servicios al público.

4.3.3. Relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación existe una correlación significativa positiva entre la Administración de los recursos humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017.

Quispe (2014), encontró que existe una estrecha relación entre la administración de los recursos humanos y la calidad del servicio al público ya que al mejorar la administración de los recursos humanos mejora de manera positiva la calidad del servicio al público en la municipalidad de Cachicadán.

Arrué (2014), encontró que la oficina desconcertada de Osiptel Loreto cuenta con un personal capacitado para la atención al cliente ya que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida por el personal.

Concerniente a las investigaciones podemos llegar a concluir que una adecuada calidad de servicios depende de una eficiente administración de los recursos humanos. Por lo tanto, si se realiza una eficiente administración de los recursos humanos se tendrá una mejor calidad de servicios al público.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Desarrollada la investigación se arribaron a las siguientes conclusiones que a continuación presentamos:

Primera conclusión

Existe una correlación significativa y positiva entre la calidad de servicios y la integración del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente integración de personal, mejora positivamente la calidad de servicio al público.

Segunda conclusión

Existe una correlación significativa y positiva entre la calidad de servicios y la organización del personal en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente organización del personal, mejora positivamente la calidad del servicio al público.

Tercera conclusión

Existe una correlación significativa y positiva entre la Administración de los recursos humanos y la calidad de servicios en la Dirección de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, 2017. Por lo tanto, una eficiente Administración de los recursos humanos, mejora positivamente la calidad del servicio al público.

Cuarta conclusión

Una eficiente Administración de los recursos humanos, mejora positivamente la calidad del servicio al público. Por lo tanto, si mejoramos la administración de los recursos humanos, mejoramos la calidad del servicio al público.

5.2. Recomendaciones

Tener en consideración las siguientes recomendaciones:

Primera recomendación

A la oficina de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Huancavelica, se recomienda la integración y organización de los

recursos humanos de manera eficiente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al público.

Segunda recomendación

A la oficina de gestión de recursos humanos de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se recomienda la integración y organización de los recursos humanos de manera eficiente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al público.

Tercera recomendación

A la oficina de Logística de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, se recomienda administrar los recursos humanos de manera eficiente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al público.

Cuarta recomendación

El personal que se integre a la organización debe de ser aquella persona que cumpla el perfil idóneo para poder cubrir el puesto, por lo tanto, se recomienda administrar los recursos humanos de manera eficiente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al público.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. E., & Vargas, J. E. (2010). *Servicio al cliente*. Mexico: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Arrué, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcertada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario junio a setiembre del 2014*. Loreto.
- Avila, H. (2011). *Escala de la calidad de servicio en entidades de salud, Region Callao*. Callao - Perú.
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, C. (2013). *Manual de atención al cliente*. Quito - Ecuador.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Corral, F. (2006). *Recursos humanos: compensación*.
- Derecho Laboral, D. (s.f.). *Capacitación y Adiestramiento*.
- Desler, G., & Varela, R. (s.f.). *Administración de recursos humanos* (Quinta Edición ed.).
- Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Desarrollo personal y bienestar*. España.
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Colombia.
- Gonzalez, M., Del rio, C., & Dominguez, J. M. (s.f.). *Los servicios*. Madrid - España.
- Gutierrez, R. B. (2007). *Auditoría de la administración de recursos humanos en el hospital Regional de Ayacucho*. Ayacucho - Perú.
- Hernandez de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio, E. (2009). *Calidad de servicios y recursos humanos: Caso estudio tienda por departamento*. Zulia - Venezuela.
- Hernandez, J., & Gomez, D. (2010). *Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería*. Rio de Janeiro - Brasil.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). Mexico: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA DE C.V.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*.
- Ibarra, A. (2009). *Introducción a las finanzas Públicas*. Cartagena - Colombia.
- Manzo, Z. R., & Moncallo, N. M. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de laboral percibida*. Caracas - Ecuador.

- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Pérez, A., & Canovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Habanera de Ciencias Médicas*, 20.
- Masson, V. (2009). *Personas y organizaciones. Administracion de recusus humanos*.
- Nunnally, J. (1967). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Perú Top Tours. (s.f.). *Mapa de la provincia de Huancavelica*. Lima - Perú.
- Prieto, R. (s.f). *Reclutamiento* . Buenos Aires - Argentina.
- Quispe Gutierrez, D. M. (2014). *Administracion de recursos humanos y calidad del servicio al publico en la municipalidad distrital de cachicamandan*. Huamachuco - Perú.
- Quispe, D. M. (2014). *Administracion de recursos humanos y calidad del servicio al publico en la municipalidad distrital de cachicamandan*. Huamachuco - Perú.
- Ramirez, A. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Colombia.
- Requena, M. V., & Serrano, G. C. (2007). *Calidad de los servicios desde la perspectiva de los clientes, usuarios y auto- percepcion de empresas de captacion de talentos*. Caracas - Venezuela.
- Rodriguez, H. (2011). *Trabajador y Patron*. Estado de Hidalgo - Mexico.
- Sarache, W., Castrillon, O., & Ortiz, L. (2009). *Seleccion de proveedores: una aproximacion al estado del arte*. Bogota - Colombia.
- Suite, S. (2014). *Reclutamiento y seleccion del personal*.
- Universidad EAFIT. (s.f.). *Remuneracion Laboral*. Medellin - Colombia.
- Werther, W. B., & Keith, D. (1991). *Administracion de personal y recursos humanos* (Tercera Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A. DE C.V.