

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tesis

**“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017”.**

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTADO POR:

Bach. Darwin Sixto Cajamarca Llantoy

Bach. Lucy Judith Jorge Malca

AYACUCHO-PERU

2018

Agradecimiento

En Primer lugar, agradecemos a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Agradecemos también a nuestras familias por su apoyo incondicional y darnos fuerzas para seguir adelante culminando un peldaño más en nuestro desarrollo Profesional.

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Lic. Jorge Alberto Prado Palomino por aceptarnos en el asesoramiento de la presente tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores. Le agradecemos también a nuestros docentes que durante estos años han venido formándonos e inculcándonos valores y conocimiento, habiendo aportado con un granito de arena en nuestra Formación Profesional.

Agradecer a nuestro jurado calificador encabezado por el Presidente el Lic. Eusterio Oré Gutiérrez, el Lic. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado y el Lic. Juan Felipe Anicama Córdova, por haber apoyado en la corrección de la presente investigación.

Dedicatoria

A nuestros padres, hermanos y familiares, por brindarnos su tiempo y mostrarnos el camino hacia la superación, a nuestros familiares quienes nos dan las energías para seguir adelante en este mundo cada vez más competitivo.

Todo es posible gracias a ustedes.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. MARCO TEÓRICO	12
1.1.1. Marco Histórico	12
1.1.1.1. Referencia Histórica de Gestión del Talento Humano	12
1.1.1.2. Referencia Histórica del Desempeño Laboral	16
1.1.2. Sistema Teórico	17
1.1.2.1. Gestión del Talento Humano	17
1.1.2.2. Desempeño Laboral	30
1.1.3. Marco Conceptual.....	36
1.1.4. Marco Referencial	36
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	37
1.2.1. Enunciado del Problema.....	37
1.2.2. Formulación del Problema	40
1.2.2.1. Problema General	40
1.2.2.2. Problema Específico	40
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	41
1.3.1. Delimitación Espacial.....	41
1.3.2. Delimitación Temporal	41
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
1.4.1. Objetivo General.....	41
1.4.2. Objetivos Específicos.....	41
1.5. JUSTIFICACION, IMPORTANCIA, ALCANCES Y LIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	41

1.5.1. Justificación de la Investigación.....	41
1.5.2. Importancia de la Investigación.....	42
1.5.3. Alcances de la Investigación	43
1.5.4. Limitación de la Investigación	43
1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	43
1.6.1. Hipótesis General	43
1.6.2. Hipótesis Específica	43
1.7. VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN	43
1.7.1. Variable Independiente	43
1.7.2. Variable Dependiente.....	44
1.7.3. Operacionalización de las Variables	45

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. METODOLOGÍA APLICADA	51
2.1.1. Tipo de Investigación	51
2.1.2. Nivel de Investigación.....	51
2.1.3. Diseño de Investigación	51
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
2.2.1. Población	51
2.2.2. Muestra.....	52
2.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
2.3.1. Técnicas.....	54
2.3.2. Instrumentos	54
2.3.3. Prueba Estadística de Contrastación de Hipótesis.....	54
2.3.4. Fuentes de Recolección de Datos	54
2.4. PROCESO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO	55

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
3.1.1. Presentación.....	56
3.1.2. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	56

3.1.2.1. Validación de Instrumento.....	56
3.1.2.2. Confiabilidad de Instrumento	57
3.1.3. Análisis e Interpretación de Datos.....	59
3.1.3.1. Gestión Estratégica Del Talento Humano	60
3.1.3.1.1. Capacitación y Desarrollo	61
3.1.3.1.2. Seguridad y Calidad	74
3.1.3.1.3. Relaciones Laborales	86
3.1.3.2. Desempeño Laboral	97
3.1.3.2.1. Mejora Continua	98
3.1.3.2.2. Metas Institucionales	113
3.1.3.2.3. Confianza y Empatía.....	125
3.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	178
3.1.4.1. Contrastación de Hipótesis General	178
3.1.4.2. Contrastación de Hipótesis Especifica N° 01	183
3.1.4.3. Contrastación de Hipótesis Especifica N° 02	188
3.1.4.4. Contrastación de Hipótesis Especifica N° 03	193

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	198
CONCLUSIONES	201
RECOMENDACIONES	203
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	204
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó; en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, con el enfoque cuantitativo, diseño transeccional – correlación al. El objetivo principal, es determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la selección de personal que tiene el objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 161, trabajadores administrativos entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho; entre los meses de enero a agosto del año 2017. En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral estuvo compuesto por 26 ítems, con una amplitud de escala de Likert, La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,923, que es mayor a rango establecido de 0.7, para lo cual se tomó como base 25 cuestionarios dando como resultado que la prueba de las variables de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral son fiables y consistentes.

Se aplicó el coeficiente de relación del CHI cuadrado, dando como resultado en la Hipótesis General ($X_c^2 = 15,030$) > ($X_t^2 = 9,488$), se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis general de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO INFLUYE CONSIDERABLEMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017.

ABSTRACT

The present research work was carried out; in the Regional Health Directorate of Ayacucho, with the quantitative approach, transectional - correlational design. The main objective is to determine the relationship between Human Talent Management and Labor Performance in the Regional Health Directorate of Ayacucho. The dimensions that were used for the investigation are the selection of personnel that has the objective of hiring the most suitable for the job; as well as the training of personnel, each individual needs an update and adaptation to technological changes, in addition to the quality of work, the environments must be adapted to improve their professional development by applying teamwork to respond effectively to the needs of the client. user.

To obtain the information, an opinion survey was applied to 161, administrative workers between men and women, who have been working in the Regional Health Directorate of Ayacucho; between the months of January to August of the year 2017. In relation to the instrument of data collection; A questionnaire was applied for each variable. The questionnaire on Strategic Management of Human Talent and Work Performance was composed of 26 ítems, with a scale of Likert scale, the validity and reliability of the instrument were made; according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were of 0.923, which is higher than the established range of 0.7, for which 25 questionnaires were taken as a base, resulting in the test of the variables of Human Talent Management and Performance Labor are reliable and consistent.

The coefficient of relation of the square CHI was applied, giving as a result in the General Hypothesis $(\chi^2_c = 15,030) > (\chi^2_t = 9,488)$, the HA is accepted, at the level of significance (0.05), using a level of confidence of 95%, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternating one that corroborates the general hypothesis of research is accepted, in this sense, there is statistical evidence to affirm, that STRATEGIC MANAGEMENT OF HUMAN TALENT INFLUENCES CONSIDERABLY IN THE LABOR PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE REGIONAL HEALTH DEPARTMENT OF AYACUCHO, 2017.

INTRODUCCIÓN

En la época donde vivimos, en la era del conocimiento, el elemento diferenciador de las organizaciones, lo constituyen los individuos que la componen. De este modo, el capital humano se convierte en el activo más valioso que posee una organización, destacándose por sobre los activos físicos y financieros, e incluso por sobre los demás intangibles.

Este rasgo distintivo, es la base de toda organización actual, y está constituido básicamente por la gestión del Talento Humano, esto es, en términos simples, conocimientos, habilidades y cualidades de sus integrantes. Entonces de ahí, la importancia del desempeño laboral; las cuales están centradas en las características personales, capacidad de desempeño efectivo en el trabajo, movilizand o atributos necesarios, aptitudes, actitudes, valores, habilidades, destrezas, facultad de toma de decisiones y transmisión de información, no sólo en lo que la persona sabe hacer y puede hacer sino de lo que quiere hacer para lograr un desempeño superior.

En este contexto, esta investigación intentó contribuir a explicar la influencia de la gestión del Talento Humano con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

El problema de investigación consistió en explicar la interrogante ¿De qué manera la gestión estratégica del talento humano influye en los desempeños laborales en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en el período 2017? Habiéndose derivado los problemas específicos siguientes ¿En qué medida el fortalecimiento de competencias del talento humano contribuye en el mejoramiento continuo, para la atención de los servicios de salud?

¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho? ¿Por qué la motivación y los estímulos de los funcionarios asistenciales, administrativos y auxiliares influyen en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud?

A partir de las referidas formulaciones se establecen como objetivo general: “Determinar que la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Regional de Salud de Ayacucho, 2017”, es decir, las deficiencias de la calidad, que son cuestionados cada vez con mayor énfasis por los usuarios y la población ayacuchana en general.

Los objetivos específicos de la investigación fue explicar la influencia de las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano en la mejora continua de la atención de los servicios de salud, examinar la influencia de la seguridad y calidad de la vida laboral en el logro de metas institucionales y analizar la influencia de las Relaciones Laborales en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud. Instaurar la motivación y los estímulos de los funcionarios asistenciales, administrativos y auxiliares, así como su influencia en la generación de confianza y celeridad en la atención de los servicios de salud.

La Dirección Regional de Salud de Ayacucho se encuentra alejado de la sociedad, es visto con desconfianza por el poblador común. No es percibido como un órgano en el que los ciudadanos puedan confiar para regir sus relaciones de mejora en la salud pública; de alguna manera debe generar confianza en los usuarios; el 70%¹ de la población tiene la percepción que es la institución que no cumple con el bienestar de la salud de la región.

La Administración de la salud pasa por un periodo de crisis en el Perú, que se manifiesta en una multiplicidad de deficiencias como son insuficiente infraestructura, equipamiento e implementación tecnológica, corrupción interna y externa, desorden y la escases de recursos económicos y restringida autonomía presupuestaria; así como una inadecuada comunicación y coordinación con la población objetivo y con las instituciones afines a la Administración de la salud que no permite brindar con calidad la atención de los servicios inherentes.

Por sus características la presente investigación fue un gran aporte educativo y social tanto para los trabajadores de la DIRESA, como para los estudiantes, ya que explicó Cómo la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en el período 2017.

La justificación del presente trabajo de investigación, se efectuó el análisis de la gestión del talento humano con énfasis para las personas asistencial, administrativo y auxiliar en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Por consiguiente, el análisis para las decisiones, la orientación de la función de potencial humano, la evaluación del sistema de diseño, los enfoques, métodos y prácticas que se

¹ Juan A. Pasquel Valencia (2002). Tesis "*Propuesta para la Implementación de un Plan Estratégico de Intercomunicación que mejore el Clima Organizacional de una entidad del Sector Público. Caso en el Sector Salud de Ayacucho Piura*". Pág. 91-92.

utilizan para implementar el cambio, la barrera existente hacía el cambio; las nuevas funciones, roles, responsabilidades para la función del talento humano.

La importancia radica en el análisis de las mejores prácticas institucionales y en la acción de revisar el cambio de la gestión del talento humano y del proceso de gestión del diseño, especialmente, en tres dimensiones: económica, social y tecnológica, respectivamente.

El estudio permitió beneficiar a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, siendo alrededor de 275 personas y fundamentalmente a la gestión de personas en la referida Dirección y luego por extensión a todo el ámbito asistencial de la Región Ayacucho.

Alcances de la investigación

El estudio permitió beneficiar a los gestores y ejecutivos de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, a los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho sobre aspectos referidos a la gestión del talento humano y sobre la calidad de los servicios de salud a los usuarios, posteriormente hacer extensivo a todo el ámbito asistencial de la Región Ayacucho.

Limitaciones de la investigación

En el proceso de la investigación existieron dificultades como la insuficiente bibliografía y hemeroteca física de fuente secundaria y antecedentes relacionadas con la investigación en lo que respecta a trabajos desarrollados. Delimitación espacial. Esta investigación se efectuó geográficamente en la ciudad de Ayacucho, Talento Humano del departamento del mismo nombre, específicamente en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Delimitación temporal. La investigación se realizó durante el I semestre del período 2017, a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas.

CAPITULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1. Marco Historico

1.1.1.1. REFERENCIA HISTÓRICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando para alcanzar el éxito de su negocio, la base de toda organización son el talento y las habilidades de sus empleados. Las organizaciones que han puesto en práctica la gestión del talento Humano, han logrado solucionar diversos problemas.

Resulta sumamente interesante observar cómo el pensamiento humano ha evolucionado tan rápidamente, especialmente en los últimos cincuenta años, con relación a la importancia e impacto que poseen las personas en las organizaciones.

Pero como se comentó al principio, en los últimos cincuenta años el pensamiento ha evolucionado hasta el punto de escucharse expresiones como “Talento Humano”, ya no se oye en boca de las personas responsables del área hablar de administrar el talento sino de gestionarlo, de gerenciarlo; ya no se escucha hablar de invertir en el capital humano sino en desarrollar su talento, sus competencias, pues finalmente se entendió que si la gente crece la empresa también lo hace, si la gente es prospera la empresa también lo será, pues al final de la historia sin las personas no hay empresa, no hay trabajo, ni empleo ni ganancias ni pérdidas. Las organizaciones existen para satisfacer a otras que demandan productos o servicios que están compuestas por personas, es así de simple.

Por lo tanto, y en unas pocas líneas puede decirse que las personas pasaron de ser peones en un tablero de ajedrez para convertirse en la razón de librar y ganar el juego, que pasaron de ser la base para ser la meta, como una confirmación de aquella visión maravillosa del Renacimiento donde, como ya se dijo, el hombre era el centro de todo, visión que emergió después de la

obscura Edad media y murió con el Absolutismo... lo cual se espera no sea el destino de todo este importante avance cultural en la era del conocimiento y la información.

Por mucho tiempo, la gestión del talento humano tuvo una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del hombre dentro de una empresa, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas en el estudio de la administración, hoy en día se reconoce la importancia e impacto que poseen las personas en las organizaciones, por eso el objetivo de este ensayo profundizar en los antecedentes de la gestión humana, pues, la gestión humana se ha convertido en un factor determinante de la gestión estratégica. En adición, mediante vayan avanzando verán la importancia en cada época y como iba cambiando mediante su evolución y comprender todas las dificultades que afronto, y en consecuencia se tocara el origen de la administración ya que no hablar de los recursos humanos sin tocar como iba evolucionando la administración.

Pues, primero recaemos en el primer indicio del hombre, que aunque no se tiene un tiempo determinado se dice que el hombre administraba de cierta forma, pero los primeros indicios conocidos de la administración se dieron en sumeria donde aparecen primeros escritos hechos por sacerdotes para contabilizar los tributos ya que no confiaban en su memoria, luego salto a babilonia y después a china que fue un gran conjunto, tan vasto que se puede deducirse sin duda requirió de una gran perfección en sus aspectos administrativos, y fue ahí donde con la esclavitud se empieza a notar el talento humano y famoso manutención, pues antes se amarraba un gran grupo de persona con intercambios importantes para ellos además de seguridad, fueron cambiando muchas cosas pero el talento humano no mucho, aparecían nuevas formas de administrar técnicas, principios, etc. Pero aún seguían explotando a las personas, en esa tiempo muchos exigían igualdad y querían la valorización por méritos, pero muchos se desmotivaban, ya que en ese tiempo ese tipos de personas era neutralizadas con la pena de muerte, llegaría la era industrial y aunque ya las personas no eran consideradas como esclavos sino como

trabajadores las cosas no iban a cambiar mucho, las personas era sometidas al trabajo forzoso sin pensar en su bienestar hablamos principalmente de su salud muchos como mínimo terminaban trastornados y hasta muertos, seguiría evolucionando administración y fueron pensado un pocos en las personas, y nace la teoría de las reacciones humanos donde gracias al psicólogo Elton Mayo y a sus estudios se demostró que las personas trabajan mejor cuando están bien física y mentalmente donde se empezó a notar la alta producción que mostro esta teoría, y viajando a la actualidad se ha ido controlando y mejorando el talento humano hasta el punto de que el trabajador trabaje por gusto y no por obligación, pues, de forma breve vimos con era utilizado el talento humano y en lo que llega a influir en una empresa.

En conclusión, cabe anotar que la participación activa del trabajador en la actualidad es de vital importancia, esto solo se puede lograr venciendo todos los paradigmas para lograr un aprendizaje participativo. Por consiguiente, la gestión del Talento Humano debe permitir que la mayoría de los seres humanos accedan a los conocimientos, tiempo atrás solo tenían acceso solo la gente de buena posición económica, esto ha cambiado por los adelantos tecnológicos y ha permitido que nosotros estemos debido a la globalización en un mundo competitivo. Es importante enfatizar que el administrador del talento humano debe ser una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente mediante una adecuada aplicación de la herramienta de la motivación.

El Talento Humano, se ha convertido en la clave para el éxito Organizacional, ya que sin él, sería imposible Innovar y enfrentar las exigencias actuales del entorno, gestionarlo es el reto principal que tienen que afrontar, para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes organizaciones para lograr la sinergia funcional del proceso.

Eslava Arnao, Edgar (2004) afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es tener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidos a disponer en todo momento del

nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los Análisis necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Chiavenato (2005) Afirma que la gestión del talento humano depende, entre otros, de varios aspectos como son: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos.²

Mondy, R Wayne (2005) afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.

Dessler, Gary (2001) Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.³

Abel Vasquez (2008) Sostiene que es una actividad que depende de menos, jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.⁴

Pablo Lledo (2011) afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

² Chiavenato. (2005) Capitulo 1, Gestión del talento humano., "Introducción a la moderna gestión del talento humano". McGraw Hill, Colombia. Pág.4

³ Dessler, G. (2001). Administración de personal. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education, Pág. 52.

⁴ Abel Vásquez (2008) "Gestión de Talento Humano", Venezuela. Pág

1.1.1.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación de las personas es tan antigua como el hombre mismo. Los individuos casi siempre han considerado el valor del trabajo de sus semejantes en una variedad de situaciones, y lo más seguro es que seguirán haciéndolo. Sin embargo, la mayor parte de estas evaluaciones son realizadas de manera ocasional y no sistemática. En cambio, los programas de evaluación son diferentes, pues contienen objetivos claramente definidos que se fundamentan en un sistema bien estructurado para alcanzarlos.

Uno de los pioneros en esta área, fue Robert Owen, quien en los inicios del siglo XIX estructuró un sistema de libros y blocks de carácter y lo puso en operación en sus fábricas de hilados y tejidos de New Lanark, Escocia. Básicamente el sistema consistía en que a cada empleado le era asignado un libro y en él los supervisores anotaban diariamente reportes y comentarios sobre su desempeño.

El block estaba integrado por una serie de páginas a colores, en la que cada color significaba un nivel de rendimiento. El block se colocaba sobre el banco de trabajo del empleado.

Tiempo después, Francis Galton (1822-1911), entre sus muchas aportaciones a la psicología científica experimental, ideó nuevos métodos estadísticos para la medición de las diferencias individuales. No obstante, los esfuerzos que acabamos de mencionar, la moderna psicología industrial no podía iniciarse mientras la psicología general no se integrara como ciencia experimental.

Las (03) tres eras a lo largo del siglo XX, la industrialización clásica y neoclásica y la era de la información, conducirán a diferentes abordajes sobre cómo lidiar con las personas dentro de las organizaciones. En esas tres diferentes eras, el área de (RH) pasó por tres etapas muy distintas, relaciones industriales, recursos humanos y gestión de personas. Cada abordaje está ajustado a los patrones de su época, a la mentalidad predominante y a las necesidades de las organizaciones.

1.1.2. SISTEMA TEÓRICO

1.1.2.1. Gestión del talento humano

¿Cuál es el papel y la importancia de las personas en una organización?

Dado el contexto, resulta difícil separar el comportamiento de las personas del de las organizaciones. Éstas operan por medio de las personas, quienes las forman y deciden y actúan en su nombre. Se designa con diversos términos a las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales definen cómo llamar a las personas: trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores cuando les dan ese trato. Las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados, si las tratan como tales. También las llaman talento humano, capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas. Muchas organizaciones aún clasifican a su personal en trabajadores contratados por mes y por hora para separar al que trabaja en las oficinas y en las fábricas.

Otras incurren en el absurdo de llamarlos mano de obra directa o indirecta. Algunas van más allá y los llaman personal productivo o improductivo. Entonces, el nombre que las organizaciones dan a las personas que trabajan en ellas tiene un significado importante, señala con claridad el papel y el valor que atribuyen a las personas.⁵

⁵ Idalberto Chiavenato. (2009) Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 5



Figura 1.1 *Los objetivos de la organización y los objetivos individuales de las personas.*

Objetivos de la administración de Recursos Humanos

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia. La ARH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales. Los nombres tales como departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual, se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo que administra a las personas. Cada uno de ellos refleja una manera de lidiar con las personas. El término administración de recursos humanos (ARH) aún es el más común de todos ellos. Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también de problemas. Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización. Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir

a la eficacia de la organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización.
3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
4. Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
6. Administrar e impulsar el cambio.
7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo.⁶

¿Qué quiere decir administración de recursos humanos?

Gary Dessler afirma que la administración de recursos humanos, es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.⁷ También es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.⁸

George T. Milkovich y John W. Boudreau, Afirma que la administración de recursos humanos es un conjunto de decisiones integradas, referentes a las Relaciones Laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones.⁹

David A. de Cenzo y Stephen P. Robbins, Afirman que la administración de recursos humanos es la función de la organización que se refiere a proveer

⁶ Idalberto Chiavenato (2009) Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 11-13.

⁷ Gary Dessler (1997), Human Resource Management, Prentice Hall, Upper Saddle River, pág. 2.

⁸ Gary Dessler (1998), Management, Leading People and Organizations in the 21st Century, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ, pág. 282.

⁹ George T. Milkovich y John W. Boudreau (1994), Human Resource Management, Irwin, Burr Ridge, Ill, pág. 3.

capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos.¹⁰

En su trabajo cada administrador, sea director, gerente, jefe o supervisor, desempeña cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. La ARH busca ayudar al administrador a desempeñar todas esas funciones, porque éste no realiza su trabajo solo, sino a través de las personas que forman su equipo. Junto con su grupo de subordinados, el administrador realiza las tareas y alcanza metas y objetivos. La ARH se refiere a las políticas y las prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas:

1. Integrar talentos a la organización.
2. Socializar y orientar a los talentos en una cultura participativa, acogedora y emprendedora.
3. Diseñar el trabajo, individual o en equipo, para hacerlo significativo, agradable y motivador.
4. Recompensar a los talentos, como un refuerzo positivo, por un desempeño excelente y por alcanzar los Análisis.
5. Evaluar el desempeño humano y mejorarlo continuamente.
6. Comunicar y transmitir conocimiento, y proporcionar realimentación intensiva.
7. Formar y desarrollar talentos para crear una organización de aprendizaje.
8. Ofrecer excelentes condiciones de trabajo y mejorar la calidad de vida dentro del mismo.
9. Mantener excelentes relaciones con los talentos, los sindicatos y la comunidad en general.
10. Aumentar la competitividad de los talentos para incrementar el capital humano de la organización y, en consecuencia, el capital intelectual.
11. Incentivar el desarrollo de la organización.

En el fondo, todo esto significa crear todas las condiciones para aumentar el capital humano, así como el capital intelectual, sea de las personas o de la organización.¹¹

¹⁰ David A. de Cenzo y Stephen P. Robbins, Human Resource Management, John Wiley & Sons, Nueva York, 1996, pág. 8.

Seis procesos de la administración de Recursos Humanos¹²

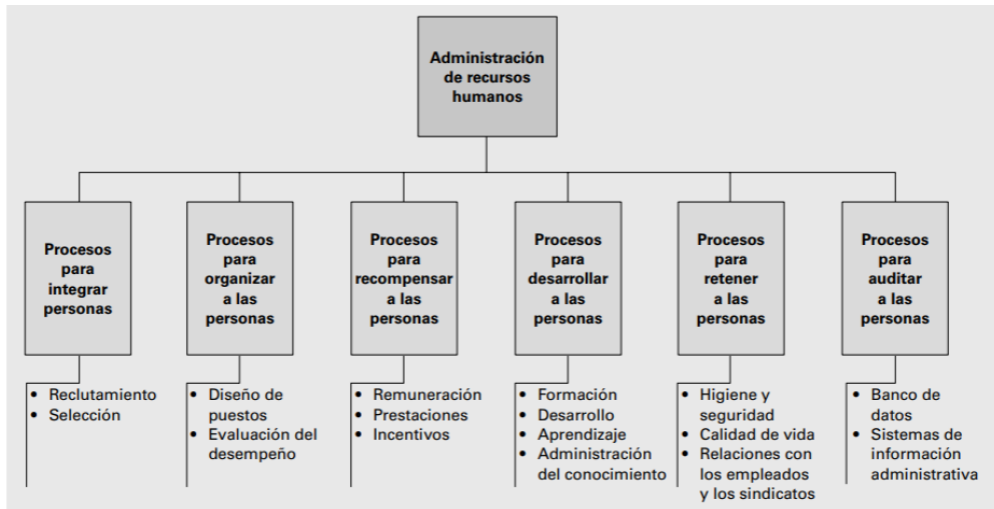


Figura 1.7 Los seis procesos de la administración de recursos humanos.

Modelo de diagnóstico de la administración de Recursos Humanos¹³

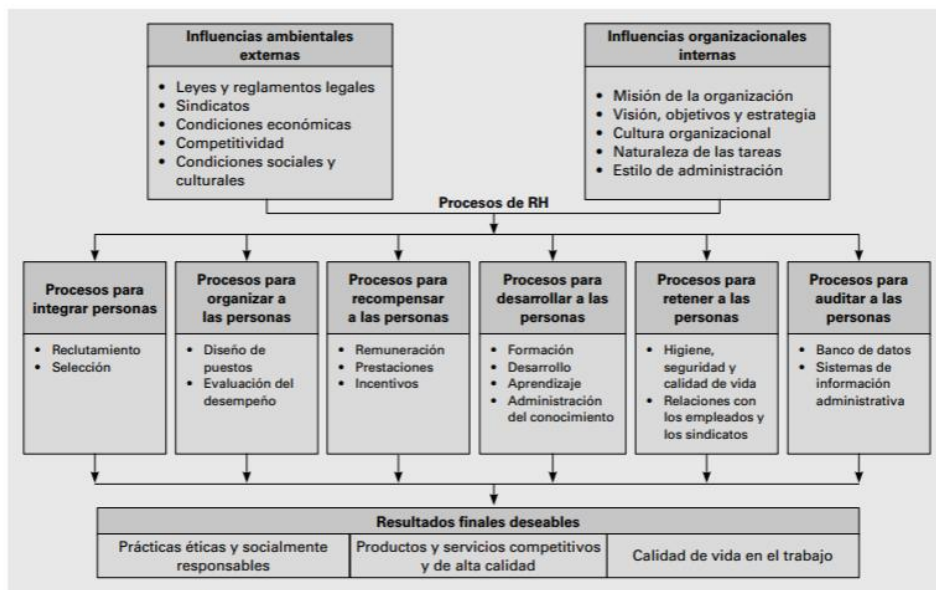


Figura 1.8 Modelo de diagnóstico de la ARH.

11 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 14-15.

12 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 16.

13 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 17.

Los principios de la administración de Recursos Humanos¹⁴

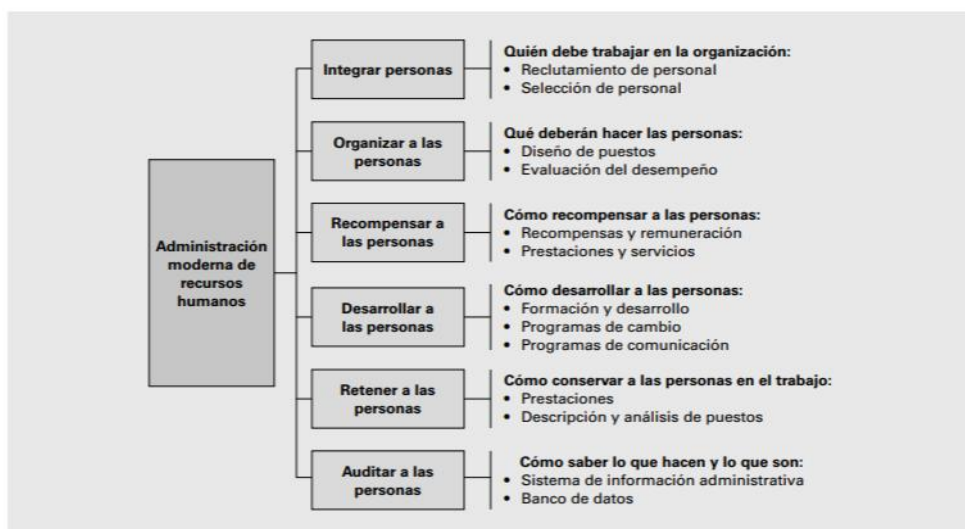


Figura 1.10 Los principales procesos de la administración de recursos humanos.

Nuevos formatos de la administración de Recursos Humanos¹⁵

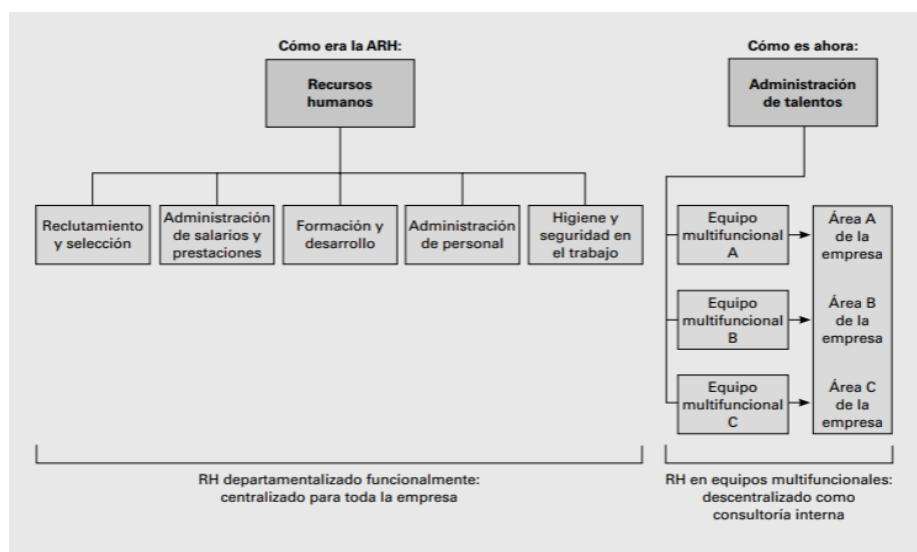


Figura 1.11 El nuevo formato de la ARH.

Gestión del Talento Humano

En la era del conocimiento surgen los equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de RH se delegan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y

14 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 19.

15 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 19.

burocráticas no esenciales se transfieren a terceros por medio de subcontratación (outsourcing). Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización. El viraje es enorme. A las personas ahora se les considera asociados de la organización que toman decisiones en sus actividades, cumplen metas y alcanzan Análisis previamente negociados y que sirven al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas.¹⁶

Es así como se inicia la época denominada la era del talento, y se enmarca en la Gestión del Talento Humano. Aquí es donde las empresas inteligentes se dan cuenta de la importancia de atraer y retener capital intelectual que asegure Análisis contundentes hacia la organización, y que a su vez cuenten con gran potencial de compromiso hacia la empresa; es decir, gente comprometida que pueda sacar adelante a la organización, pero, sobre todo, personas que actúen en el momento preciso, al tiempo que se les brinda un ambiente adecuado para su desarrollo y satisfacción.

Por lo tanto, en la actualidad el capital y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente y sobreviva en el entorno globalizado, sino que ahora es indispensable contar con capacidad de innovación y talento.¹⁷

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de su potencial humano para alcanzar los objetivos organizacionales e Individuales.

Cuando se tiene claro que las personas constituyen el principal activo de una organización, entonces se crea la necesidad de ser más consciente y estar más atentos con sus trabajadores.

16 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 42.

17 González, F. (1999). En su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración Mención Gerencia en la Universidad Fermín Toro, titulado Evaluación de la calidad del servicio presentado en el Departamento de Atención al Cliente, de Interbank, Banco Universal, oficina Barquisimeto Estado Lara orientado a la optimización del proceso de atención al cliente, pág. 7.

Las organizaciones parecen ser más exitosas cuando perciben que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos sus socios, en especial de sus trabajadores.

Cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía general, su comportamiento y su cultura organizacional se reflejan en ese enfoque¹⁸.

Las tres etapas de la Gestión del Talento Humano¹⁹

Características	Relaciones industriales	Administración de recursos humanos	Gestión del talento humano
Formato del trabajo	Centralización total de las operaciones en el departamento de RH	Responsabilidad de línea y función de <i>staff</i>	Descentralización a manos de los gerentes y sus equipos
Nivel de actuación	Burocratizada y operativa. Rutina	Departamentalizada y táctica	Enfoque global y estratégico en el negocio
Mando de acción	Decisiones surgidas de la cúpula de la organización y acciones centralizadas en el departamento de RH	Decisiones surgidas de la cúpula del área y acciones centralizadas en el departamento de RH	Decisiones y acciones del gerente y de su equipo de trabajo
Tipo de actividad	Realización de servicios especializados. Centralización y aislamiento del área	Consultoría interna y prestación de servicios especializados	Consultoría interna. Descentralizar y compartir
Principales actividades	Contratación, despido, control de asistencia, legislación laboral, disciplina, relaciones sindicales, orden	Reclutamiento, selección, capacitación, administración de salarios, prestaciones, higiene y seguridad, relaciones sindicales	La forma en que los gerentes y sus equipos pueden seleccionar, capacitar, liderar, motivar, evaluar y recompensar a sus participantes
Misión del área	Vigilancia, coerción, coacción, sanciones. Confinamiento social de las personas	Atraer y mantener a los mejores trabajadores	Crear la mejor empresa y la mejor calidad de vida laboral

Figura 2.6 Las tres etapas de la gestión del talento humano.

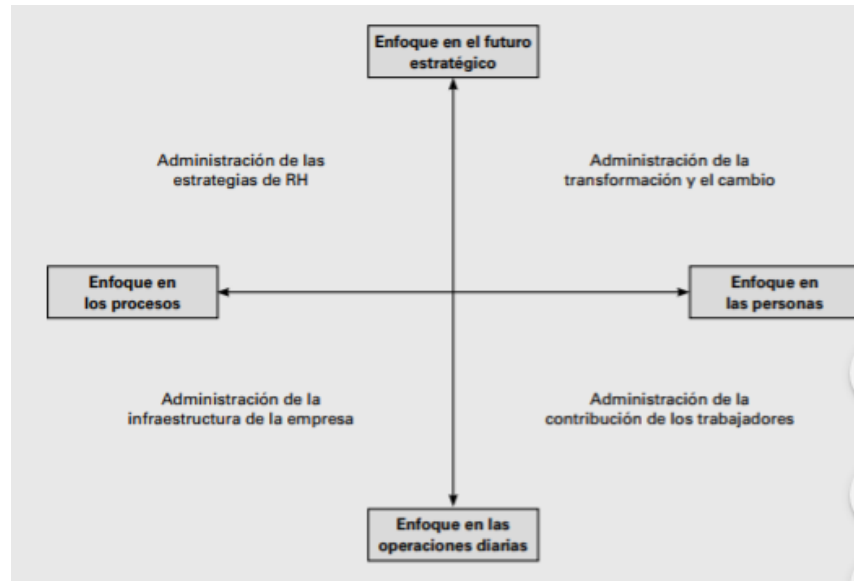
Ulrich, comenta que, para crear valor y lograr Análisis, un área de recursos humanos debe ubicar no sólo las actividades del trabajo a realizar, sino también las metas y Análisis que le permitan designar las funciones y actividades a las personas de la organización.²⁰

18 Glendinning, Meter (2003). Performance management: Pariah or Messiah. Pro Quest Data base. Publica Persona el Management. Tomo 31, N°2. Editorial Thomson & Learning. Nueva York, Estados Unidos.

19 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 47.

20 Dave Ulrich (1997), Human Resource Champions, Harvard Business School Press, pág. 48.

Las funciones de la Administración de los Recursos Humanos para la construcción de una organización competitiva²¹



CAPITAL HUMANO

El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

1. Talentos. Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Solo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

2. Contexto. Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren. El contexto es determinado por aspectos como:

a) Una arquitectura organizacional con un diseño flexible, integrador, y una división del trabajo que coordine a las personas y el flujo de los procesos y de las actividades de manera integral. La organización del trabajo debe facilitar el contacto y la comunicación con las personas.

²¹ Dave Ulrich, Human Resource Champions, Harvard Business School Press, 1997, pág. 39-40.

b) Una cultura organizacional democrática y participativa que inspire confianza, compromiso, satisfacción, espíritu de equipo. Una cultura basada en la solidaridad y la camaradería entre las personas. c) Un estilo de administración sustentado en el liderazgo renovador y en el coaching, con descentralización del poder, delegación y atribución de facultades (empowerment).



Composición del talento Humano.²²

CAPITAL INTELECTUAL

Es uno de los conceptos de mayor polémica recientemente. Al contrario del capital financiero, que es cuantitativo y numérico y se fundamenta en activos tangibles y contables, el capital intelectual es totalmente invisible e intangible.

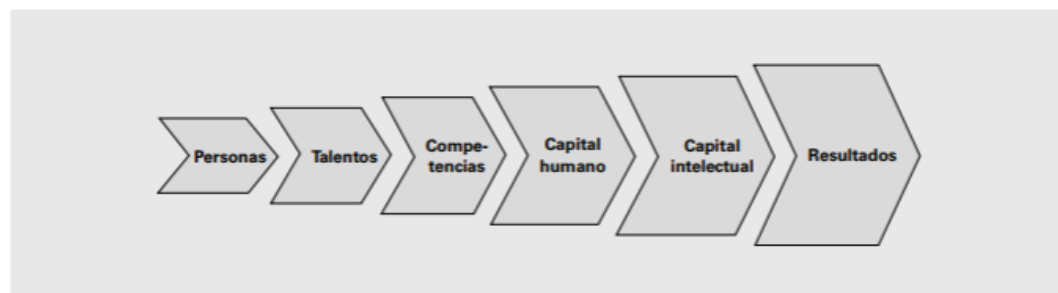


Figura 2.19 La cadena de valor a partir de las personas.

Cadena de valor a partir de las personas²³.

22 Idalberto Chiavenato, Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág.53-54.

23 Idalberto Chiavenato, Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág.56.

Mercado de Recursos Humanos

Si el mercado de trabajo se refiere a las oportunidades de empleo y a las vacantes existentes en las empresas, el mercado de recursos humanos.

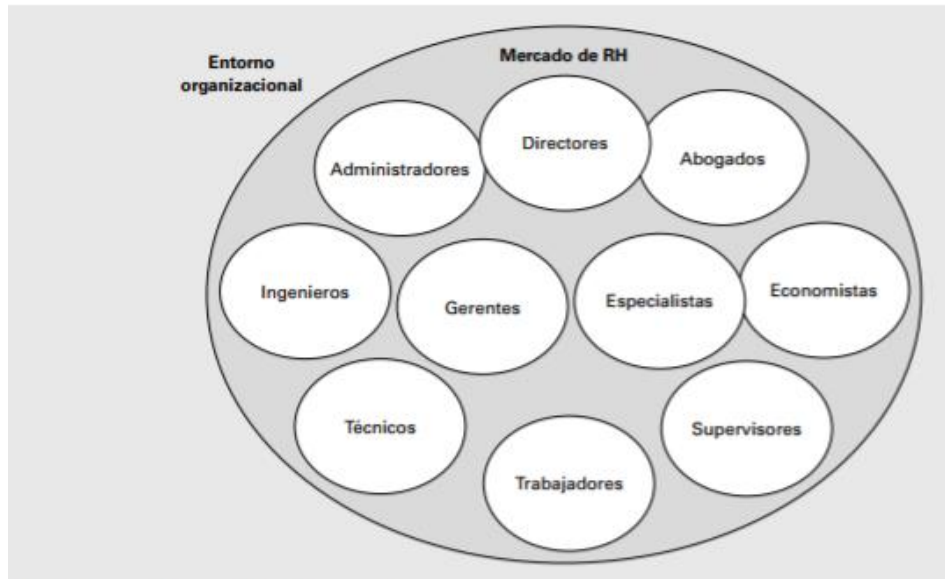


Figura 4.5 Segmentación del mercado de RH.

Segmentación del mercado de Recursos Humanos.

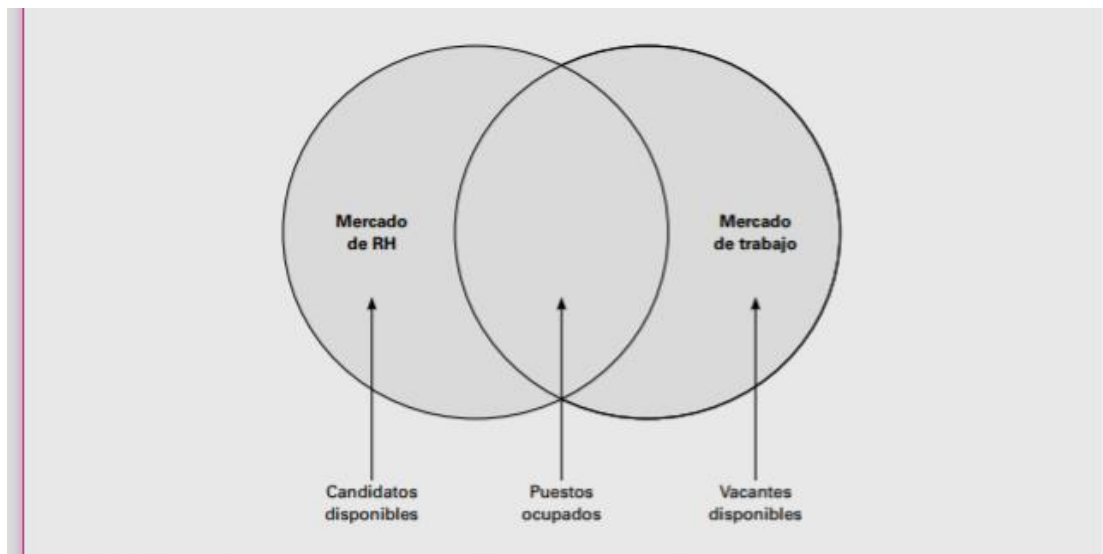


Figura 4.7 El intercambio entre el mercado de trabajo y el mercado de RH.

Comportamiento de las organizaciones en el mercado de trabajo

Mercado del trabajo en oferta	Mercado de trabajo en demanda
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad excesiva de vacantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad insuficiente de ofertas de vacantes
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia entre empresas para obtener candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de competencia entre las empresas para obtener candidatos
<ul style="list-style-type: none"> • Intensificación de inversiones en reclutamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de inversiones en reclutamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de las exigencias para los candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de las exigencias para los candidatos
<ul style="list-style-type: none"> • Intensificación de las inversiones en entrenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de inversiones en entrenamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia en el reclutamiento interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia en el reclutamiento externo
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de fijación del personal (retención del capital humano) 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de sustitución de personal (mejora del capital humano)
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia las personas y su bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia el trabajo y la eficiencia
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en las inversiones en prestaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción o congelación de las inversiones en prestaciones sociales

Figura 4.8 Comportamiento de las organizaciones en el mercado de trabajo.

Comportamiento de los candidatos en el mercado de trabajo.²⁴

Mercado de RH en oferta	Mercado de RH en demanda
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad excesiva de candidatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad insuficiente de candidatos
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia entre los candidatos para obtener empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de competencia entre los candidatos
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de las pretensiones salariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevación de las pretensiones salariales
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para conseguir empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para conseguir empleo
<ul style="list-style-type: none"> • Temor de perder el empleo actual y mayor fijación al mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de perder el actual empleo y menor fijación al empleo
<ul style="list-style-type: none"> • Bajo ausentismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevado ausentismo
<ul style="list-style-type: none"> • El candidato acepta cualquier oportunidad desde que aparece 	<ul style="list-style-type: none"> • El candidato selecciona las múltiples oportunidades que tiene por delante
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia la supervivencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia la mejoría y el desarrollo profesional

Figura 4.9 Comportamiento de los candidatos en el mercado de trabajo.

24 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág.112-115.

Concepto de Reclutamiento

En el proceso de reclutamiento la organización atrae a candidatos al MRH para abastecer su proceso de selección. En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al MRH. El reclutamiento —tal como ocurre con el proceso de comunicación— es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Si el reclutamiento tan sólo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos. Lo fundamental es que atraiga candidatos para que sean seleccionados. Chiavenato, I. Se encontró que el mercado de recursos es un lugar donde se encuentran los candidatos que cubrirán las vacantes que las organizaciones requieren cubrir.

Los medios de reclutamiento son:

a) Reclutamiento interno: Es cuando la empresa cubre sus vacantes con sus mismos empleados, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso.

b) Reclutamiento externo: Es cuando se busca fuera de la empresa a los candidatos que cubrirán la vacante solicitada, a través de las técnicas de reclutamiento.

c) Reclutamiento mixto: Es la mezcla del interno y el externo. Al cubrir la vacante solicitada con personal de la empresa, entonces se requerirá de llenar ese hueco que deja la persona ascendida. Por lo que se cubrirá por medio del reclutamiento externo. Este proceso se podrá realizar primero externo y luego interno, primero interno y luego externo o simultáneo.²⁵.

²⁵ Idalberto Chiavenato, Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS © 2009, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 116.

Selección de Personal

Chiavenato, I. Es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.²⁶

Ibañez, M. . Es un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado²⁷.

Capacitación y Desarrollo

Cenzo y Robbins, (2008). Afirma que el estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización. Para que los trabajadores tengan éxito dentro de la organización deben capacitarse y desarrollarse en tecnología de punta y en habilidades relevantes para desempeñar sus funciones actuales y futuras. Para esto los profesionales de administración de recursos humanos deben conocer los métodos de los adultos, relacionar la capacitación con los propósitos de la organización y evaluar los Análisis²⁸.

1.1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño labora²⁹

El desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los Análisis obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

26 Idalberto Chiavenato (2009), Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS ©, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., pág. 135.

27 Ibañez, M. (2009). Administración de recursos humanos en la empresa, 1a Edición. Lima Perú, San Marcos, pág. 174.

28 Robbins, S. & De cenzo D. (2008) administración de recursos humanos, 6a Edición. México, Limusa, pág. 76.

29 <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>.

Según Chavenato³⁰, define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Según Bohórquez³¹, el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Según Stoner³², es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Según Bittel³³, plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

De acuerdo con Chiavenato³⁴, la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo. Existen seis preguntas fundamentales en la evaluación de desempeño:

- ¿Por qué se debe evaluar el desempeño?
- ¿Qué desempeño se debe evaluar?
- ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Quién debe evaluar el desempeño?
- ¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño?

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo.

³⁰ Chavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México. (Pág. 359)

³¹ Bohórquez, P. (2002). Planificación estratégica y desempeño laboral. (2da Ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.

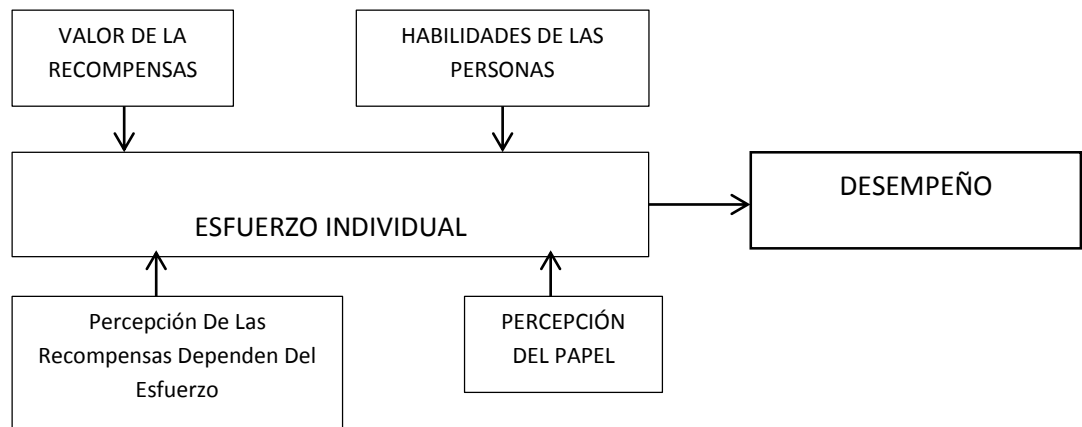
³² Stoner, J. (1994). Administración. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

³³ Bittel, L. (1996). Administración de Personal. Traducción.

³⁴ Chavenato, I. (2002) Gestión del Talento Humano. Editorial Mac Graw Hill. México. (Pág. 81 y 82)

A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar.

PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO EN EL CARGO:



PORQUE SE DEBE EVALUAR EL DESEMPEÑO

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- a) Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- b) Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- c) Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

- a) La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.

- b) La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.
- c) La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
- d) La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

Generalmente, los puntos débiles de la evaluación del desempeño son:

- a) Cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa castigo por el desempeño anterior.
- b) Cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
- c) Cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendenciosos. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.
- d) Cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie.

Importancia de la evaluación

De acuerdo con Lamata y Segovia la finalidad de la evaluación, dentro de la mayor objetividad posible, es apreciar sistemáticamente la actuación de una persona durante un periodo determinado, en relación con su trabajo habitual y sus características personales, competencia, habilidades para efectuar determinadas tareas. Su contribución al logro de los objetivos propuestos en unidad de trabajo. También ayuda a proyectar las actuaciones futuras en orden a una mayor posibilidad de desarrollo personal y de la organización, fijar objetivos y estándares de calidad de cuidados.

Robbins aclara que la evaluación de desempeño es importante porque

proporciona información necesaria para la toma de decisiones en recursos humanos, tales como ascensos, transferencias y despidos. Permite identificar necesidades de capacitación y desarrollo.

Para García Domínguez la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora.

Métodos de evaluación de desempeño

Según Martha Alles³⁵ los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o Análisis.

Los basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conductas (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas.

El enfoque con base en Análisis es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

Métodos basados en características

Con este método se medirá hasta que punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro.

a) Escalas gráficas de calificación

Cada característica por evaluar se representa mediante una escala en que el evaluador indicada hasta qué grado el empleado posee esas características.

b) Método de distribución forzada

Este método exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. Ya no se utiliza.

35 Martha Alles, Dirección Estratégica de RRHH. Gestión por competencias GRANICA. Buenos Aires. Pag. 32.

c) Método de formas narrativas

El método en forma narrativa requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa el empleado que evalúa con la mayor precisión posible. Presenta una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre el empleado.

Métodos basados en el comportamiento

Los métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que ciertos empleados se alejan de la escala, estos métodos se desarrollan para describir de manera específica qué acciones deberían exhibirse en el puesto.

Este método se relaciona con la conducta del evaluado cuando éste origina un éxito o un fracaso, puesto que facilita el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado.

Se relaciona con la frecuencia observada en una determinada conducta haciendo que sea más fácil de informar al trabajador sobre su evaluación.

Método basado en Análisis

Evalúa el logro de los empleados, los Análisis que obtienen en su trabajo.

a) Mediciones de productividad

Se puede medir a los trabajadores respecto a su volumen de ventas o unidades producidas y a los altos ejecutivos respecto a la rentabilidad, por lo tanto se puede alinear a los empleos con los objetivos organizacionales.

b) Administración por objetivos

Califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director del área responsable.

Autoevaluación

Para los autores Sherman la autoevaluación es la evaluación del empleado realizada por él mismo, generalmente sobre un formulario que debe llenar antes de la entrevista con un evaluador. También en ocasiones se pide a los empleados que se evalúen a sí mismos en un formato. Ésta es benéfica cuando los gerentes buscan aumentar el compromiso de un empleado con el proceso de

revisión. La autoevaluación es útil porque estimula a los empleados a pensar en sus fortalezas, debilidades y metas futuras.

1.1.3. Marco conceptual

En el tratamiento de la variable independiente, referido a la Gestión del Talento Humano emplearemos el enfoque planteado por IDALBERTO CHIAVENATO, pues se ajusta más a nuestra investigación, y para la variable dependiente “DESEMPEÑO LABORAL” se hará uso del enfoque planteado por MARTHA ALICIA ALLENS quien es reconocida por su estudio sobre recursos humanos.

1.1.4. Marco referencial

DE LA CRUZ SULCA HILDA COBALI. Tesis para optar el título profesional. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú “LA NUEVA GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y SU EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE HUAMANGA (2009)”, señala que se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos, asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral.

KIEMBER INCA ALLCCA HUAMÁN, para optar el Título Profesional de Licencia en Administración, sobre “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2015” señala que se desarrolló una buena gestión de talentos humanos, existe una correlación positiva moderada, entre la selección personal y la calidad de trabajo, se sugirió a la municipalidad provincial de Andahuaylas que haya una gestión de talento humano, basado en mejorar la capacidad de personal promoviendo la capacitación de personal así poder lograr el mejor desempeño laboral.

LA TORRE M. FELISA. Tesis doctoral. Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia - España. “LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL (2011)” señala que Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados, la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Enunciado del problema

La administración de la salud pasa por un periodo de crisis en el Perú, que se manifiesta en una multiplicidad de deficiencias como son insuficiente infraestructura, equipamiento e implementación tecnológica, corrupción interna y externa, desorden y la escases de recursos económicos y restringida autonomía presupuestaria; así como una inadecuada comunicación y coordinación con la población objetivo y con las instituciones afines a la administración de la salud que no permite brindar con calidad la atención de los servicios inherentes.

La Dirección Regional de Salud de Ayacucho, enfrenta una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos, entre ellas puede resaltarse la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, orientación al cambio, desarrollo de habilidades, comportamientos adecuados, actitudes positivas y deficiente calificación de los trabajadores con Análisis de incompetencia laboral, entre otros, debido a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico. Por tanto, administrativamente son seriamente criticadas y cuestionadas.

El Dirección Regional de Salud se encuentra alejado de la sociedad, es visto con desconfianza por el poblador común. No es percibido como un órgano en el que los ciudadanos puedan confiar para regir sus relaciones económicas o sociales; de alguna manera debe generar confianza en los usuarios; (Pascual

2002)³⁶ el 70% de la población tiene la percepción que este sector es la institución no apta del país.

Actualmente, durante el proceso de reforma y modernización en la administración pública y específicamente en el sector Salud, se han realizado cambios en aspectos de gestión de personas, sin embargo, a pesar de haberse logrado un avance, aún falta ejecutar acciones que posibiliten que la Dirección Regional de Salud cuente con personal dotado de competencias, idoneidad, identificación y motivación en la consecución de los distintos objetivos de la reforma.

La auténtica reforma en la Región Salud, debe iniciar por la reforma no sólo de dotar y actualizar conocimientos, habilidades y destrezas sino fundamentalmente de conductas y comportamientos con ética y valores de todos los trabajadores de dicha Institución, ya que sin formación espiritual no podemos construir el bien y hacer efectiva la ardua tarea de llevar justicia con idoneidad a nivel nacional y la Región de Ayacucho en particular, con transparencia, honradez, ética y moral, considerando al ser humano, al ciudadano como fin supremo en sí y respetando su dignidad.

La Reforma del Estado que el gobierno, está tratando de llevar a cabo, es uno de los temas más urgentes en la actual coyuntura de nuestro país y, en el marco de la mencionada Reforma, uno de los aspectos primordiales a tratar es la Reforma del sector Salud. Tal vez esta última constituya el proceso más amplio de la Reforma del Estado. Se han creado comisiones especiales para que analicen el tema y lleven a cabo de manera urgente la reestructuración. Las quejas de los ciudadanos que motivan la necesidad de implementar mejoras aluden a su carácter disfuncional, a la pobre calidad de las decisiones, a la escasa efectividad en el cumplimiento de las mismas, a la excesiva y cansada dilación del procedimiento, a la imperiosa necesidad de independencia, a la escasa competencia de los funcionarios, a los insuficientes medios, a la corrupción generalizada, donde los valores relacionados a la búsqueda de la salud y la verdad pueden ser fácilmente contrarrestados por sumas de dinero.

36 Juan A. Pasquel Valencia (2002), Tesis *"Propuesta para la Implementación de un Plan Estratégico de Intercomunicación que mejore el Clima Organizacional de una entidad del Sector Público"*. Pág. 91-92.

¿La salud debe ser igual para todos? La respuesta es conocida por todos y el análisis sería motivo de numerosos estudios y reflexiones.

Como es conocido, los problemas que aquejan al sector salud en el Perú y en particular en nuestro medio son múltiples, pero por doquier se alude -siendo a su vez poco lo que se demuestra- que las deficiencias del sistema son causadas por la penuria de recursos. Se ha hecho costumbre que las respuestas y requerimientos de las autoridades del Dirección Regional de Salud, cuando se dirigen al Poder Ejecutivo, contengan los dos aspectos, se reitera que dejen de inmiscuirse en los asuntos de salud pública, respetando la independencia de poderes, y que asignen mayores recursos para llevar a cabo la Reforma, pues sin mayores recursos es casi inviable el tema.

Esto nos debe llevar a reflexión, porque cuando se habla o discute en relación a la Reforma en el sector salud, la gran mayoría de entendidos se refiere casi siempre a la *falta de recursos como problema principal* que aqueja al sistema, es decir, solicitar cantidad suficiente de dinero para hacer un mayor gasto. Coincidentemente, se solicita mayores recursos cuando la tendencia actual en muchos países es contraria a que el gasto público se incremente. Lo que deben buscar los gobiernos de países en desarrollo, como el nuestro, es utilizar los pocos recursos que tenemos de la mejor manera, es decir, de forma racional y eficiente. Si se pretende satisfacer las diversas demandas de parte de la población, referidas a mayores y mejores servicios como seguridad social, educación, pensiones y sobre todo salud, ha de pensarse en mejoras que puedan alcanzarse a través de la racional administración de los recursos con que se cuenta.

La función del talento humano no siempre ha mantenido el ritmo de su entorno rápidamente cambiante, ni los retos que se le han presentado. Dado que a menudo no puede ofrecer soluciones viables y enfoques prácticos a los nuevos problemas humanos que enfrenta la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, la función de potencial humano ha perdido la confianza y credibilidad necesaria para influir en las decisiones sobre cuestiones de mejora en los servicios de salud pública.

A pesar de estas falencias también se ha hecho muy poco para buscar las mejores herramientas que permitan evaluar a los trabajadores; es por esta razón que es urgente buscar y aplicar estrategias de Evaluación de Desempeño Laboral para evaluar el rendimiento de los trabajadores y que los Análisis que se obtenga sea lo más objetivo posible.

Para ninguno es ajeno que la mayoría de los ayacuchanos no confían en el sistema de calificación en la salud y están decepcionados de la gestión. Ha interiorizado la impresión de que el Dirección Regional de Salud en su conjunto es un reducto en el que subsisten ritos y prácticas anacrónicas, donde el “*formalismo*” tiende dramáticamente a prevalecer sobre la misión de brindar salud preventiva.

Esta devaluada percepción social se complementa, recientemente, con la afirmación de que el personal que labora en el sector es corrupta o profesionalmente mediocre (o ambas cosas), y que se encuentra resueltamente sometido al poder político de turno, así como los intereses económicos dominantes.

1.2.2. Formulación del problema

1.2.2.1. Problema general

¿Cómo la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en el período 2017?

1.2.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿En qué medida las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano influye en la mejora continua de la atención de los servicios de salud?
- ✓ ¿De qué manera la seguridad y calidad de la vida laboral influye en el logro de metas institucionales?
- ✓ ¿De qué forma las Relaciones Laborales influyen en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud?.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Esta investigación se efectuó geográficamente en la ciudad de Ayacucho, capital del departamento del mismo nombre, específicamente en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se efectuó durante el I semestre del período 2014 al 2017, a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar que la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Explicar la influencia de las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano en la mejora continua de la atención de los servicios de salud.
- Examinar la influencia de la seguridad y calidad de la vida laboral en el logro de metas institucionales.
- Analizar la influencia de las Relaciones Laborales en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud.

1.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA, ALCANCES Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación de la Investigación

La finalidad de la presente investigación consistió en analizar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, 2017.

A través de este análisis se determinó el verdadero valor del talento humano dentro de una organización, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral, hoy en el mundo de la globalización se debe dotarlo de conocimientos, estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemáticas en el trabajo aportando resoluciones saludables, ya que a través de esta investigación se pudo encontrar diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal dentro del trabajo.

En muchas organizaciones se ve al talento humano como un objeto y no se considera en su verdadera dimensión; en vista que la administración de recursos humanos está orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado desempeño de las personas en las organizaciones; pues el talento humano es el único ser que después de una capacitación y entrenamiento nos puede generar mayor productividad con mayor eficacia y eficiencia utilizando adecuadamente los recursos necesarios y generar una atención más fluida a los usuarios. En consecuencia, al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, podremos identificar las deficiencias que existen en el desempeño de los trabajadores para mejorar la calidad de servicio a los usuarios y alcanzar metas institucionales.

1.5.2. Importancia de la Investigación

La presente investigación muestra que el talento humano en la Dirección Regional de Salud, está enfocado a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; y que, al realizar un análisis en la gestión del talento humano con el desempeño laboral, las instituciones públicas comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la institución.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

1.5.3. Alcances de la investigación

El estudio permitió beneficiar a los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, a los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho sobre aspectos referidos a la gestión del talento humano y sobre los desempeños laborales de salud a los usuarios, posteriormente hacer extensivo a todo el ámbito asistencial de la Región Ayacucho.

1.5.4. Limitaciones de la investigación

En el proceso de la investigación surgieron dificultades como la insuficiente bibliografía y hemeroteca física de fuente primaria y antecedentes relacionadas con la investigación en lo que respecta a trabajos desarrollados.

1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.6.1. Hipótesis general

La gestión estratégica del talento humano influye considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

1.6.2. Hipótesis específica

H1. Las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano inciden directamente en la mejora continua de la atención de los servicios de salud.

H2. La seguridad y calidad de la vida laboral incide eficazmente en el logro de las metas institucionales.

H3. Las Relaciones Laborales inciden directamente en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud.

1.7. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Variable Independiente

X. Gestión del talento humano

Indicadores

X1. Capacitación y desarrollo

X2. Seguridad y calidad

X3. Relaciones Laborales

1.7.2. Variable Dependiente

Y. Desempeños laborales

Indicadores

Y1. Mejoramiento continuo

Y2. Metas institucionales

Y3. Confianza y empatía

1.7.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTION DEL TALENTO HUMANO	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	<p>LA CAPACITACIÓN ES CONJUNTO DE ACTIVIDADES DIDÁCTICAS, ORIENTADAS A AMPLIAR LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES DEL PERSONAL QUE LABORA EN UNA INSTITUCIÓN Y DESARROLLO ES UNA FASE DEL CRECIMIENTO PERSONAL QUE OBEDECE A LAS NECESIDADES DE AUTO-SUPERACIÓN QUE EXPERIMENTA CADA INDIVIDUO. DESARROLLO PROFESIONAL TIENE SU ORIGEN EN LA PLANEACIÓN DE LA CARRERA Y COMPRENDE LOS PROCESOS LOS ASPECTOS DE UNA PERSONA ENRIQUECE Y MEJORA CON VISTA A LOS OBJETIVOS DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN</p>	EVALUACIÓN	<p>LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA</p>	<p>1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA</p>	ENCUESTA
			CONOCIMIENTO	<p>LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD.</p>	<p>1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA</p>	ENCUESTA
			INDUCCIÓN	<p>CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS</p>	<p>1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA</p>	ENCUESTA

GESTION DEL TALENTO HUMANO	SEGURIDAD Y CALIDAD	SEGURIDAD SON CONJUNTOS DE TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE TIENE POR OBJETO EVITAR Y, EN SU CASO ELIMINAR O MINIMIZAR LOS RIESGOS, ES LA DISCIPLINA	RENDIMIENTO	CREE USTED QUE EN LA DIRESA LAS EVALUACIONES AL PERSONAL AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
		ENCUADRADA EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CUYO OBJETIVO ES LA APLICACIÓN DE MEDIDAS Y EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA	MOTIVACIÓN	CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD.	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA

		PREVENCIÓN DE RIESGOS. Y LA CALIDAD LABORAL DETERMINA DIRECTAMENTE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES, LA PRODUCTIVIDAD DEPENDE DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN Y FELICIDAD CON LOS COLABORADORES DESARROLLEN SU TRABAJO DÍA TRAS DÍA. LA PRODUCTIVIDAD ESTÁ DETERMINADA POR LA SEGURIDAD Y FLEXIBILIDAD CON QUE EL TRABAJADOR DESARROLLE PLANES PARA EQUILIBRAR EL TRABAJO CON SU VIDA PERSONAL.	CONDICIONES DE TRABAJO	EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL.	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
GESTION DEL TALENTO HUMANO	RELACIONES LABORALES	ES EL ESTUDIO DE LAS REGLAS QUE GOBIERNAN LAS RELACIONES DE TRABAJO, CONJUNTAMENTE CON LOS MEDIOS POR LOS CUALES SON HECHAS, CAMBIADAS, INTERPRETADAS Y	ASCENSO	EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA

		ADMINISTRADAS.	CARRERA PROFESIONAL	EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL SE PREOCUPA DE SU SALUD FÍSICA O MENTAL Y LE FACILITAN LOS MEDIOS PARA TENER ATENCIÓN DE SALUD.	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
DESEMPEÑO LABORAL	MEJORAS CONTINUA	ES UN ENFOQUE PARA LA MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS QUE SE BASA EN LA NECESIDAD DE REVISAR CONTINUAMENTE LAS OPERACIONES DE LOS PROBLEMAS, LA REDUCCIÓN DE COSTOS OPORTUNIDAD, LA RACIONALIZACIÓN, Y OTROS FACTORES QUE EN CONJUNTO PERMITEN LA OPTIMIZACIÓN.	ADMISIÓN PUESTO DE TRABAJO	A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
			RENTABILIDAD	LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA

			EFFECTIVIDAD	EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
DESEMPEÑO LABORAL	METAS INSTITUCIONALES	SON LOS RESULTADOS DESEADOS QUE UNA PERSONA O UN SISTEMA IMAGINA, PLANES Y SE COMPROMETER A LOGAR UN PUNTO FINAL DESEADO PERSONALMENTE EN UNA ORGANIZACIÓN EN ALGÚN DESARROLLO ASUMIENDO TIEMPOS FINITOS Y FIJANDO PLAZOS.	PUESTO DE TRABAJO	EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR RETRASOS EN LA DIRESA	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
			PERFECCIONAMIENTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA
			CUMPLIMIENTO DE PERSPECTIVAS INSTITUCIONALES	CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLEN LOS PLAZOS SEGÚN EL TUPA VIGENTE, SATISFACIENDO AL PÚBLICO USUARIO	1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA	ENCUESTA

DESEMPEÑO LABORAL	CONFIANZA Y EMPATIA	CONFIANZA SE REFIERE A LA OPINIÓN FAVORABLE EN LA QUE UNA PERSONA O GRUPO ES CAPAZ DE ACTUAR DE FORMA CORRECTA EN UNA DETERMINADA SITUACIÓN. LA CONFIANZA ES LA SEGURIDAD QUE ALGUIEN TIENE EN OTRA PERSONA Y LA EMPATÍA ES LA INTENCIÓN DE COMPRENDER LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES, INTENTANDO EXPERIMENTAR DE FORMA OBJETIVA Y RACIONAL LO QUE SIENTE OTRO INDIVIDUO.	VERACIDAD DE LA COMUNICACIÓN	EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA 	ENCUESTA
			CAPACIDAD DE INTERPRETAR EL LENGUAJE CORPORAL	A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. DEFICIENTE 2. INAPROPIADO 3. ACEPTABLE 4. BUENA 5. MUY BUENA 	ENCUESTA

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. METODOLOGÍA APLICADA

2.1.1. Tipo de la investigación

El presente estudio es de tipo *aplicada*, porque se desarrolló las teorías relacionadas a cada una de las variables en estudio.

2.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, explicativo y correlación al, el primero porque describe la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal y el segundo porque descubre los factores causales que influyen a afectan los desempeños laborales.

2.1.3. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo **no experimental**, sino analítico, deductivo e inductivo.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.2.1. Población

2.2.1.1. Población de trabajadores

La población se define como el total de trabajadores de la Dirección Regional de Salud, como se muestra el cuadro siguiente:

ENTIDAD		CLASIFICACION							TOTAL
SECTOR		FP	EC	SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE	
ÓRGANOS O UNIDADES ORGÁNICAS									
SEDE									
DIRECTOR/A REGIONAL DE SALUD				2	1	2	3		8
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL				2	1	2	3		8
OFICINA EJECUTIVA DE PLANIFICACION Y FINANZAS			1				1		2
OFICINA DE FINANZAS				3		2	2		7
OFICINA DE INFORMATICA, ESTADISTICA Y TELECOMUNIC.				1	1	2	13		17
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y GESTION INSTITUCIONAL				2	4	5	2		13
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA				1		2	1		4
OFICINA DE ADMINISTRACION			1				2		3
OFICINA DE CONTABILIDAD Y TESORERIA				2	3	5	12		22
OFICINA DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS AUXILIARES				1	3	4	38		46
OFICINA EJECUTIVA DE GESTION Y DESARROLLO DE RR.HH.			1	1	4	8	7		21
DIRECCION EJECUTIVA DE SALUD COLECTIVA			1				1		2
DIRECCION DE PROMOCION DE LA SALUD				1		6	2		9
DIRECCION DE SALUD AMBIENTAL				2		14	3		19
DIRECCION EJECUTIVA DE VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA			1				1		2
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA, EMERGENCIAS Y DESASTRES				1		6	2		9
DIRECCION DE EDUCACION E INVESTIGACION PARA LA SALUD				1		3			4
DIRECCION DE LABORATORIO REGIONAL				1		6			7
DIRECCION EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS			1				1		2
DIRECCION DE ATENCION INTEGRAL Y CALIDAD EN SALUD				1		24	4		29
DIRECCION DE SERVICIOS EN SALUD				2		9	2		13
DIRECCION DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS				1		10	7		18
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO PUBLICO				1		6	3		10
TOTAL		0	6	26	17	116	110		275

TOTAL OCUPADOS	205
TOTAL PREVISTOS	70
TOTAL SEDE	275

La población de la investigación estuvo formada de un total de 275 trabajadores.

2.2.1.2. Población de Usuarios

- 612 489 habitantes según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática).

2.2.2. Muestra

2.2.2.1. Muestra de los Trabajadores

La muestra se determinó con la siguiente forma:

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

Dónde:

N= 275 Población conocida

n=Muestra Inicial de la población

Z=1.96 nivel de confianza

p= 0.5 Probabilidad de éxito

q= 0.5 Probabilidad de Fracaso

e= 0.05 Error Muestral

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)275}{0.05^2(275 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 160.514161$$

$$n = 161$$

Cantidad de trabajadores encuestados

2.2.2.2. Muestra de los Usuarios

La muestra se determinó con la siguiente forma:

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

Dónde:

N= 612 489 Población conocida

n=Muestra Inicial de la población

Z= 1.96 nivel de confianza

p= 0.5 Probabilidad de éxito

q= 0.5 Probabilidad de Fracaso

e= 0.05 Error Muestral

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)612\ 489}{0.05^2(612\ 489 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 383.919828$$

$$n = 384$$

Cantidad de Usuarios encuestados

Esta muestra de usuarios se toma a partir de la población de usuarios, siendo “n” ya que no es posible precisar exactamente el número de usuarios.

2.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

2.3.1. Técnica

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, teniendo en cuenta que la encuesta nos ofrece informaciones que se obtienen por medio de los cuestionarios y de opiniones que se realiza, con la finalidad de conocer el comportamiento de las personas encuestadas a la materia que se estudia.

2.3.2. Instrumentos

Tiene la finalidad de recopilar datos respecto a la Gestión de Talento Humano y el Desempeño laboral de los trabajadores de la DIRESA, 2017, se utilizó una encuesta con la escala Likert .

Una Escala Likert, es una serie de enunciados y permite evaluar en qué grado una persona está de acuerdo o en desacuerdo con ellos, las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permitiendo escalas de 5, 7 y 9 elementos. Es una manera común de evaluar actitudes, opiniones y más.

La escala de Likert, utilizada en nuestro estudio es el siguiente:

- Deficiente 1
- Inapropiado 2
- Aceptable 3
- Buena 4
- Muy Buena 5

2.3.3. Prueba Estadística de Contrastación de Hipótesis

Se efectuó con el sistema computarizado SPSS v.22, es decir, con la ayuda de un computador y la asesoría de un personal entendido en informática. Igual para el recojo de la información del trabajo de campo. Luego, se presentará en gráficos y cuadros los Análisis, así como medidas estadísticas que serán interpretadas, específicamente la medición del chi cuadrado.

2.3.4. Fuente de Recolección de Datos

Fuentes Primarias. Se han recopilado datos a travez de la encuesta

realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de salud de Ayacucho.

Fuentes Secundarias. Estadísticas y documentos técnico-normativo del sistema de personas los cuales han sido fuentes de información valiosas.

2.4. Proceso de Validación de Cuestionario

El método es pertinente y válido, pues tiene un diseño que permitió conseguir el objetivo propuesto en la investigación, en razón a la obtención de una medición estadística, el chi cuadrado y su aplicación.

Es más:

1. Tiene pertinencia y validez interna, porque es un método que permitió examinar y contrastar de la forma adecuada.
2. Tiene pertinencia y validez externa; sus Análisis son aplicables a la población de referencia.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1. Presentación

A fin de tomar decisiones se analizaron los resultados de la encuesta, las cuales se utilizaron como premisas. La interpretación viene a ser una emisión de determinado criterio, basado en los principios y procedimientos, en la capacidad y perfeccionamiento de informaciones obtenidas en las encuestas y otras técnicas a efectos de alcanzar los objetivos y contrastar la hipótesis pertinente. Se procedió con la asistencia de un contador, específicamente el software logístico binario. La información se presenta en tablas y gráficos debidamente ilustrados.

Culminado la depuración de las encuestas, se ha seleccionado las respuestas de acuerdo a las variables formuladas, luego se presentan las gráficas de los Análisis y tablas estadísticos esquematizados cuantitativos y con ponderaciones.

3.1.2. Validación y Confiabilidad de Instrumentos.

3.1.2.1. Validación de Instrumentos

La validez. Es un instrumento que contiene el suficiente nivel o grado para medir la variable X= Gestión de Talento Humano, así como sus dimensiones y a la variable

Y = Mejora de los desempeños laborales del sector de salud y sus correspondientes dimensiones de estudio.

Además, el instrumento tiene las siguientes evidencias:

- a) **Validez de contenido.** Posee un grado que refleja el dominio específico de contenido de lo que se quiere medir, es decir, los ítems fueron enfocados para medir las variables gestión de capital humano y mejora continua de los servicios de salud de calidad y sus correspondientes dimensiones específicas.

- b) **Validez de criterio predictiva.** La medición del instrumento se ajustó o sirvió a un criterio externo; midiendo a la unidad de análisis.
- c) **Validez de constructo.** Posee un grado de aporte científico consistente a los planteamientos de la hipótesis general y específicos, así como a la construcción del marco teórico.

3.1.2.2. Confiabilidad de Instrumento

Para garantizar la confiabilidad de la encuesta realizada a los trabajadores, se realizó el análisis de Alfa de Cronbach. Dando como resultado 0.923 que es mayor a rango establecido de 0.7, considerando excelente para una investigación, se tomó como base 25 cuestionarios de 26 preguntas para determinar la fiabilidad de la prueba.

TABLA N° 01:
Resumen del procesamiento de 25 encuestas a los trabajadores de la DIRESA

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

Fuente: – Procesamiento de encuestas para determinar el grado de fiabilidad - octubre 2017

Elaboración: Propia

TABLA N° 02:
Estadísticas de fiabilidad de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,924	0,923	26

Fuente: – Resultado de Fiabilidad de la encuesta a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para garantizar la confiabilidad de la encuesta realizada a los Usuarios, se realizó el análisis de Alfa de Cronbach. Dando como resultado 0,829 que es mayor a rango establecido de 0.7, considerando Bueno para una investigación, se tomó como base 25 cuestionarios de 10 preguntas para determinar la fiabilidad de la prueba.

TABLA N° 03:
Resumen del procesamiento de 25 encuestas a los
Usuarios de la DIRESA

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

Fuente: – Procesamiento de encuestas para determinar el grado de fiabilidad - octubre 2017
Elaboración: Propia

TABLA N° 04:
Estadísticas de fiabilidad de la encuesta a los
Usuarios de la DIRESA

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,831	0,829	10

Fuente: – Resultado de Fiabilidad de la encuesta a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

En ambos cuestionarios se ha determinado que si existe fiabilidad de la encuesta realizada en la DIRESA.

3.1.3. Analisis e Interpretación de Datos

Se ha desarrollado el presente trabajo de investigación en base al modelo de gestión del Talento humano propuesto por Idalberto Chiavenato, presentado en el marco teórico y desarrollado en el marco conceptual.

Para la realización de este estudio se aplicaron encuestas a los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho sobre la gestión del talento humano y al público usuario sobre la calidad de atención en los servicios que se les brinda.

Se muestran los Análisis obtenidos a través de los cuestionarios en cuanto a la gestión de personas (Talento humano) y el desempeño laboral con Martha Alles en su libro *Desempeño por Competencia Evaluación de 360°*, en el servicio, algunos datos interesantes que se analizan gráficamente de las encuestas aplicadas en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho son de gran utilidad para responder a las preguntas de la presente investigación.

Posteriormente, se analizaron las respuestas de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, agrupados en las categorías propuestas para la variable independiente, con la finalidad de identificar la influencia sobre la calidad de atención.

El criterio que se siguió para interpretar los Análisis de la encuesta con una escala de Likert de 5 puntos fue:

- Deficiente 1
- Inapropiado 2
- Aceptable 3
- Buena 4
- Muy Buena 5

Trabajo de campo

A continuación, se describe la gestión de personas del talento humano en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, según las categorías propuestas en el presente trabajo y su posterior análisis en base a los Análisis obtenidos.

3.1.3.1. GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO

TABLA N° 05:

Promedio de las Variables de Gestión Estratégica del Talento Humano de acuerdo al resultado de la encuesta en la DIRESA

ALTERNATIVA	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO			SEGURIDAD Y CALIDAD			RELACIONES LABORALES		
	Trabajador	Usuario	%	Trabajador	Usuario	%	Trabajador	Usuario	%
DEFICIENTE	59	121	33%	38	75	21%	41	165	38%
INAPROPIADO	47	116	30%	68	151	40%	62	92	28%
ACEPTABLE	30	60	17%	21	52	13%	31	46	14%
BUENA	19	46	12%	22	68	17%	15	35	9%
MUY BUENA	6	41	9%	12	38	9%	12	46	11%
Total	161	384	100%	161	384	100%	161	384	100%

Fuente: – Resumen Estadístico de Gestión Estratégica del Talento Humano - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos son los análisis de cada variable de acuerdo a los promedios de los resultados obtenido de los ítems correspondientes a cada indicador.

De la cual se puede se puede dar el siguiente análisis:

- Por parte de la Variable Capacitación y desarrollo un total de 33% de los encuestados respondieron deficiente, el 30% inapropiado, el 17% aceptable, el 12% buena y el 9% muy buena.
- Por parte de la Variable Seguridad y Calidad un total de 21% de los encuestados respondieron deficiente, el 40% inapropiado, el 13% aceptable, el 17% buena y el 9% muy buena.
- Por parte de la Variable Relaciones Laborales un total de 38% de los encuestados respondieron como deficiente, el 28% inapropiado, el 14% aceptable, el 9% buena y el 11% muy buena.

3.1.3.1.1. Capacitación y Desarrollo

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 06 :

**Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión
Estrategica del Talento Humano y el Desempeño
Laboral realizada a los trabajadores de la DIRESA –
CAPACITACIÓN y DESARROLLO**

ALTERNATIVA	PREG. N° 01	PREG. N° 02	PREG. N° 03	PREG. N° 04	PREG. N° 05
DEFICIENTE	65	70	68	85	67
INAPROPIADO	48	36	37	32	33
ACEPTABLE	15	24	18	9	27
BUENA	10	14	15	16	20
MUY BUENA	23	17	23	19	14
Total	161	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del Indicador Capacitación y Desarrollo, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de los 5 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 07:

Ítems de Capacitación y Desarrollo de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA

PREGUNTA N° 01	LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA
PREGUNTA N° 02	LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD.
PREGUNTA N° 03	CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS
PREGUNTA N° 04	LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA DIRESA SON PRACTICADOS DE FORMA REGULAR Y SISTEMÁTICA
PREGUNTA N° 05	CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD

Fuente: – Ítems de Capacitación y Desarrollo - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente a la Variable Capacitación y Desarrollo, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA

TABLA N° 08: Frecuencia del Ítems N° 01.

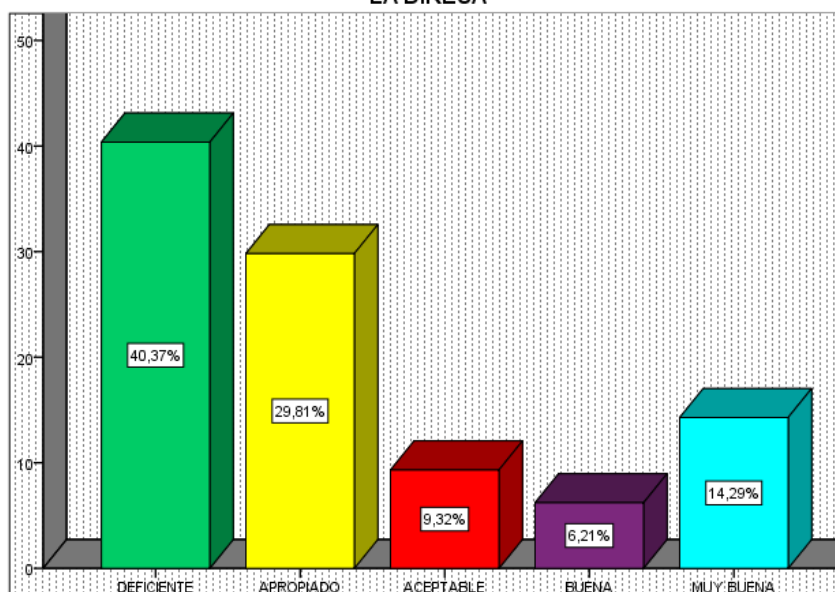
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	65	40,4	40,4	40,4
INAPROPIADO	48	29,8	29,8	70,2
ACEPTABLE	15	9,3	9,3	79,5
BUENA	10	6,2	6,2	85,7
MUY BUENA	23	14,3	14,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 01 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 01:

LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

- El 40,4 % de los trabajadores, creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la

DIRESA son DEFICIENTE, el 29,8,25% creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la DIRESA son INAPROPIADO,9,3% creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la DIRESA son ACEPTABLES, 6,2% creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la DIRESA son BUENA y el 14,3% creen que las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborara en la DIRESA son MUY BUENA.

Interpretación

De lo anterior se deduce que un significativo porcentaje de los trabajadores entrevistados no están de acuerdo con que el contenido de las pruebas que mide el nivel real de los postulantes, puesto que mayormente las evaluaciones no están relacionadas con las actividades que desarrollaran los trabajadores en el desempeño futuro de sus actividades, o que tampoco están enfocados al perfil del grupo ocupacional y/o a las competencias del trabajador en integrarse a equipos de trabajo.

LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD.

TABLA N° 09: Frecuencia del Ítems N° 02.

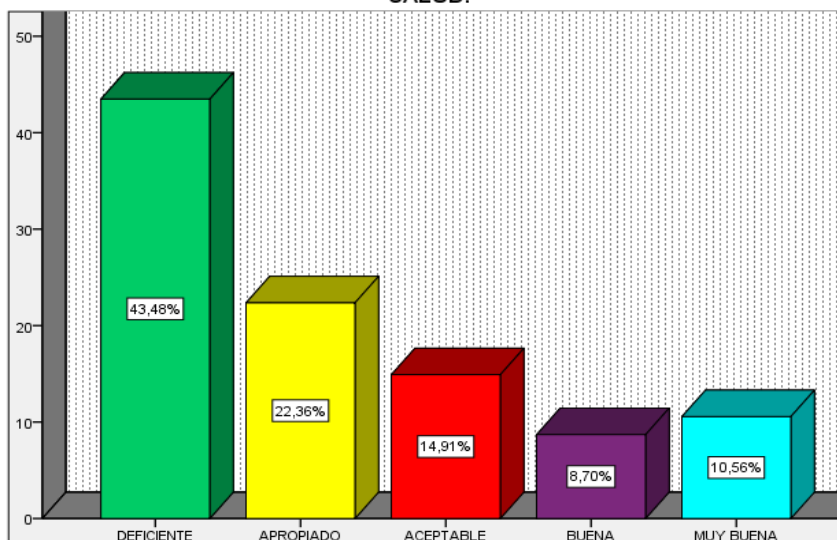
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	70	43,5	43,5	43,5
INAPROPIADO	36	22,4	22,4	65,8
ACEPTABLE	24	14,9	14,9	80,7
BUENA	14	8,7	8,7	89,4
MUY BUENA	17	10,6	10,6	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 02 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 02

LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

- El 43,5% de los trabajadores entrevistados tienen conocimiento de la Visión, misión, objetivos estratégicos, políticas y metas del sector salud es DEFICIENTE, el 22,4% de los trabajadores opinan que son INAPROPIADOS, 14,9% de los trabajadores opinan que son ACEPTABLES, 8,7% de los trabajadores opinan que son BUENA y el 10,6% MUY BUENA.

Interpretación

Se puede deducir de lo anterior, que un gran porcentaje (43,5%) de los trabajadores desconocen la visión, Misión, objetivos estratégicos, políticas y metas de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Esta situación demuestra que en el no existe el proceso de inducción de los trabajadores, o la socialización organizacional, que pueda permitir a la Dirección Regional de Salud de Ayacucho adaptar a las personas a su conveniencia, integrándolos a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten de acuerdo a las expectativas de la organización.

CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS

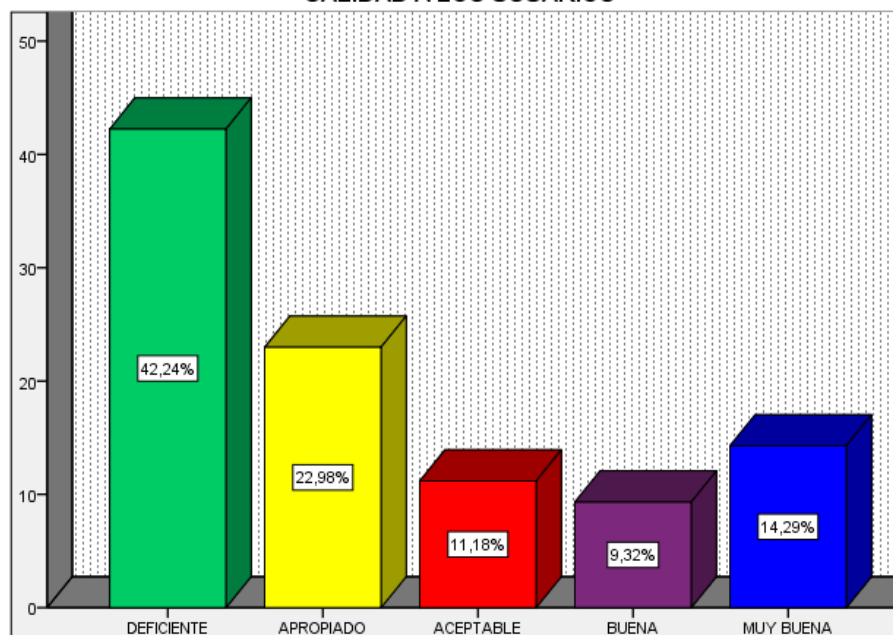
TABLA N° 10: Frecuencia del Ítems N° 03.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	68	42,2	42,2	42,2
INAPROPIADO	37	23,0	23,0	65,2
ACEPTABLE	18	11,2	11,2	76,4
BUENA	15	9,3	9,3	85,7
MUY BUENA	23	14,3	14,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

*Fuente: – Frecuencia de ítems N° 03 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

GRÁFICO N° 03

CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS



*Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Análisis

- El 42,2% de los trabajadores entrevistados opinan que los programas de inducción son DEFICIENTES, el 23% opinan que los programas de inducción son INAPROPIADOS, 11,2% opinan que los programas de inducción son ACEPTABLES, el 9,3% opinan que los programas de inducción son BUENA, 14,3% opinan que los programas de inducción son MUY BUENA.

Interpretación

Esta situación refleja que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con los programas de inducción, ya que no permiten brindar un servicio de calidad que los usuarios merecen, por el contrario, la gran parte de los usuarios se siente disconforme con el servicio que brindan los trabajadores de la DIRESA.

Inducción de personas en la Dirección Regional de Salud

Funcionalmente, no está configurado un área especializada encargada de la inducción al trabajador ingresante, que se encargue de inducir y concientizar acerca de la política, visión, misión, objetivos estratégicos de la DIRESA, con el objetivo de contar con un trabajador se identifique con la institución desde el primer día, si no es posible interiorizar estos conceptos, es muy difícil que el trabajador tenga un compromiso e identificación con la institución.

LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA DIRESA SON PRACTICADOS DE FORMA REGULAR Y SISTEMÁTICA

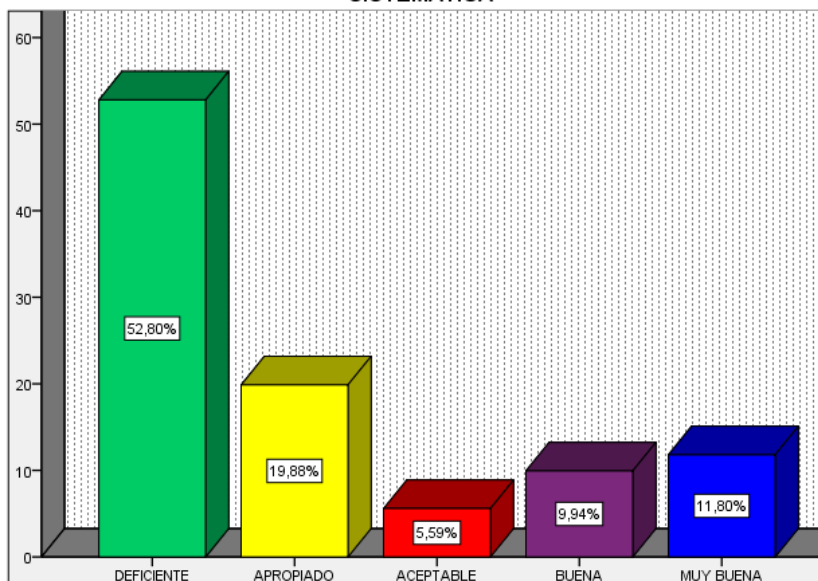
TABLA N° 11 Frecuencia del Ítems N° 04

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	85	52,8	52,8	52,8
INAPROPIADO	32	19,9	19,9	72,7
ACEPTABLE	9	5,6	5,6	78,3
BUENA	16	9,9	9,9	88,2
MUY BUENA	19	11,8	11,8	100,0
Total	161	100,0	100,0	

*Fuente: – Frecuencia de ítems N° 04 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

GRÁFICO N° :04

LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA DIRESA SON PRACTICADOS DE FORMA REGULAR Y SISTEMÁTICA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 52,8% de los trabajadores encuestados opinan que los procedimientos de entrenamiento y desarrollo del capital humano en la DIRESA son practicados de forma regular y sistemática es DEFICIENTE, el 19,9% opinan que son ACEPTABLES, el 5,6% opinan que son ACEPTABLE, el 5,6% opinan que son BUENA y el 11,8% opinan que son MUY BUENA.

Interpretación

Como se puede apreciar un gran porcentaje de los trabajadores cree que los procedimientos de entrenamiento y desarrollo de los talentos no son practicados de forma regular y sistemática. Esta situación se refleja porque no existe un área encargada de planificar la Gestión de personas tampoco la capacitación de acuerdo a las necesidades reales de los trabajadores. Si bien existe la Unidad Académica que está realizada por un Vocal Superior, quien coordina las actividades de capacitación en adición a sus funciones habituales conjuntamente con la Oficina de Imagen Institucional, se encargan de programar sin un estudio previo alguno el programa de capacitación anual para las personas Jurisdiccional principalmente. Debería de diseñarse el Plan de capacitación sobre el estudio previo de encuestas a las personas, y determinar

las materias en que los trabajadores requieran capacitarse, y de esta manera diseñar un plan de capacitación coherente y sostenible.

CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD

TABLA N° 12: Frecuencia Del Ítems N° 05

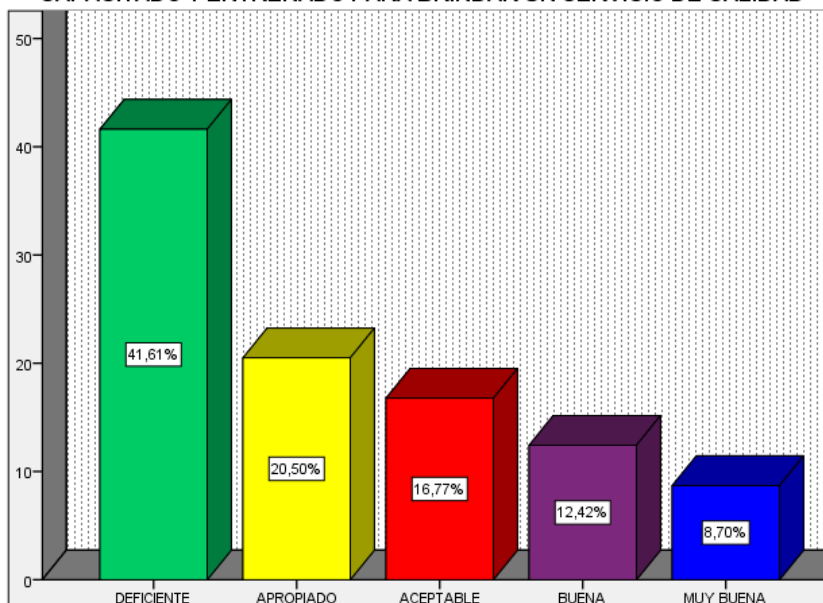
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	67	41,6	41,6	41,6
INAPROPIADO	33	20,5	20,5	62,1
ACEPTABLE	27	16,8	16,8	78,9
BUENA	20	12,4	12,4	91,3
MUY BUENA	14	8,7	8,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 05 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRAÁFICO N° 05

CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 41,6% de los trabajadores encuestados creen que es DEFICIENTE la capacitación y entrenamiento del personal, el 20,5% opinan que son INAPROPIADOS, 16,8% opinan que es ACEPTABLE, el 12,4% opina que es BUENA y el 8,7% opinan que es MUY BUENA.

Interpretación

En general un buen porcentaje de los trabajadores opina que la capacitación y entrenamiento para brindar un servicio de calidad no es la adecuada y es deficiente, y más bien existe unas deficiencias en el desempeño profesional.

Desarrollo de personas en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho

Entrenamiento

Existe muy poco entrenamiento, las labores rutinarias observan una curva de aprendizaje en forma de “S” en base a la experiencia personas y la capacidad de autoaprendizaje en el tipo. Se necesita un Área encargada de brindar entrenamiento, siendo el aprendizaje mayormente por prueba y error. Sólo los procesos donde intervienen las aplicaciones informáticas tienen un entrenamiento básico para los trabajadores nuevos por parte de las personas de informática. También existe un problema crucial con los trabajadores administrativos, pues cuando se dan las rotaciones, el trabajador que deja el puesto nunca da una pequeña capacitación o indicación al trabajador que le está relazando, teniéndose que arreglárselas éste último por su cuenta, con la consiguiente pérdida de varias horas-hombre en el aprendizaje.

Las capacitaciones se limitan a charlas y seminarios de 2 a 4 horas, en muchas ocasiones son realizadas cuando está *ad portas* algún aniversario institucional. También hay aquellas Capacitaciones oficiales que son obligatorias, organizadas cuando se trata de algún cambio importante de los procesos, generalmente programados por la sede central de Lima, de carácter obligatorio, siendo mayormente de carácter informativo y programados en horas fuera el periodo laboral. Se debe desarrollar un permanente programa de capacitación, con énfasis en el perfeccionamiento de habilidades creativas, motivacionales y de desarrollo humano para aprovechar el talento de cada persona y evaluar sus Análisis.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 13 :

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los usuarios de la DIRESA – CAPACITACIÓN y DESARROLLO

ALTERNATIVA	PREG. N° 01	PREG. N° 02
DEFICIENTE	160	206
INAPROPIADO	87	75
ACEPTABLE	46	20
BUENA	35	38
MUY BUENA	56	45
Total	384	384

*Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Para el análisis de los resultados correspondientes a la Variable Capacitación y Desarrollo, se realizó el procesamiento de los resultados obtenido a los 2 ítems de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA.

TABLA N° 14:

Ítems de Capacitación y Desarrollo de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA

PREGUNTA N° 01	CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA HAN SIDO INSTRUIDOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS
PREGUNTA N° 02	CREE USTED QUE EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO PARA SATISFACER A LOS USUARIOS

*Fuente: – Ítems de Capacitación y Desarrollo - octubre 2017
Elaboración: Propia*

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los usuarios de la DIRESA, correspondiente al indicador Capacitación y Desarrollo, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA HAN SIDO INSTRUIDOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS

TABLA N° 15: Frecuencia del Ítems N° 01.

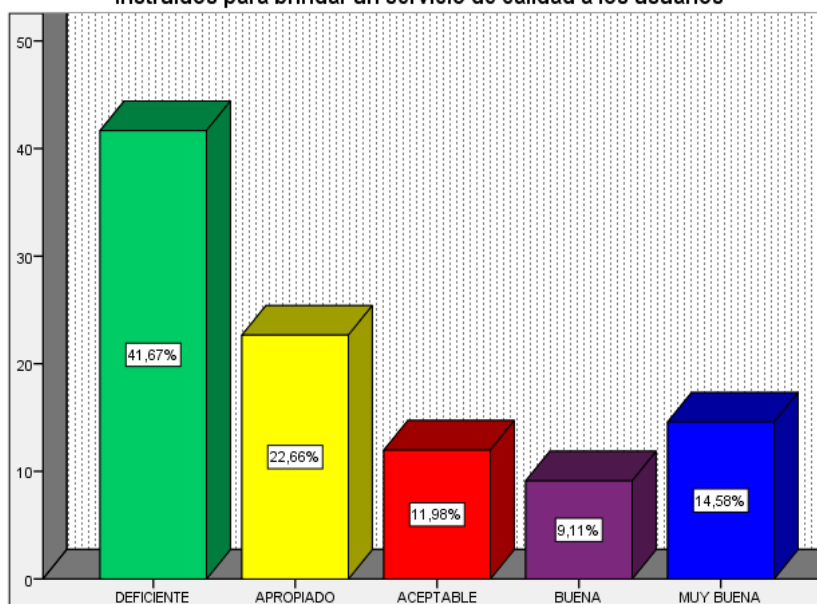
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	160	41,7	41,7	41,7
INAPROPIADO	87	22,7	22,7	64,3
ACEPTABLE	46	12,0	12,0	76,3
BUENA	35	9,1	9,1	85,4
MUY BUENA	56	14,6	14,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 01 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 06:

Cree usted que los trabajadores administrativos de la DIRESA han sido instruidos para brindar un servicio de calidad a los usuarios



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

- El 41,67% de los usuarios, opinaron que los trabajadores instruidos son DEFICIENTES, el 22,66% son INAPROPIADOS, el 11,98% son ACEPTABLE, el 9,11% es BUENA y el 14,58% es MUY BUENA.

**CREE USTED QUE EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN
CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO
PARA SATISFACER A LOS USUARIOS**

TABLA N° 16: Frecuencia del Ítems N° 02.

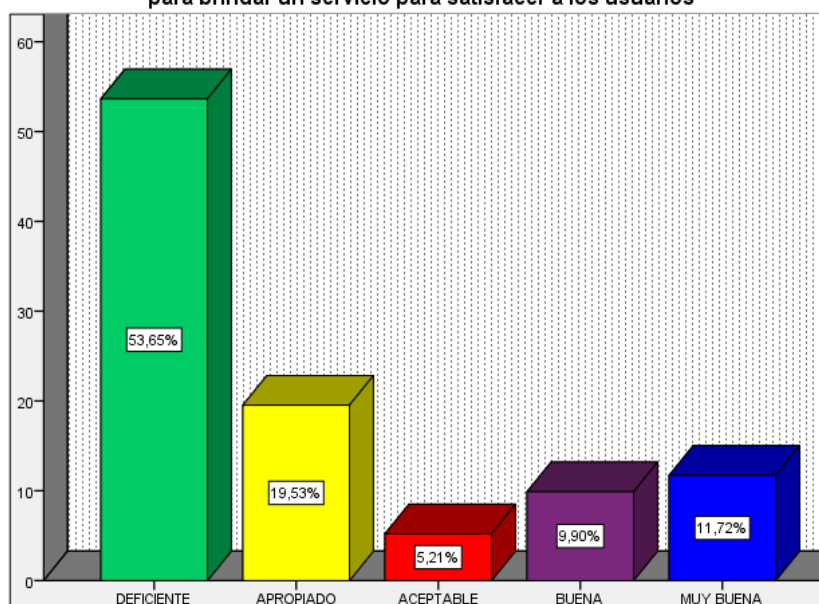
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	206	53,6	53,6	53,6
INAPROPIADO	75	19,5	19,5	73,2
ACEPTABLE	20	5,2	5,2	78,4
BUENA	38	9,9	9,9	88,3
MUY BUENA	45	11,7	11,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 02 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 07:

Cree usted que el personal de la DIRESA está muy bien capacitado y entrenado para brindar un servicio para satisfacer a los usuarios



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 53,65% de los usuarios, opinaron que la capacitación a los trabajadores, son DEFICIENTES, el 19,53% son INAPROPIADOS, el 5,21% son ACEPTABLE, el 9,90% es BUENA y el 11,72% es MUY BUENA.

3.1.3.1.2. Seguridad y Calidad

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 17:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los trabajadores de la DIRESA – SEGURIDAD Y CALIDAD.

	PREG. N° 06	PREG. N° 07	PREG. N° 08	PREG. N° 09
DEFICIENTE	61	89	72	58
INAPROPIADO	43	23	33	50
ACEPTABLE	11	12	13	20
BUENA	17	12	21	13
MUY BUENA	29	25	22	20
Total	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Dirigida a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del Indicador Seguridad y Calidad, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de los 4 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 18:**Ítems de Seguridad y Calidad de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA**

PREGUNTA N° 06	CREE USTED QUE EN LA DIRESA LAS EVALUACIONES AL PERSONAL AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD
PREGUNTA N° 07	CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD.
PREGUNTA N° 08	EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL.
PREGUNTA N° 09	CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, ASÍ COMO EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO AYUDAR AL TRABAJADOR BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.

Fuente: – Ítems de Seguridad y Calidad - octubre 2017
Elaboración: Propia

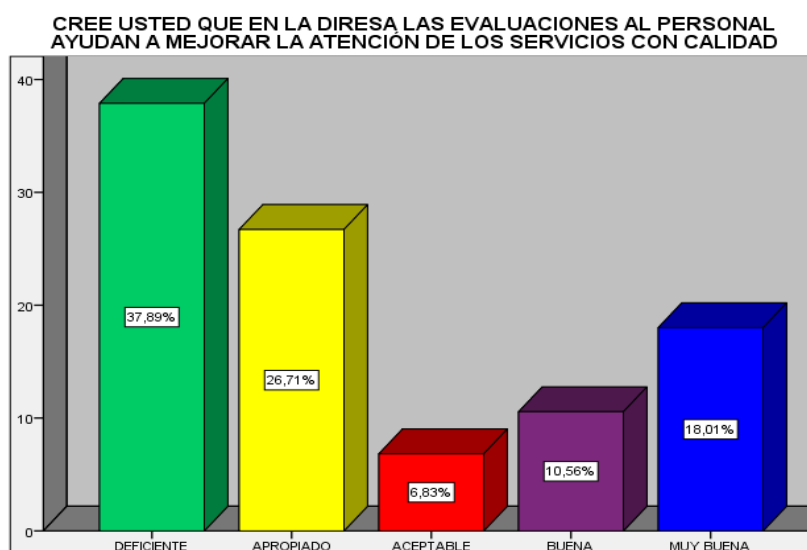
En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente al indicador Seguridad y Calidad, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

CREE USTED QUE EN LA DIRESA LAS EVALUACIONES AL PERSONAL AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD**TABLA N° 19: Frecuencia del Ítem N° 06.**

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	61	37,9	37,9	37,9
INAPROPIADO	43	26,7	26,7	64,6
ACEPTABLE	11	6,8	6,8	71,4
BUENA	17	10,6	10,6	82,0
MUY BUENA	29	18,0	18,0	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítem N° 06 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 08:



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

- El 37,9% de los trabajadores entrevistados opinan que la evaluación del personal es DEFICIENTE, el 26,7% opinan que INAPROPIADO, el 10,56% opinan que son ACEPTABLE, el 10,6% opinan que es BUENA y el 18% opinan que es MUY BUENA

Interpretación

Está situación refleja que la mayoría de los trabajadores opinan que las evaluaciones al personal son deficientes y no contribuyen en la mejora de la atención a los usuarios.

Mejoramiento de los procesos

La Dirección Regional de Salud de Ayacucho, y en general el sistema de salud en el Perú, adolece de serias y graves deficiencias, tales como las limitaciones o barreras para acceder a la salud pública, el fracaso de los sistemas de resolución de conflictos, la corrupción, la morosidad y el alto costo de los trámites, la cultura formal de excesiva reverencia a la letra de la ley y de culto al rito del proceso, la estructura vertical, autoritaria de una maquinaria de la salud pública de inspiración decimonónica, poco acorde a los nuevos tiempos, sumado todo ello a una profunda crisis de recursos. El sistema de administración de salud, hoy llamado la impartición, no sólo compete al Dirección Regional de

Salud de Ayacucho sino a un conjunto de entidades que coadyuvan en dicha función, de modo tal que, si el sistema funciona mal, regular o bien, ello no sólo será responsabilidad de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho sino también de las otras entidades o personas que se vinculan al sistema. En efecto. En suma, el sistema de salud se asemeja a una suerte de máquinas de engranaje que va a funcionar bien o no, dependiendo de que alguna de sus piezas no falle o camine a un ritmo diferente.

CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD.

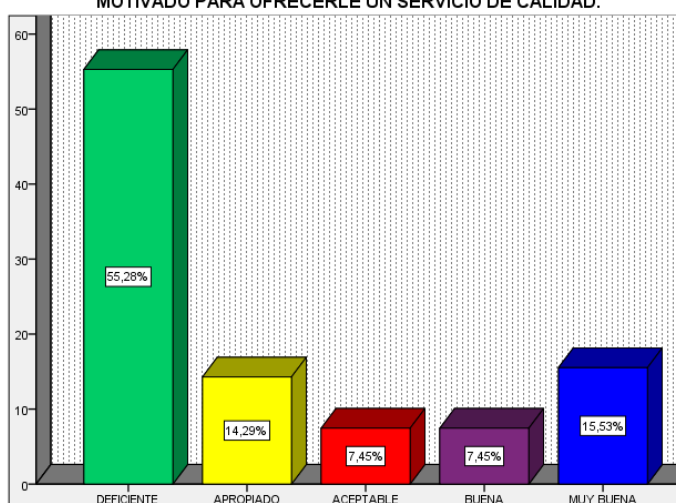
TABLA N° 20: Frecuencia del Ítems N° 07

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	89	55,3	55,3	55,3
INAPROPIADO	23	14,3	14,3	69,6
ACEPTABLE	12	7,5	7,5	77,0
BUENA	12	7,5	7,5	84,5
MUY BUENA	25	15,5	15,5	100,0
Total	161	100,0	100,0	

*Fuente: – Frecuencia de ítems N° 07 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

GRÁFICO N° 09:

CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD.



*Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Análisis

El 55,3% de los trabajadores opinan que la remuneración es DEFICIENTE, el 14,3% opinan que son INAPROPIADO, el 7,5% opinan que son ACEPTABLE, el 7,5% opinan que son BUENA y el 15,5% opinan que son MUY BUENA.

Interpretación

Se puede deducir que la gran mayoría de los trabajadores no está de acuerdo con el sueldo que percibe, siendo este factor la más desmotivación.

Las remuneraciones de la Dirección Regional de Salud paradójicamente son los más bajos de la Administración Pública, a pesar de que las funciones que desarrollan los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho exigen dedicación exclusiva y mucha responsabilidad, con las consiguientes consecuencias penales y laborales que éste acarrea. Como se puede ver en el Anexo C, hay una gran diferencia de sueldos de otras instituciones con respecto a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Esta situación ha generado gran descontento en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, siendo año tras año motivo de huelgas y luchas sindicales de reivindicación salarial.

EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL

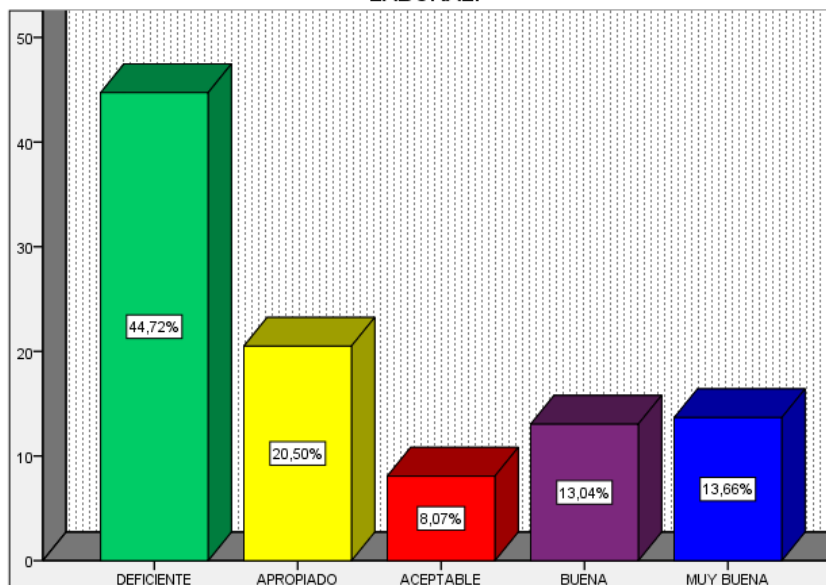
TABLA N° 21: Frecuencia del Ítems N° 08

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	72	44,7	44,7	44,7
INAPROPIADO	33	20,5	20,5	65,2
ACEPTABLE	13	8,1	8,1	73,3
BUENA	21	13,0	13,0	86,3
MUY BUENA	22	13,7	13,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

*Fuente: – Frecuencia de ítems N° 08 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

GRÁFICO N° 10:

EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 44,7 % de los trabajadores entrevistados opinan que son DEFICIENTES, el 20,5% opinan que es INAPROPIADO, el 8,1% es ACEPTABLE, el 13% es BUENA y el 13,7% es MUY BUENA.

Interpretación

En general, los trabajadores opinan que el lugar donde laboran tiene regular iluminación, ventilación, temperatura y acústica agradable y les ayuda en su desempeño. Esto puede deducirse porque últimamente ha habido mejoras en cuanto a la infraestructura, pero aún no se superan algunas deficiencias.

CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, ASÍ COMO EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO AYUDAR AL TRABAJADOR BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.

TABLA N° 22: Frecuencia del Ítems N° 09

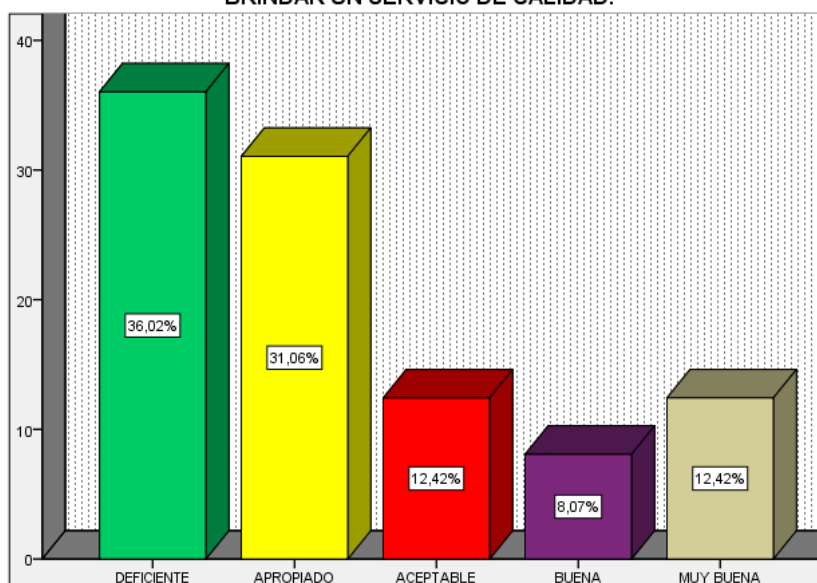
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	58	36,0	36,0	36,0
INAPROPIADO	50	31,1	31,1	67,1
ACEPTABLE	20	12,4	12,4	79,5
BUENA	13	8,1	8,1	87,6
MUY BUENA	20	12,4	12,4	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 09 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 11:

CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, ASÍ COMO EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO AYUDAR AL TRABAJADOR BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 36% de los trabajadores entrevistados responden que es DEFICIENTE el mobiliario y equipamiento informático, el 31,1% opinan que es

INAPROPIADO, el 12,4% opinan que son ACEPTABLE, el 8,01% opinan que es BUENA y el 12,4% opinan que es MUY BUENA.

Se puede concluir en términos generales de la opinión de los trabajadores entrevistados, que un porcentaje mayoritario considera que los mobiliarios y el equipamiento informático no son adecuados para brindar servicios de calidad.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 23:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los Usuarios de la DIRESA – SEGURIDAD Y CALIDAD.

ALTERNATIVA	PREG. N° 03	PREG. N° 04
DEFICIENTE	155	155
INAPROPIADO	83	70
ACEPTABLE	62	51
BUENA	49	42
MUY BUENA	35	66
Total	384	384

*Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Dirigida a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Para el análisis del Indicador Seguridad y Calidad, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de los 2 ítems de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA.

TABLA N° 24 :

Ítems de Seguridad y Calidad de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA

PREGUNTA N° 03	CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, AYUDAN AL TRABAJADOR EN EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES DE RUTINA
PREGUNTA N° 04	CREE USTED QUE EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO EN LA DIRESA AYUDAN AL TRABAJADOR EN BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD

*Fuente: – Ítems de Seguridad y Calidad - octubre 2017
Elaboración: Propia*

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los usuarios de la DIRESA, correspondiente al indicador Seguridad y calidad, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, AYUDAN AL TRABAJADOR EN EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES DE RUTINA

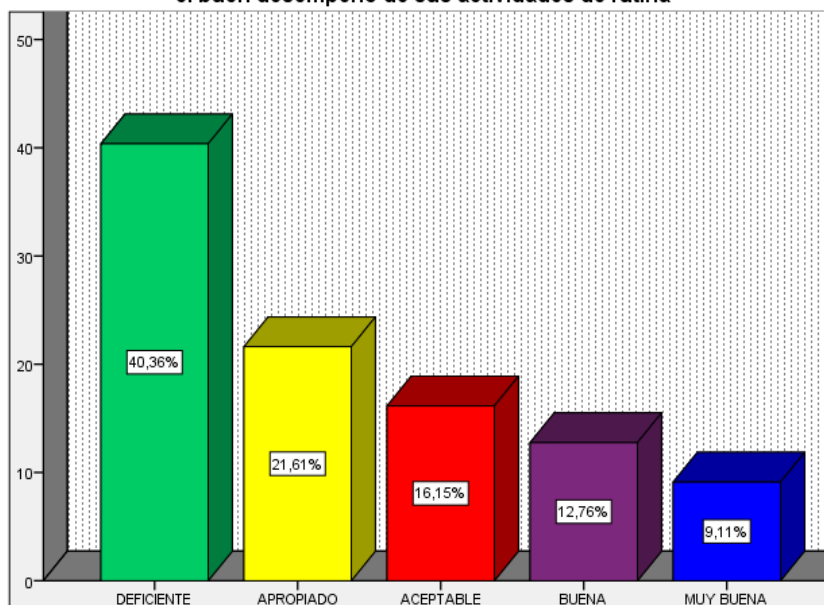
TABLA N° 25: Frecuencia del Ítem N° 03.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	155	40,4	40,4	40,4
INAPROPIADO	83	21,6	21,6	62,0
ACEPTABLE	62	16,1	16,1	78,1
BUENA	49	12,8	12,8	90,9
MUY BUENA	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

*Fuente: – Frecuencia de ítem N° 03 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

GRÁFICO N° 12:

Cree usted que las instalaciones actuales de la DIRESA, ayudan al trabajador en el buen desempeño de sus actividades de rutina



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 40,36% de los usuarios, opinaron que las instalaciones de la DIRESA, son DEFICIENTES, el 21,61% son INAPROPIADOS, el 16,15% son ACEPTABLE, el 12,76% es BUENA y el 9,11% es MUY BUENA.

Mantenimiento de las condiciones laborales de las personas

El ambiente de trabajo, en un gran porcentaje dista mucho de ofrecer un ambiente grato para el trabajo. Las condiciones físicas de iluminación, ventilación, acústica no cumplen con los estándares necesarios en la actualidad, muchas oficinas adolecen de una buena iluminación, o de temperatura ambiental de trabajo, habiendo casos críticos de ventilación como el Archivo general que está ubicado en un sótano. Otro problema se presenta en un sector del local que se ubica frente a las Oficinas del Gobierno Regional, donde con frecuencia se producen manifestaciones que entorpecen el normal desarrollo de las labores cotidianas de las dependencias ubicadas en este sector, por otro lado, también la contaminación sonora y ambiental por el alto tránsito de vehículos por esta importante arteria genera estrés en

los trabajadores. Igualmente, al tratarse de edificaciones para otros fines, obviamente las instalaciones de servicios como energía eléctrica y la red de datos son precarios, observándose cableado suelto por los pisos y tomacorrientes sobrecargados. Otro problema es el espacio de los ambientes, que en su mayoría son de 3m x 4m, donde se ubican como mínimo 4 a 5 trabajadores con sus respectivos escritorios y equipamiento informático, el mismo que sirve para atender al público usuario, estando hacinados y atiborrados de expedientes.

En la Dirección Regional de Salud se tiene que mejorar las condiciones laborales de trabajo, a fin en elevar la calidad de vida en el trabajo de los elevados y lograr mejor la calidad de atención al público usuario.

**CREE USTED QUE EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO
INFORMÁTICO EN LA DIRESA AYUDAN AL TRABAJADOR EN
BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD**

TABLA N° 26: Frecuencia del Ítems N° 04.

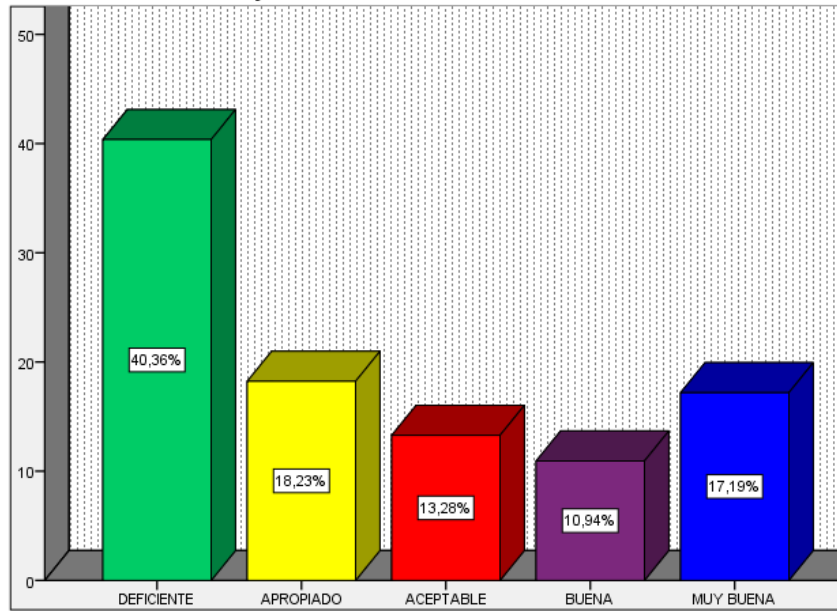
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	155	40,4	40,4	40,4
INAPROPIADO	70	18,2	18,2	58,6
ACEPTABLE	51	13,3	13,3	71,9
BUENA	42	10,9	10,9	82,8
MUY BUENA	66	17,2	17,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 04 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 13:

Cree usted que el mobiliario y equipamiento informático en la DIRESA ayudan al trabajador en brindar un servicio de calidad



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 40,36% de los usuarios, opinaron que el mobiliario y el equipamiento informático del personal de la DIRESA, son DEFICIENTES, el 18,23% son INAPROPIADOS, el 13,28% son ACEPTABLE, el 10,94% es BUENA y el 17,19% es MUY BUENA.

3.1.3.1.3. RELACIONES LABORALES

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 27:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los trabajadores de la DIRESA–RELACIONES LABORALES

ALTERNATIVA	PREG. N° 08	PREG. N° 09	PREG. N° 10	PREG. N° 11
DEFICIENTE	64	70	67	92
INAPROPIADO	31	39	38	37
ACEPTABLE	21	19	13	5
BUENA	18	14	11	5
MUY BUENA	27	19	32	22
Total	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del Indicador Relaciones Laborales, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de los 4 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 28:**Ítems de Relaciones Laborales de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA**

PREGUNTA N° 10	A SU PARECER LAS REMUNERACIONES QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA SON COMPETITIVOS EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN Y SATISFACE SUS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES
PREGUNTA N° 11	EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR
PREGUNTA N° 12	EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL SE PREOCUPA DE SU SALUD FÍSICA O MENTAL Y LE FACILITAN LOS MEDIOS PARA TENER ATENCIÓN DE SALUD.
PREGUNTA N° 13	LA DIRESA TIENE UN PLAN DE CARRERA Y CONCEDE LA POSIBILIDAD DE ASCENSO EN LA CARRERA EN BASE A LA MERITOCRACIA

Fuente: – Ítems de Relaciones Laborales - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente al indicador Relaciones Laborales, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

A SU PARECER LAS REMUNERACIONES QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA SON COMPETITIVOS EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN Y SATISFACE SUS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES

TABLA N° 29: Frecuencia del Ítem N° 10

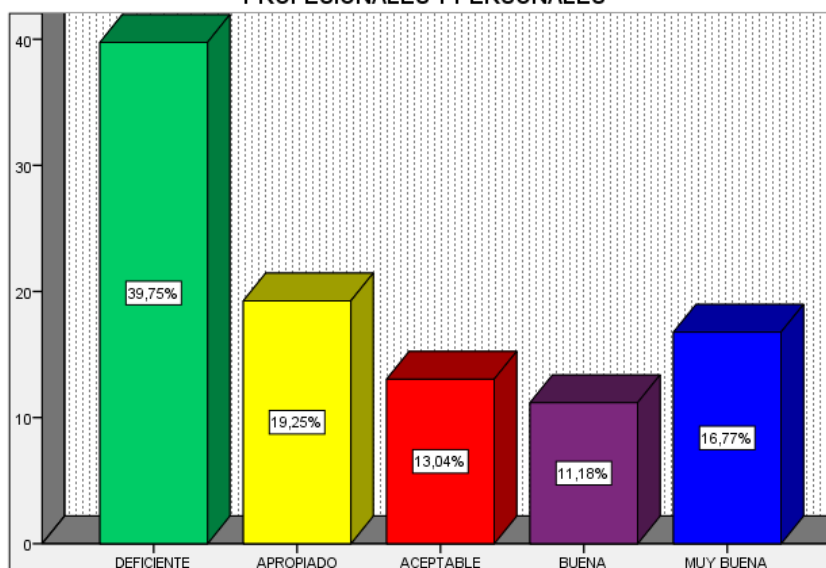
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	64	39,8	39,8	39,8
INAPROPIADO	31	19,3	19,3	59,0
ACEPTABLE	21	13,0	13,0	72,0
BUENA	18	11,2	11,2	83,2
MUY BUENA	27	16,8	16,8	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítem N°10 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 14:

A SU PARECER LAS REMUNERACIONES QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA SON COMPETITIVOS EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN Y SATISFACE SUS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 39,8% de los trabajadores opinan que las remuneraciones son no están de acuerdo a sus competencias y funciones que cumplen, el 19,3% es INAPROPIADO, 13% es ACEPTABLE, el 11,2 es BUENA y el 16,8% es MUY BUENA.

Interpretación

Se puede deducir que la gran mayoría de los trabajadores no está de acuerdo con el sueldo que percibe, siendo este factor el más des motivante. Pues en la actualidad los sueldos que perciben los trabajadores son muy bajos con relación a otros sectores. La escala de remuneraciones va desde los S/. 720 de auxiliar, S/. 1,300 del Secretario y S/. 1,700 de los técnicos en general. Si se hace una comparación con otros sectores, se advierte que existe una diferencia sustancial, sin tener en cuenta la responsabilidad y la dedicación exclusiva que deberán mantener los trabajadores de acuerdo a la Ley Orgánica de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, que prohíbe que el personal que labora en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho desarrollar actividades

similares en otras Instituciones, o ejercer libremente la profesión fuera del horario de trabajo, salvo el de la docencia superior.

De acuerdo a la pirámide de necesidades de Maslow, los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho no satisfacen ni siquiera las necesidades fisiológicas, en virtud que perciben salarios bajos con relación al costo de vida en el país y cubrir sus necesidades básicas.

Se debe establecer una escala de salarios que sea digno para las personas de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, de acorde al nivel con otras instituciones del Estado, y se debe implementar programas de beneficios y servicios para los trabajadores, elevar el factor motivacional, y disminuir los actos de corrupción.

EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR

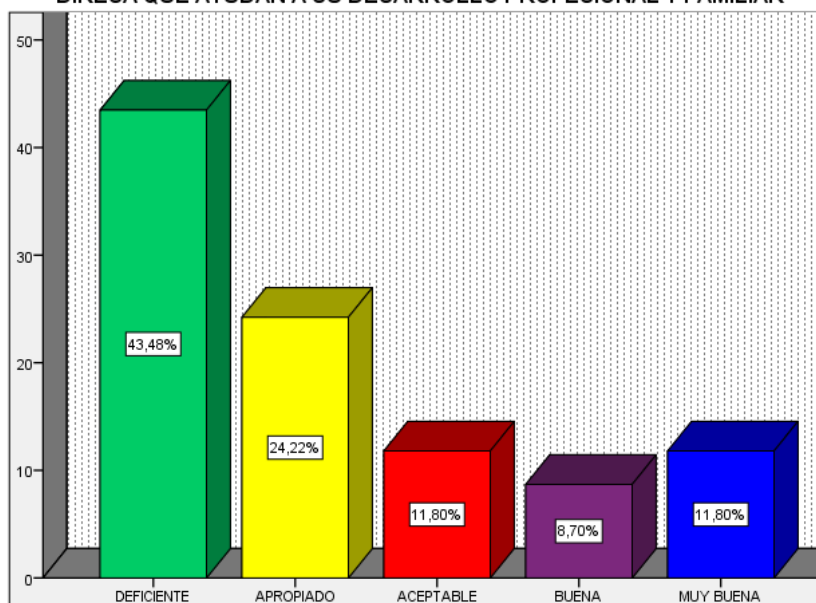
TABLA N° 30: Frecuencia del Ítems N° 11

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	70	43,5	43,5	43,5
INAPROPIADO	39	24,2	24,2	67,7
ACEPTABLE	19	11,8	11,8	79,5
BUENA	14	8,7	8,7	88,2
MUY BUENA	19	11,8	11,8	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 11 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 15

EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 43,5% de los trabajadores entrevistados opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son DEFICIENTES, el 24,2% opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son INAPROPIADO, el 11,8% opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son ACEPTABLE, el 8,7% opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son BUENA y 11,8% opinan que los beneficios o programas para los trabajadores que ayudan a su desarrollo profesional y familiar son MUY BUENA.

Interpretación

Este alto nivel de desaprobación muestra claramente que, en la DIRESA, no se han desarrollado programas para los trabajadores que coadyuven a lograr su desarrollo profesional y familiar. No existe una política específica de incentivos o motivación de los trabajadores, lo que constituye una de las

fuentes de insatisfacción del Personas. Los trabajadores están asegurados por Ley a Es SALUD, y en muchas ocasiones no pueden asistir a este servicio cuando tienen problemas de salud, al no disponer de tiempo necesario para Gestión de personas los trámites. A la fecha en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho sólo se dispone de una Asistente Social para más de 275 trabajadores, quien mayormente se encuentra muy ocupada la gestión de personas en los trámites repetitivos, desatendiendo en muchos casos al trabajador de menor rango. No se ha diseñado en este sentido un programa de calidad de vida en el trabajo, con la intención de preservar la salud y el bienestar para elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Beneficios o programas de incentivos

No existen beneficios o programas de incentivos para los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, a diferencia como sí existen en otras Instituciones del país como son: Seguro Social, Policía Nacional Ministerio de Salud, Gobierno Regional, Universidades, etc., entidades públicas que cuentan con beneficios como: programas de vivienda, seguro de salud particular, convenios con Universidades, bolsas de víveres, programas de extensión, etc. Esta situación coloca al Dirección Regional de Salud de Ayacucho, como una de las Instituciones peor desatendidas y desmotivadas del Sector Público. No existen programas de apoyo o facilidades para el desarrollo profesional, si el trabajador desea seguir estudios de maestría y/o doctorado, el mismo tiene que asumir con su propio peculio, y a frecuentemente no está en condiciones económicas de afrontarlo, debido a los bajos sueldos que percibe.

EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL SE PREOCUPA DE SU SALUD FÍSICA O MENTAL Y LE FACILITAN LOS MEDIOS PARA TENER

ATENCIÓN DE SALUD.

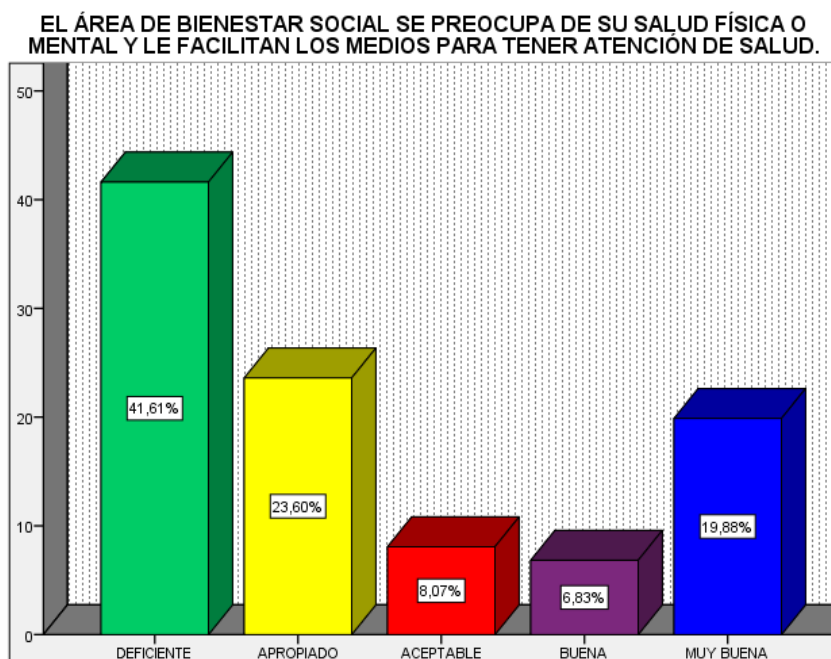
TABLA N° 31: Frecuencia del Ítems N° 12

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	67	41,6	41,6	41,6
INAPROPIADO	38	23,6	23,6	65,2
ACEPTABLE	13	8,1	8,1	73,3
BUENA	11	6,8	6,8	80,1
MUY BUENA	32	19,9	19,9	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 12 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 16:



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 41,6% de los trabajadores encuestados opinan que el área de bienestar social es DEFICIENTE y no se preocupa de la salud física y mental y no les facilita los medios para tener atención de salud, el 23,6% opinan que es INAPROPIADO, el 8,1% opinan que son ACEPTABLE, 6,8 % opinan que son BUENA y el 19,9% opinan que son MUY BUENA.

Interpretación

Se puede deducir que un alto porcentaje de trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho perciben que la institución no se preocupa de su bienestar físico y mental, que les permita elevar su calidad de vida en el trabajo y diseñarse mejor en el centro de labores.

LA DIRESA TIENE UN PLAN DE CARRERA Y CONCEDE LA POSIBILIDAD DE ASCENSO EN LA CARRERA EN BASE A LA MERITOCRACIA

TABLA N° 32: Frecuencia del Ítems N° 13

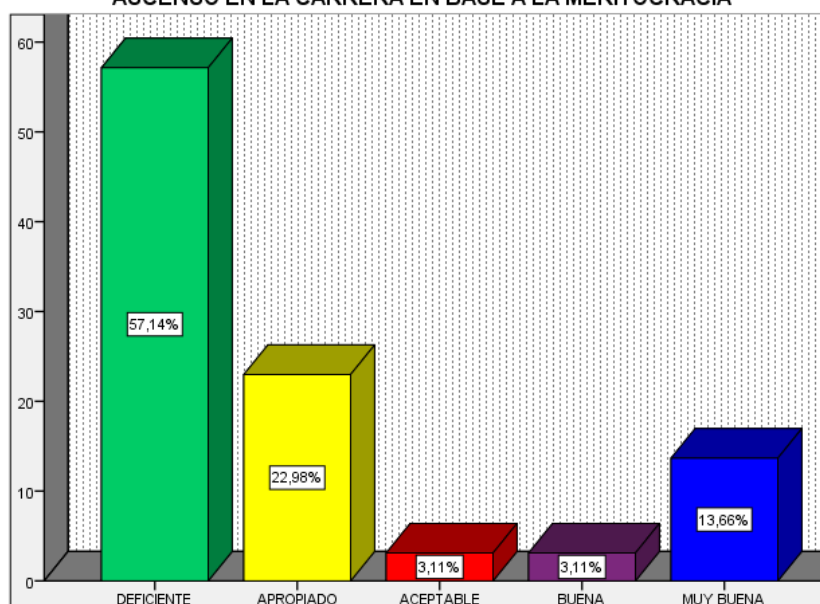
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	92	57,1	57,1	57,1
INAPROPIADO	37	23,0	23,0	80,1
ACEPTABLE	5	3,1	3,1	83,2
BUENA	5	3,1	3,1	86,3
MUY BUENA	22	13,7	13,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 13 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 17:

LA DIRESA TIENE UN PLAN DE CARRERA Y CONCEDE LA POSIBILIDAD DE ASCENSO EN LA CARRERA EN BASE A LA MERITOCRACIA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 57,1 % de los trabajadores encuestados opinan que el plan de carrera es DEFICIENTE, el 23% es INAPROPIADO y el 3,1% es ACEPTABLE, 3,1% es BUENA y el 13,7% es MUY BUENA.

Interpretación

Un gran porcentaje de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho está en desacuerdo con que tiene un plan de carrera y concede la posibilidad de ascenso en la carrera en base a la meritocracia, y que más bien existe un inadecuado sistema de captación y ascenso de las tablas profesionales, lo que genera deficiente desempeño profesional y falta de liderazgo.

Cambio y desarrollo de carrera

En la nueva Ley de Carrera Pública, no se hace mención a los ascensos y promociones de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Cuando se habla de la DIRESA realmente no se toma en cuenta, que más allá de los médicos, también existen otros trabajadores, como los asistenciales y también personal administrativo, lo que pone de manifiesto el carácter discriminativo de este sector, médico.

Está examinado en el Reglamento de Trabajo las encargaturas dentro de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, mediante el cual se designan a aquellos trabajadores de rango inferior y que efectúan ciertos requisitos, poder asumir funciones del rango inmediato superior con la retribución pecuniaria correspondiente, sin embargo, estas encargaturas dentro en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho no se realizan en base a una selección objetiva mediante un concurso interno, sino naturalmente se apela a la discrecionalidad de las personas que toman decisiones sobre la asignación de estas encargaturas.

Para la rotación de personas, no hay un criterio técnico ni evaluación objetiva del diseño, sólo la decisión unilateral y discrecional del Juez o Jefe de Área es determinante. En la mayoría de los casos las rotaciones de personas y el desplazamiento de personas hacia otras subsedes son de carácter punitivo y por situaciones subjetivas, a pesar de estar prohibido por normas y el reglamento interno, haciéndose caso omiso de las mismas y aprovechando que los funcionarios de las Entidades encargadas de velar por los intereses y bienestar de los trabajadores no supervisen.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 33:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los Uauarios de la DIRESA – RELACIONES LABORALES.

ALTERNATIVA	PREG. N° 05: CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE USTED REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS SON PROPORCIONADOS CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD
DEFICIENTE	165
INAPROPIADO	92
ACEPTABLE	46
BUENA	35
MUY BUENA	46
Total	384

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Dirigida a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis de los resultados correspondientes al indicador Relaciones Laborales, se realizó el procesamiento del resultado obtenido del ítems de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA, del cual se realizó el siguiente análisis:

CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE USTED REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS SON PROPORCIONADOS CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD

TABLA N° 34: Frecuencia del Ítems N° 05.

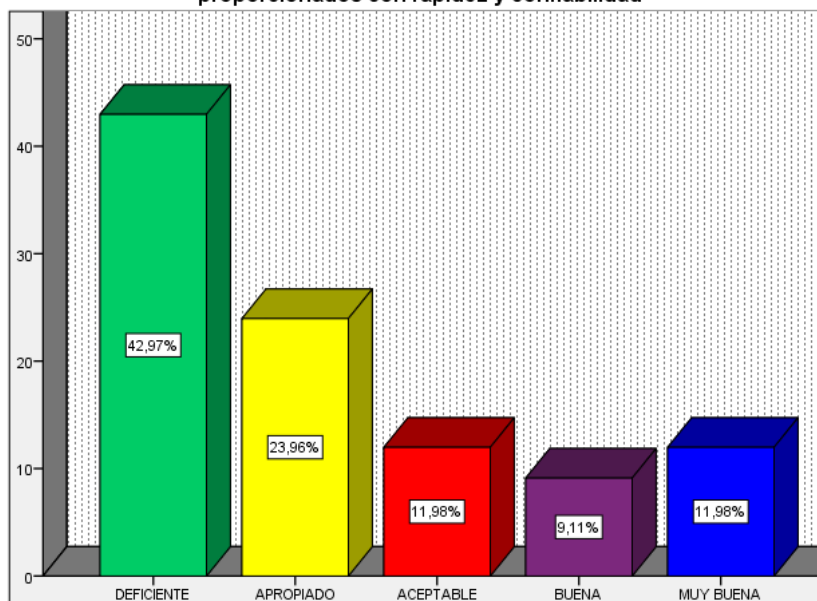
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	165	43,0	43,0	43,0
INAPROPIADO	92	24,0	24,0	66,9
ACEPTABLE	46	12,0	12,0	78,9
BUENA	35	9,1	9,1	88,0
MUY BUENA	46	12,0	12,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 05 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 18:

Cree usted que la información que usted requiere sobre sus procesos son proporcionados con rapidez y confiabilidad



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 42,97% de los usuarios, opinaron que la información que requieren, son DEFICIENTES, el 23,96% son INAPROPIADOS, el 11,98% son ACEPTABLE, el 9,11% es buena y el 11,98% es MUY BUENA.

3.1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL

TABLA N° 35:

Promedio de las indicadores de Desempeño Laboral de acuerdo al resultado de la encuesta en la DIRESA

ALTERNATIVA	MEJORA CONTINUA			METAS INSTITUCIONALES			CONFIANZA Y EMPATÍA		
	Trabajador	Usuario	%	Trabajador	Usuario	%	Trabajador	Usuario	%
DEFICIENTE	82	164	45%	70	124	36%	65	216	52%
INAPROPIADO	61	157	40%	74	186	48%	77	115	35%
ACEPTABLE	10	34	8%	6	36	8%	12	34	8%
BUENA	7	24	6%	9	22	6%	3	8	2%
MUY BUENA	1	5	1%	2	16	3%	4	11	3%
Total	161	384	100%	161	384	100%	161	384	100%

Fuente: – Resumen Estadístico de Desempeño Laboral - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos son los análisis de cada variable de acuerdo a los promedios de los resultados obtenidos de los ítems correspondientes a cada indicador.

De la cual se puede se puede dar el siguiente análisis:

- Por parte del Indicador Mejora Continua un total de 45% de los encuestados respondieron deficiente, el 40% inapropiado, el 8% aceptable, el 6% buena y el 1% muy buena.
- Por parte del Indicador Metas Institucionales un total de 36% de los encuestados respondieron deficiente, el 48% inapropiado, el 8% aceptable, el 6% buena y el 3% muy buena.
- Por parte del Indicador Confianza y Empatía un total de 52% de los encuestados respondieron como deficiente, el 35% inapropiado, el 8% aceptable, el 2% buena y el 3% muy buena.

3.1.3.2.1. Mejora Continua

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 36:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral – MEJORA CONTINUA en la DIRESA

ALTERNATIVA	PREG. N° 14	PREG. N° 15	PREG. N° 16	PREG. N° 17	PREG. N° 18
DEFICIENTE	95	85	92	86	105
INAPROPIADO	36	49	40	36	40
ACEPTABLE	18	14	15	23	6
BUENA	6	6	10	10	7
MUY BUENA	6	7	4	6	3
Total	161	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del Indicador Mejora Continua, se realizó el procesamiento de los datos obtenidos de los 5 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 37:

Ítems de Mejora Continua de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA

PREGUNTA N° 14	A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE
PREGUNTA N° 15	CREE USTED QUE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON LOS MÁS ADECUADOS
PREGUNTA N° 16	CREE USTED QUE LOS CONCURSOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DIRESA SON LOS MÁS ÓPTIMOS PARA CAPTAR PROFESIONALES CON CALIDAD DE SERVICIO
PREGUNTA N° 17	LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA
PREGUNTA N° 18	EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD

Fuente: – Ítems de Mejora Continua - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente al indicador Mejora Continua, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE

TABLA N° 38: Frecuencia del Ítems N° 14

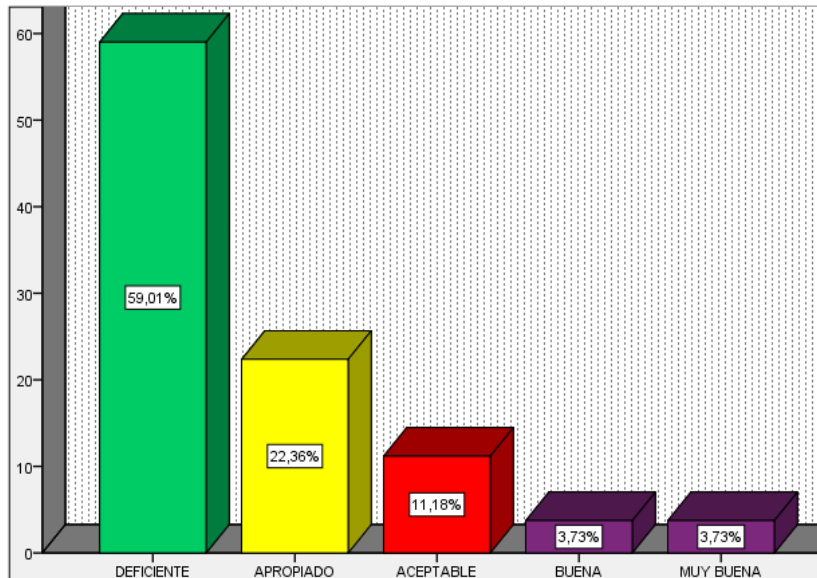
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	95	59,0	59,0	59,0
INAPROPIADO	36	22,4	22,4	81,4
ACEPTABLE	18	11,2	11,2	92,5
BUENA	6	3,7	3,7	96,3
MUY BUENA	6	3,7	3,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 14 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 19:

A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 59% de los trabajadores entrevistados responden que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son DEFICIENTES, el

22,4% responden que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son INAPROPIADOS, 11,2% responden que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son ACEPTABLE, 3,7 responden que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son BUENA y el 3,7% respondieron que los medios de convocatoria de selección del personal de la DIRESA son DEFICIENTES.

Interpretación

Es posible entender a partir del análisis de los datos, que el descontento se debe principalmente al método del reclutamiento para los casos de los contratos temporales y por suplencia, donde habitualmente es por invitación directa, que se restringe al círculo de conocidos del entorno de los decisores y, en el caso de los concursos externos la difusión es ilimitada a la publicación en los paneles o vitrinas de la Corte, o mediante el correo electrónico institucional y en ocasiones por el diario Correo; sin llegar a divulgarse por medios de comunicación masiva como la radio o la televisión que tienen más convocatoria y participación de los interesados a fin de captar profesionales con mayores aptitudes.

Selección de personas

El proceso de selección de personas por concurso, comienza con la etapa de la convocatoria, por medio de avisos diversos que se colocan en las vitrinas de entrada principal en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, por medio de la difusión a través del correo institucional de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Cabe señalar la particularidad que todas las convocatorias de las plazas vacantes en primer orden se realizan mediante el reclutamiento interno, de acuerdo a convenios pactados con el sindicato, y recién convocar aquellas plazas que quedaron desiertas al reclutamiento externo.

La siguiente etapa de evaluación consta de los siguientes pasos:

Evaluación curricular: Máximo 20 puntos, sólo se califican los requisitos básicos, si el postulante tiene mejor capacitación o preparación académica no se le asigna mayor puntaje.

Examen de conocimientos: Es necesario aprobar al menos 18 de 35 puntos, el cuestionario es elaborado por la comisión, con preguntas teóricas y prácticas de acuerdo al perfil aprobado de la plaza convocada. No hay un patrón básico sobre la temática a evaluar. No se proporcionan los Análisis o el solucionario del cuestionario, tampoco se pueden revisar los exámenes. Se exige al postulante tener un dominio de informática, que sin embargo no se evalúa, la sola presentación del certificado es suficiente.

Evaluación psicotécnica: Tiene como objetivo medir los recursos intelectuales y los rasgos de personalidad y las competencias específicas que requiere el postulante, se perfecciona con la entrevista Psicológica. Los exámenes no pueden revisarse.

Entrevista personas: Tiene como finalidad identificar a los postulantes más convenientes para ocupar las plazas vacantes, siendo su naturaleza totalmente discrecional por el jurado evaluador. Sólo ingresan a esta fase los que tengan los tres puntajes más altos. Si al final no hay una terna para la entrevista final, la plaza vacante se declara desierta.

CREE USTED QUE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON LOS MÁS ADECUADOS

TABLA N° 39: Frecuencia del Ítems N° 15

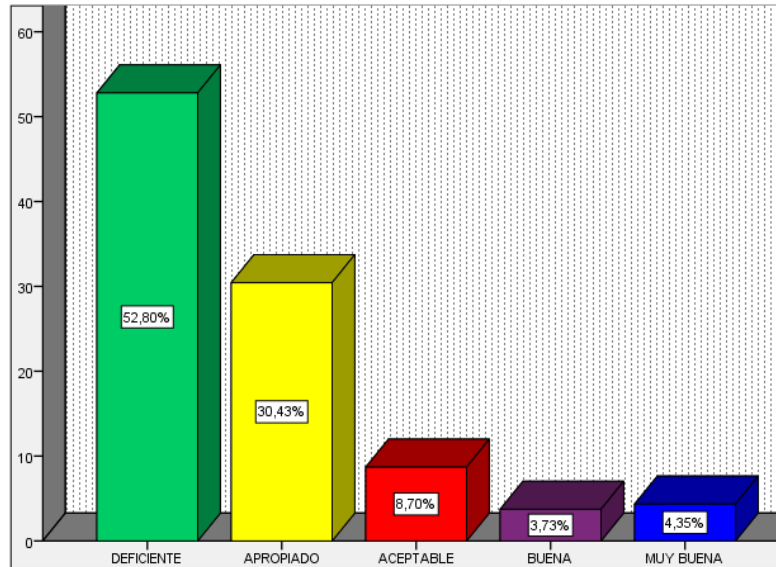
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	85	52,8	52,8	52,8
INAPROPIADO	49	30,4	30,4	83,2
ACEPTABLE	14	8,7	8,7	91,9
BUENA	6	3,7	3,7	95,7
MUY BUENA	7	4,3	4,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia del ítem N° 15 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 20

CREE USTED QUE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON LOS MÁS ADECUADOS



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 52,8% de los trabajadores entrevistados creen que los criterios de selección de personal son DEFICIENTE, el 30,4% creen que los criterios de selección de personal son INAPROPIADO, 8,7% creen que los criterios de selección de personal son ACEPTABLE, 3,7% creen que los criterios de selección de personal son BUENA y el 4,3% creen que los criterios de selección de personal son MUY BUENA.

Interpretación

Se puede inferir que un gran porcentaje de trabajadores (52,8%) creen que los criterios de selección son DEFICIENTES, (como se puede ver las respuestas de la pregunta 2) *Criterios de selección de personas*), entendiéndose el desacuerdo por el criterio en la calificación del Currículo Vitae, donde la asignación puntaje es por igual a todos los participantes que califiquen con el mínimo requisito, sin otorgar mayor ponderación a los mejores preparados académicamente. Las evaluaciones de conocimientos y pruebas psicológicas son cuestionadas por su objetividad, teniendo a la etapa de entrevista personas como la más cuestionada, por su naturaleza discrecional y subjetiva

de los evaluadores, dándose los casos en que las calificaciones en esta etapa de los participantes no son congruentes con las etapas previas.

CREE USTED QUE LOS CONCURSOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DIRESA SON LOS MÁS ÓPTIMOS PARA CAPTAR PROFESIONALES CON CALIDAD DE SERVICIO

TABLA N° 40: Frecuencia del Ítems N° 16

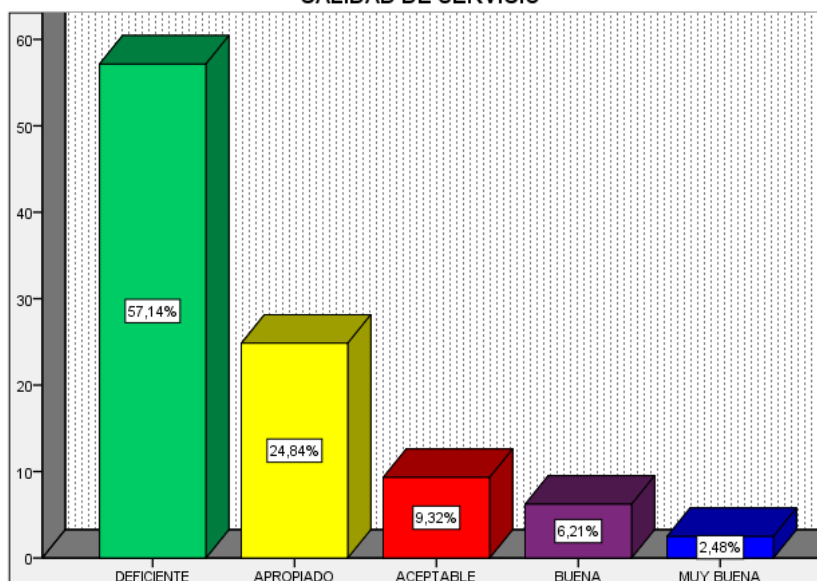
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	92	57,1	57,1	57,1
INAPROPIADO	40	24,8	24,8	82,0
ACEPTABLE	15	9,3	9,3	91,3
BUENA	10	6,2	6,2	97,5
MUY BUENA	4	2,5	2,5	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de los ítems N° 16 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 21:

CREE USTED QUE LOS CONCURSOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DIRESA SON LOS MÁS ÓPTIMOS PARA CAPTAR PROFESIONALES CON CALIDAD DE SERVICIO



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 57,1% de los trabajadores entrevistados creen que los concursos de selección de personal son DEFICIENTE, el 24,8% creen que los concursos de selección de personal son INAPROPIADO, el 9,3% creen que los concursos de selección de personal son ACEPTABLES, 6,2% creen que los concursos de selección de personal son BUENA y 2,5% creen que los concursos de selección de personal son MUY BUENA.

Interpretación

Se puede deducir de lo anterior, que un gran porcentaje de los trabajadores entrevistados no están de acuerdo con los concursos de selección del personal, puesto que mayormente las evaluaciones no están relacionadas con las actividades que desarrollaran los trabajadores en el desempeño futuro de sus actividades, o que tampoco están enfocados al perfil del grupo ocupacional y/o a las competencias del trabajador en integrarse a equipos de trabajo.

LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA

TABLA N° 41: Frecuencia del Ítems N° 17

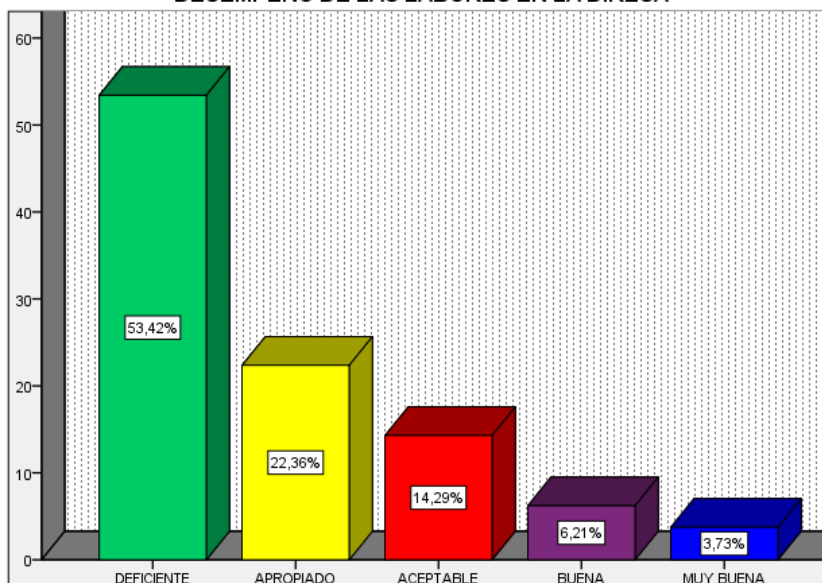
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	86	53,4	53,4	53,4
INAPROPIADO	36	22,4	22,4	75,8
ACEPTABLE	23	14,3	14,3	90,1
BUENA	10	6,2	6,2	96,3
MUY BUENA	6	3,7	3,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia del ítem N° 17 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 22:

LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 53,4% de los trabajadores entrevistados opinan que los métodos del desempeño son DEFICIENTES, el 22,4% opinan son INAPROPIADOS, el 14,3% opinan son ACEPTABLES, el 6,2% opinan son BUENA y el 3,7% opinan son MUY BUENA.

Interpretación

Esta situación refleja que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con que los métodos de evaluación del entrenamiento de personas sean objetivos, que ayuden a conocer los problemas que afectan el desempeño de las personas; y que actualmente sólo se evalúan aspectos irrelevantes y subjetivos, sin que permita analizar los procedimientos de trabajo a fin de encontrar los factores que influyen en el rendimiento de los trabajadores, y lograr diseñar programas de capacitación y/o mejoras de procedimiento de los trabajadores

Evaluación de desempeño

Dentro en la Dirección Regional de Salud no existe un método adecuado de evaluación de desempeño de las personas, tampoco se ha practicado

hasta la fecha. Las evaluaciones están supeditadas a la discrecionalidad del médico. Siendo que, si el trabajador de salud cumple con el método de trabajo del médico, es bien ponderado, en caso contrario es puesto “a disposición”, es decir; se solicita su cambio por otras personas. Es por esta razón se reporta una gran cantidad de rotaciones de personas sin ningún criterio técnico. Sólo en el primer semestre del 2017, en la Dirección Regional de Salud, se realizó más de 120 rotaciones de personas, lo que genera la consiguiente pérdida de horas hombre en el período de aprendizaje del nuevo puesto. Al no existir un método de evaluación de personas.

EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD

TABLA N° 42: Frecuencia del Ítems N° 18

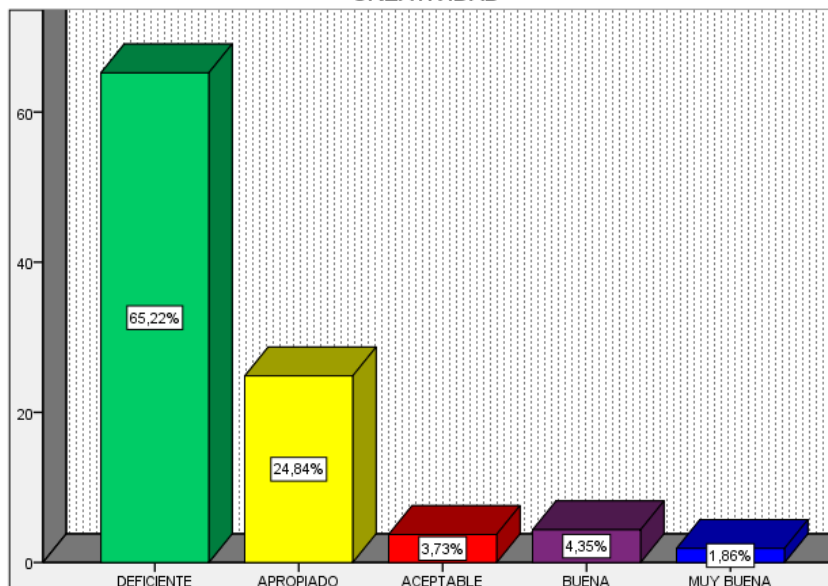
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	105	65,2	65,2	65,2
INAPROPIADO	40	24,8	24,8	90,1
ACEPTABLE	6	3,7	3,7	93,8
BUENA	7	4,3	4,3	98,1
MUY BUENA	3	1,9	1,9	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 18 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 23:

EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 65,2% de los trabajadores entrevistados respondieron que la actualización de los procesos y procedimientos de trabajo son DEFICIENTES, el 24,8% respondieron INAPROPIADOS, el 3,7% respondieron ACEPTABLE y el 4,3% respondieron que es BUENA y el 1,9% respondieron MUY BUENA.

Interpretación

En general un buen porcentaje de los trabajadores opina que es necesario un mejoramiento de los servicios de salud, con innovación y creatividad, a fin de tener mayor celeridad en la resolución de los casos tramitados.

Debe adecuarse a los cambios de contextos, a las exigencias del cliente ciudadano, adaptando los cambios tecnológicos, lo que debe lograrse con una eficiente gestión de del talento humano, para mejorar las capacidades, fortalecer el compromiso e incentivar la acción para anticiparse a los nuevos desafíos, con la finalidad de brindar servicios de salud con calidad de atención.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 43:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los Usuarios de la DIRESA – MEJORA CONTINUA

ALTERNATIVA	PREG. N° 06	PREG. N° 07
DEFICIENTE	221	251
INAPROPIADO	94	96
ACEPTABLE	36	13
BUENA	24	18
MUY BUENA	9	6
Total	384	384

*Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Dirigida a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Para el análisis del indicador Mejora Continua, se realizó el procesamiento de los resultados obtenidos a los 2 ítems de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA.

TABLA N° 44 :

Ítems de Seguridad y Calidad de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA

PREGUNTA N° 06	CREE USTED QUE EN LA DIRESA EXISTEN CONTROLES SOBRE EL PERSONAL QUE AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD Y EMPATÍA.
PREGUNTA N° 07	A SU PARECER, EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD CON DESEMPEÑOS ORIENTADO A LOS USUARIOS-CLIENTES

*Fuente: – Ítems de Seguridad y Calidad - octubre 2017
Elaboración: Propia*

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los usuarios de la DIRESA, correspondiente al indicador Mejora Continua, del cual se realizó el

siguiente analisis para cada ítems:

CREE USTED QUE EN LA DIRESA EXISTEN CONTROLES SOBRE EL PERSONAL QUE AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD Y EMPATÍA.

TABLA N° 45: Frecuencia del Ítems N° 06.

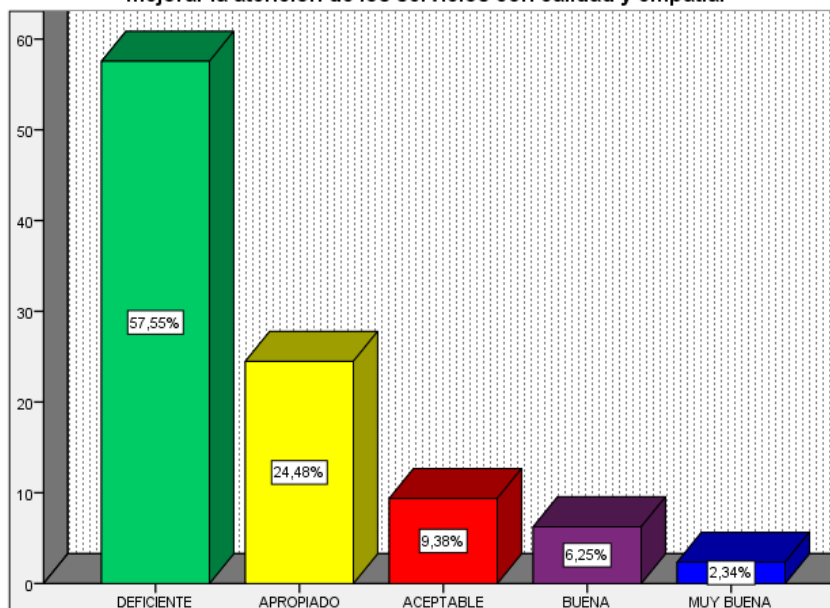
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	221	57,6	57,6	57,6
INAPROPIADO	94	24,5	24,5	82,0
ACEPTABLE	36	9,4	9,4	91,4
BUENA	24	6,3	6,3	97,7
MUY BUENA	9	2,3	2,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 06 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 24:

Cree usted que en la DIRESA existen controles sobre el personal que ayudan a mejorar la atención de los servicios con calidad y empatía.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 57,55% de los usuarios, opinaron que los controles sobre el personal de la DIRESA, son DEFICIENTES, el 24,48% son INAPROPIADOS, el 9,38% son ACEPTABLE, el 6,25% es BUENA y el 2,34% es MUY BUENA.

Monitoreo de las personas

Sistemas de control

El control administrativo consiste en la revisión de cumplimiento de los procesos netamente administrativos, entre otros como el pago correspondiente de tasas, el seguimiento de los procesos administrativos como el archivamiento de los requerimientos, la evaluación in situ de las condiciones laborales de los locales y la recepción de peticiones de carácter logístico por parte de los médicos. Este control es programado para el año para todos los órganos conformantes.

El control se desarrolla actividades de control preventivo, concurrente y posterior; respecto de todos los médicos de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Asimismo, su actividad contralora comprende a todos los auxiliares. En el caso en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho esta actividad lo desarrolla la Oficina Descentralizada de Control institucional. Los controles son de dos tipos: de oficio donde se hace un control preventivo y la otra intervención es a solicitud de un usuario que formaliza una queja sobre un proceso en particular hacia cualquier hospital, se realiza a través de un expediente de investigación que puede durar varios meses.

A SU PARECER, EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD CON DESEMPEÑOS ORIENTADO A LOS USUARIOS-CLIENTES

TABLA N° 46: Frecuencia del Ítems N° 07.

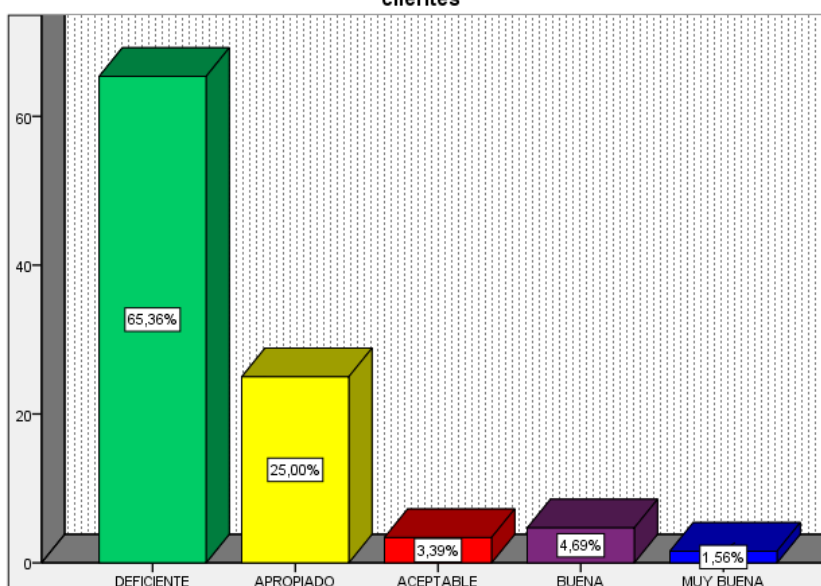
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	251	65,4	65,4	65,4
INAPROPIADO	96	25,0	25,0	90,4
ACEPTABLE	13	3,4	3,4	93,8
BUENA	18	4,7	4,7	98,4
MUY BUENA	6	1,6	1,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 07 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 25:

A su parecer, el personal de la DIRESA está bien remunerado y motivado para ofrecerle un servicio de calidad con desempeños orientado a los usuarios-clientes



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 65,36% de los usuarios, opinaron que la remuneración y motivación en la DIRESA, es DEFICIENTE, el 25,00% son INAPROPIADOS, el 3,39% son ACEPTABLE, el 4,69% es BUENA y el 1,56% es MUY BUENA.

3.1.3.2.2. Metas Institucionales

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 47:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los Trabajadores de la DIRESA – METAS INSTITUCIONALES

ALTERNATIVA	PREG. N° 19	PREG. N° 20	PREG. N° 21	PREG. N° 22
DEFICIENTE	96	119	89	98
INAPROPIADO	40	21	49	39
ACEPTABLE	9	7	13	10
BUENA	7	9	3	9
MUY BUENA	9	5	7	5
Total	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del indicador Metas Institucionales, se realizó el procesamiento de los resultados obtenido a los 4 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 48:

**Ítems de de la encuesta Metas Institucionales realizada a los
trabajadores de la DIRESA**

PREGUNTA N° 19	EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR RETRASOS EN LA DIRESA
PREGUNTA N° 20	LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS
PREGUNTA N° 21	SE OBTIENE CON FACILIDAD ALGÚN DOCUMENTO CONCERNIENTE A INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL ÁREA ENCARGADA
PREGUNTA N° 22	CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS ES PROPORCIONADO CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD

Fuente: – Ítems de Metas Institucionales - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente al indicador Metas Institucionales, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

**EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON
ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR
RETRASOS EN LA DIRESA**

TABLA N° 49: Frecuencia del Ítem N° 19.

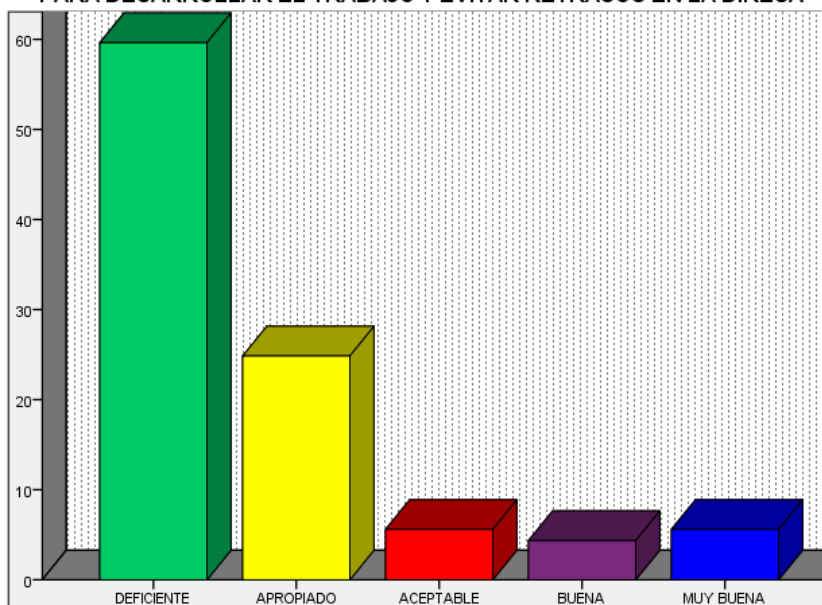
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	96	59,6	59,6	59,6
INAPROPIADO	40	24,8	24,8	84,5
ACEPTABLE	9	5,6	5,6	90,1
BUENA	7	4,3	4,3	94,4
MUY BUENA	9	5,6	5,6	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítem N° 19 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 26:

EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR RETRASOS EN LA DIRESA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 59,6% de los trabajadores entrevistados opinan que los cargos y perfil del capital humano son DEFICIENTES, el 24,8 % opinan que los cargos y perfil del capital humano son INAPROPIADO, 5,6% opinan que los cargos y perfil del capital humano son ACEPTABLE, el 4,3% opinan que los cargos y perfil del capital humano son BUENA, 5,6% opinan que los cargos y perfil del capital humano son MUY BUENOS.

Interpretación

El diseño de cargos y del perfil del talento humano es deficiente para desarrollar el trabajo y evitar retrasos; esto se traduce en la baja producción de los consultorios médicos y en el aumento año tras año de la carga laboral. En nuestro caso de estudio, éste ha sido elaborado por el antiguo modelo de diseño de cargos clásico, basado en un modelo cerrado, más preocupado por el aspecto del contexto. El diseño de cargos debería basarse en el modelo situacional, que tiene en cuenta las cinco dimensiones esenciales del cargo: variedad, autonomía, significado, identidad y retroalimentación. Esto permite que el enriquecimiento de cargos sea lateral u horizontal.

Diseño de cargos

El diseño de cargos en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho es inadecuado, no existe un área de racionalización que, en base a la carga laboral, pueda asignarles personas objetivamente. Actualmente la asignación de la cantidad de personas es estándar para todas las dependencias, sin diferenciar la especialidad o la carga procesal que tramita cada centro médico. Otro problema existente es la definición de los perfiles por cada puesto de trabajo, mayormente cubiertos por personas sobre calificado, quienes desarrollan labores rutinarias y manuales, siendo mayormente abogados titulados, quienes realizan tareas de técnicos o auxiliares, como coser y foliar expedientes, digitar oficios o correspondencia, actividades que a la larga generan frustración, insatisfacción laboral y bajo rendimiento, generalmente emigran a otras instituciones.

LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS

TABLA N° 50: Frecuencia del Ítems N° 20.

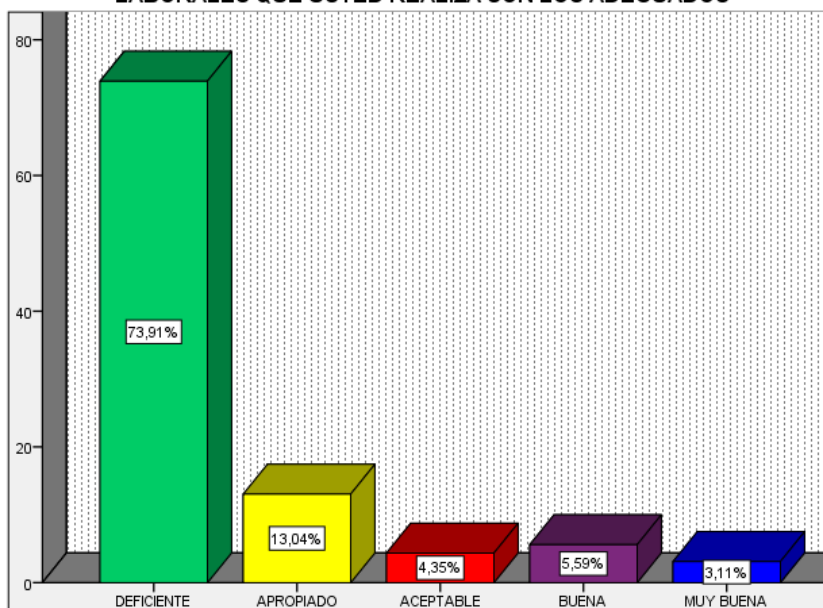
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	119	73,9	73,9	73,9
INAPROPIADO	21	13,0	13,0	87,0
ACEPTABLE	7	4,3	4,3	91,3
BUENA	9	5,6	5,6	96,9
MUY BUENA	5	3,1	3,1	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 20 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 27

LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 73,9% de los trabajadores encuestados responden que los sistemas de control de las actividades son DEFICIENTE, el 13% responden que son INAPROPIADO, 4,3% responden que son ACEPTABLE, 5,6% responden que son BUENA y el 3,1% responden que son MUY BUENA.

Interpretación

Se puede inferir de lo anterior, que un gran porcentaje de los trabajadores opinan que es deficiente los sistemas del control de desarrollo de las actividades laborales que realizan son los adecuados, esto motivado tal vez porque los controles realizadas son rutinarios y mayormente sirven sólo para cumplir las normas de control.

Banco de datos

El banco de datos está constituido por los legajos personales de los trabajadores, consignándose toda información relevante sobre cada uno en ellos, y cuya actualización se realiza periódicamente. Esta información no

se encuentra sistematizada, y cuando se necesita obtener información de algún trabajador es necesario recurrir a los archivos físicos con la consiguiente demora. No existe dentro de la estructura orgánica en el sector salud Regional el Área de Escalafón, que se encargaría de manejar toda la información concerniente y proporcionar información real.

SE OBTIENE CON FACILIDAD ALGÚN DOCUMENTO CONCERNIENTE A INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL ÁREA ENCARGADA

TABLA N° 51: Frecuencia del Ítems N° 21.

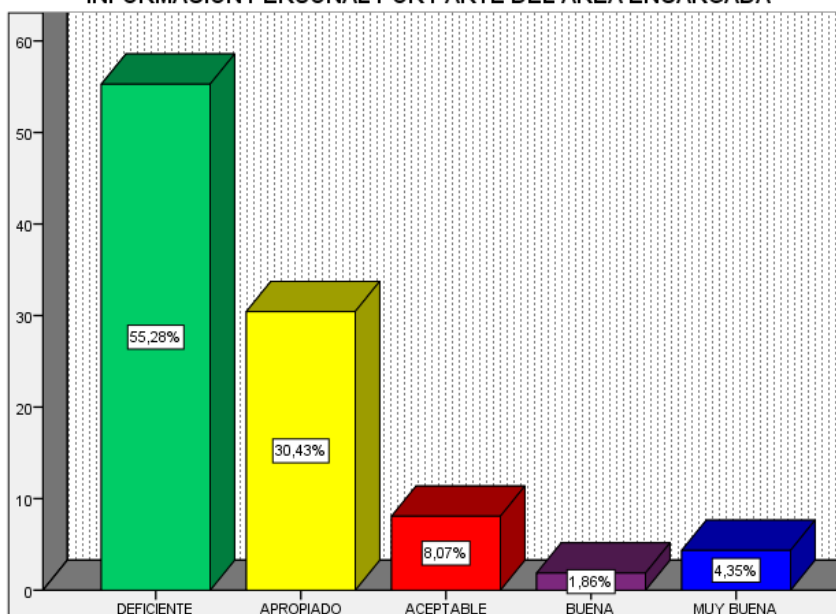
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	89	55,3	55,3	55,3
INAPROPIADO	49	30,4	30,4	85,7
ACEPTABLE	13	8,1	8,1	93,8
BUENA	3	1,9	1,9	95,7
MUY BUENA	7	4,3	4,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia del ítems N° 21 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 28:

SE OBTIENE CON FACILIDAD ALGÚN DOCUMENTO CONCERNIENTE A INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL ÁREA ENCARGADA



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 55,3% de los trabajadores encuestados responden que la obtención de documentos e información por parte del área encargada se realiza de forma DEFICIENTE, el 30,4% respondieron que es de forma INAPROPIADO, el 8,1% respondieron que es de forma ACEPTABLE, el 1,9% respondieron que es de forma BUENA y el 4,3% respondieron que es de forma MUY BUENA.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores entrevistados opinan que no obtienen información con la celeridad que desearían, y más bien con algo de retraso, debido a que no se cuenta con un banco de datos sistematizado que permite atender con rapidez., siendo necesario Implementar Sistemas de Información Gerencial, con banco de datos actualizados sobre las personas de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Sistemas de información

Existe el sistema Sysper que maneja información básica de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Es un sistema que ha sido diseñado por la Gerencia de personas y se encuentra aún en fase incipiente de desarrollo, siendo su punto de interés primordial el registro al día de altas y bajas de personas entrante y saliente, a fin de evitar pagos indebidos o retrasos en los pagos. Este sistema esta enlazado con el portal web de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho y contiene información básica. A la fecha no es tan útil para la toma de decisiones o efectuar funciones de planificación, control y operaciones. Se tiene proyectado para años posteriores incrementar módulos y lograr que sea un Sistema de Información Gerencial de personas.

CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS ES PROPORCIONADO CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD

TABLA N° 52: Frecuencia del Ítems N° 22.

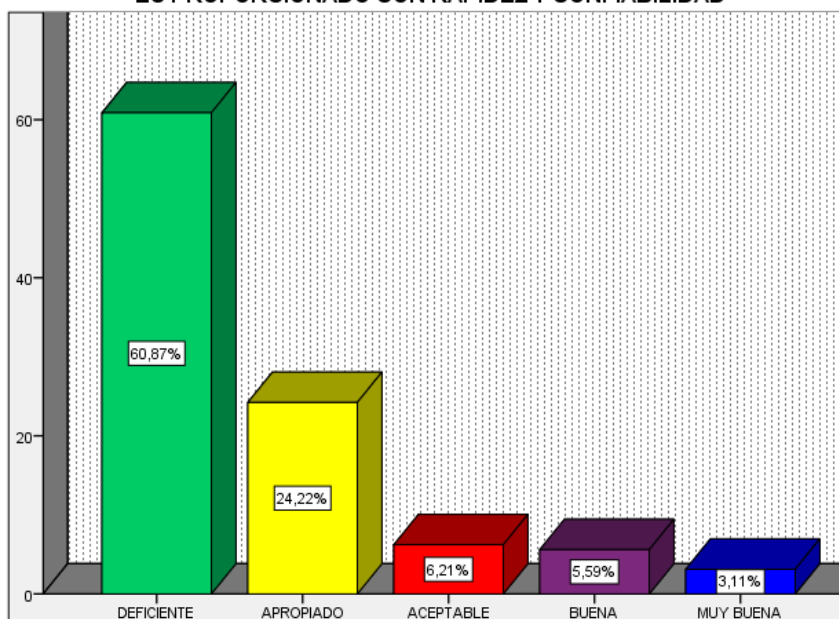
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	98	60,9	60,9	60,9
INAPROPIADO	39	24,2	24,2	85,1
ACEPTABLE	10	6,2	6,2	91,3
BUENA	9	5,6	5,6	96,9
MUY BUENA	5	3,1	3,1	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 22 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 29:

CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS ES PROPORCIONADO CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 60,9% de los trabajadores encuestados opina que la información solicitada sobre su proceso es DEFICIENTE, el 24,2% opinan que es INAPROPIADO, el

6,2% opinan que es ACEPTABLE, 5,6% opina que es BUENA y el 3,1% opina que es MUY BUENA.

Interpretación

Se puede inferir de lo anterior, que los sistemas informáticos que permiten la gestión del personal son deficientes.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 53:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los usuarios de la DIRESA – Metas Institucionales

ALTERNATIVA	PREG. N° 08	PREG. N° 09
DEFICIENTE	204	228
INAPROPIADO	89	75
ACEPTABLE	53	38
BUENA	22	26
MUY BUENA	16	17
Total	384	384

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del indicador Metas Institucionales, se realizó el procesamiento de los resultados obtenido a los 2 ítems de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA.

TABLA N° 54:

Ítems de Metas Institucionales de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA

PREGUNTA N° 08	CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLEN LOS PLAZOS SEGÚN EL TUPA VIGENTE, SATISFACIENDO AL PÚBLICO USUARIO
PREGUNTA N° 09	CREE USTED QUE EXISTE UNA BUENA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL PERSONAL DE LA DIRESA.

Fuente: – Ítems de metas Institucionales - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los usuarios de la DIRESA, correspondiente al indicador Metas Institucionales, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLEN LOS PLAZOS SEGÚN EL TUPA VIGENTE, SATISFACIENDO AL PÚBLICO USUARIO

TABLA N° 55: Frecuencia del Ítem N° 08.

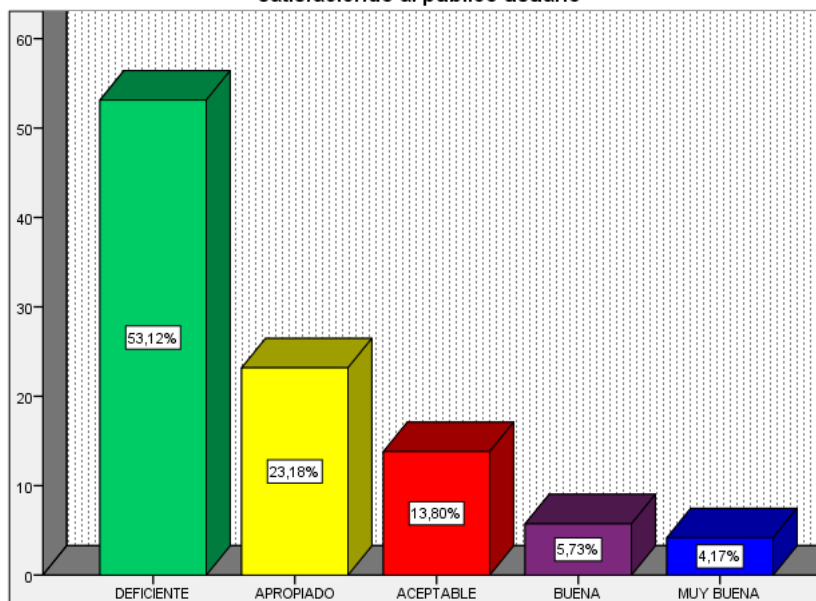
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	204	53,1	53,1	53,1
INAPROPIADO	89	23,2	23,2	76,3
ACEPTABLE	53	13,8	13,8	90,1
BUENA	22	5,7	5,7	95,8
MUY BUENA	16	4,2	4,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 08 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 30:

Considera usted que se cumplen los plazos según el TUPA vigente, satisfaciendo al público usuario



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 53,12 % de los usuarios, opinaron que los plazos que se cumplen de acuerdo al TUPA, es DEFICIENTES, el 23,18% son INAPROPIADOS, el 13,80% son ACEPTABLE, el 5,73% es BUENA y el 4,17% es MUY BUENA.

CREE USTED QUE EXISTE UNA BUENA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL PERSONAL DE LA DIRESA.

TABLA N° 56: Frecuencia del Ítems N° 09.

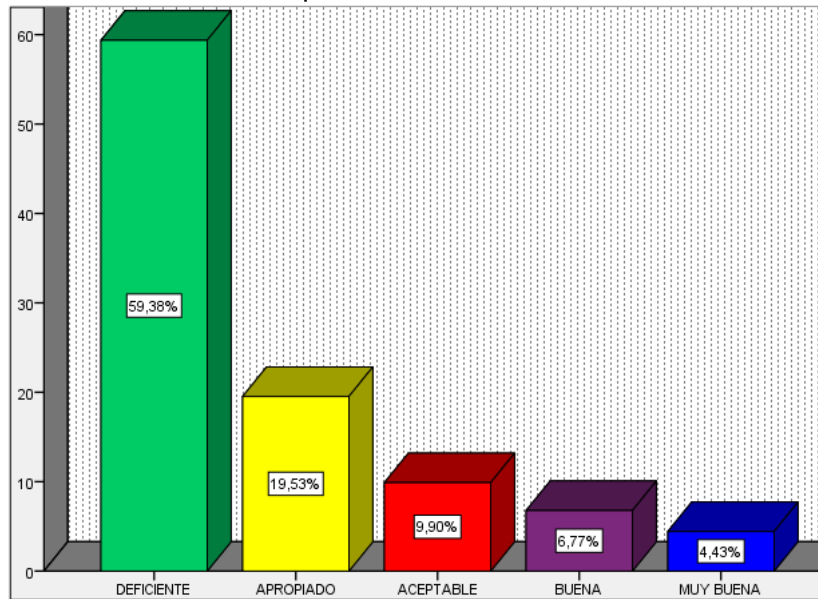
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	228	59,4	59,4	59,4
INAPROPIADO	75	19,5	19,5	78,9
ACEPTABLE	38	9,9	9,9	88,8
BUENA	26	6,8	6,8	95,6
MUY BUENA	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 09 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 31:

Cree usted que existe una buena calidad en la atención de los servicios por el personal de la DIRESA.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

Análisis

El 59,38 % de los usuarios, opinaron que la buena calidad en la atención de los servicios, es DEFICIENTE, el 19,53% son INAPROPIADOS, el 9,90% son ACEPTABLE, el 6,77% es BUENA y el 4,43% es MUY BUENA.

3.1.3.2.3. Confianza y Empatía

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 57:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los Trabajadores de la DIRESA –CONFIANZA Y EMPATÍA

ALTERNATIVA	PREG. N° 23	PREG. N° 24	PREG. N° 25	PREG. N° 26
DEFICIENTE	92	94	94	101
INAPROPIADO	47	33	42	46
ACEPTABLE	14	16	13	4
BUENA	3	11	5	3
MUY BUENA	5	7	7	7
Total	161	161	161	161

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del indicador Confianza y Empatía, se realizó el procesamiento de los resultados obtenidos a los 4 ítems de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA.

TABLA N° 58:

Ítems de Confianza y Empatía de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA

PREGUNTA N° 23	EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO
PREGUNTA N° 24	EL PÚBLICO USUARIO QUE ACUDE A LA DIRESA, EN GENERAL MANTIENE BUENAS RELACIONES CON EL PERSONAL, HACIENDO SENTIR AGRADABLE Y MOTIVADOR SU TRABAJO
PREGUNTA N° 25	A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.
PREGUNTA N° 26	EXISTE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITE LA GESTIÓN DE PERSONAS ÓPTIMAMENTE

Fuente: – Ítems de Confianza y Empatía - octubre 2017

Elaboración: Propia

En la presente tabla se muestra las preguntas realizadas a los trabajadores de la DIRESA, correspondiente al indicador Confianza y Empatía, del cual se realizó el siguiente análisis para cada ítem:

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO

TABLA N° 59: Frecuencia del Ítem N° 23.

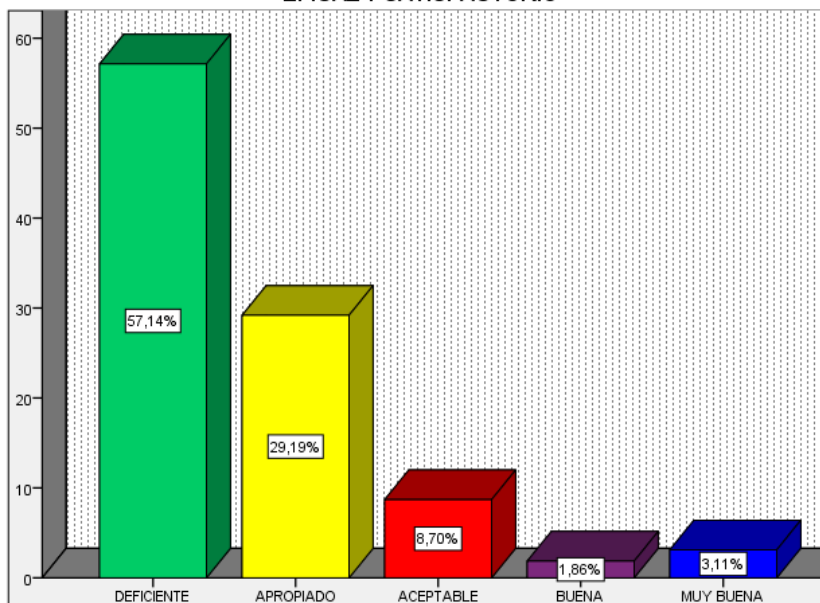
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	92	57,1	57,1	57,1
INAPROPIADO	47	29,2	29,2	86,3
ACEPTABLE	14	8,7	8,7	95,0
BUENA	3	1,9	1,9	96,9
MUY BUENA	5	3,1	3,1	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia del ítem N° 23 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 32:

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 57,1% de los trabajadores entrevistados opinan que la comunicación interna es DEFICIENTE, el 29,2% opinan que es INAPROPIADO, el 8,7% opina que es INAPROPIADO, el 1,9% opinan que es BUENA y 3,01% opina que es MUY BUENA.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores entrevistados no cree que el proceso de comunicación interna en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho es eficiente, eficaz y satisfactorio, pues mantiene una estructura jerárquica vertical y por ende muchas veces antidemocrática, con una cultura altamente formalista, con rutinas de trabajo coletamente burocráticas, con escasa comunicación.

Comunicación interna

En la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, no existe un Área encargada de las comunicaciones internas, que haga sentir al trabajador como parte integrante en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, y que su contribución no es sólo trabajo, sino que es necesario para poder llevar adelante la institución, que no solamente es un miembro más, si no al contrario, un colaborador de la organización.

Por otra parte, dentro del organigrama funcional en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, existe la Oficina de Imagen Institucional, cuyas actividades están enmarcadas a resaltar las actividades que realiza, olvidándose de la labor que debiera llevar acabo internamente (endomarketing). Las comunicaciones internas siguen un patrón jerárquico vertical, que rinde culto a la formalidad y el autoritarismo.

EL PÚBLICO USUARIO QUE ACUDE A LA DIRESA, EN GENERAL MANTIENE BUENAS RELACIONES CON EL PERSONAL, HACIENDO SENTIR AGRADABLE Y MOTIVADOR SU TRABAJO

TABLA N° 60 Frecuencia del Ítems N° 24

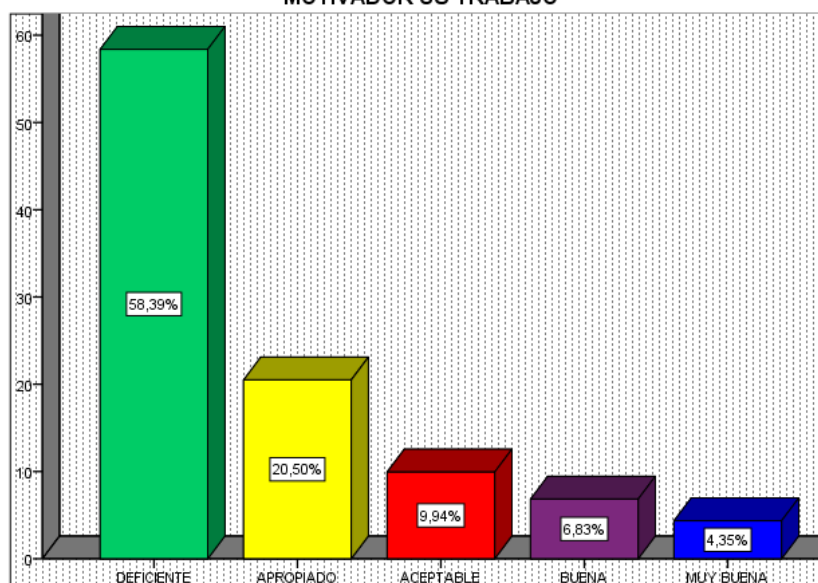
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	94	58,4	58,4	58,4
INAPROPIADO	33	20,5	20,5	78,9
ACEPTABLE	16	9,9	9,9	88,8
BUENA	11	6,8	6,8	95,7
MUY BUENA	7	4,3	4,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia del ítem N° 24 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 33:

EL PÚBLICO USUARIO QUE ACUDE A LA DIRESA, EN GENERAL MANTIENE BUENAS RELACIONES CON EL PERSONAL, HACIENDO SENTIR AGRADABLE Y MOTIVADOR SU TRABAJO



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 58,4% de los trabajadores entrevistados opinan que el público usuario que acude a la DIRESA, mantiene una relación DEFICIENTE, el 20,5% opinan que es INAPROPIADO, el 9,9% opinan que es ACEPTABLE, el 6,8% opinan que es BUENA y el 4,3% opinan que es MUY BUENA.

Interpretación

Se puede inferir de lo anterior, que las relaciones que mantienen con el público es DEFICIENTE, y no tienen mayor incidencia en sus labores. La razón estriba en que el público usuario acude a las dependencias con una carga emocional predispuesta al enfrentamiento, motivado por la situación que atraviesan de mantener un proceso por la excesiva carga laboral. La experiencia de los trabajadores en manejar estas situaciones emocionales juega un papel importante de calmar los ánimos exaltados.

Relación con las personas

No existen mecanismos efectivos de comunicación con los usuarios, como podría ser alguna Oficina de Orientación al usuario donde se les pueda informar sobre los servicios que brinda la Dirección Regional de Salud de Ayacucho y el estado de casos en deterioro

Si bien es cierto, existen las ventanillas de atención al público, para la recepción de todo tipo de documentos y escritos, no dan información precisa al público usuario. Es necesario que se implemente una oficina para la orientación al usuario, donde puedan asesorarlos mejor en el seguimiento de sus trámites, evitándose las consultas en las secretarías, con la consiguiente pérdida de tiempo tanto para el usuario como para el trabajador.

A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.

TABLA N° 61: Frecuencia del Ítems N° 25

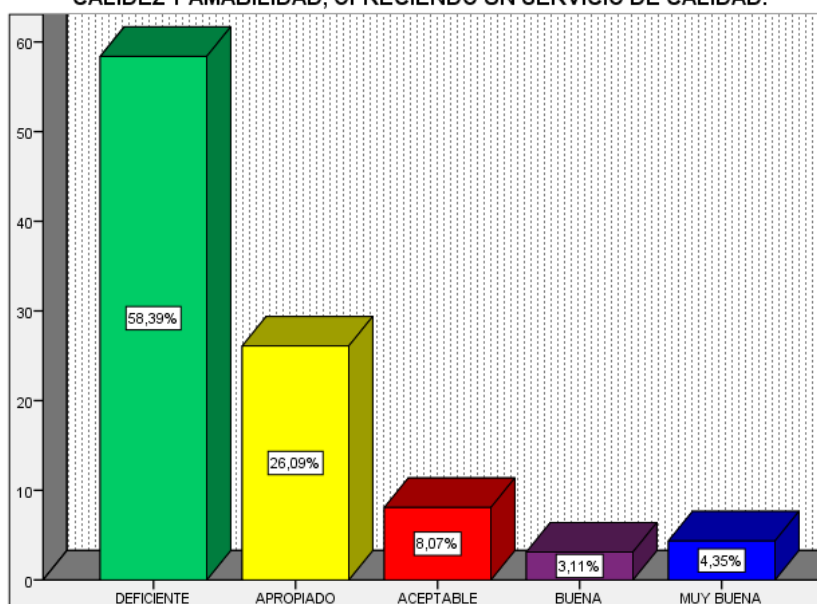
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	94	58,4	58,4	58,4
INAPROPIADO	42	26,1	26,1	84,5
ACEPTABLE	13	8,1	8,1	92,5
BUENA	5	3,1	3,1	95,7
MUY BUENA	7	4,3	4,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 25 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 34:

A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 58,4% de los trabajadores entrevistados opinan que la atención al público es DEFICIENTE, el 26,1% opinan que es INAPROPIADO, 8,1% opinan que es ACEPTABLE, el 3,1% opinan que es BUENA y el 4,3% es MUY BUENA.

EXISTE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITE LA GESTIÓN DE PERSONAS ÓPTIMAMENTE

TABLA N° 62: Frecuencia del Ítems N° 26

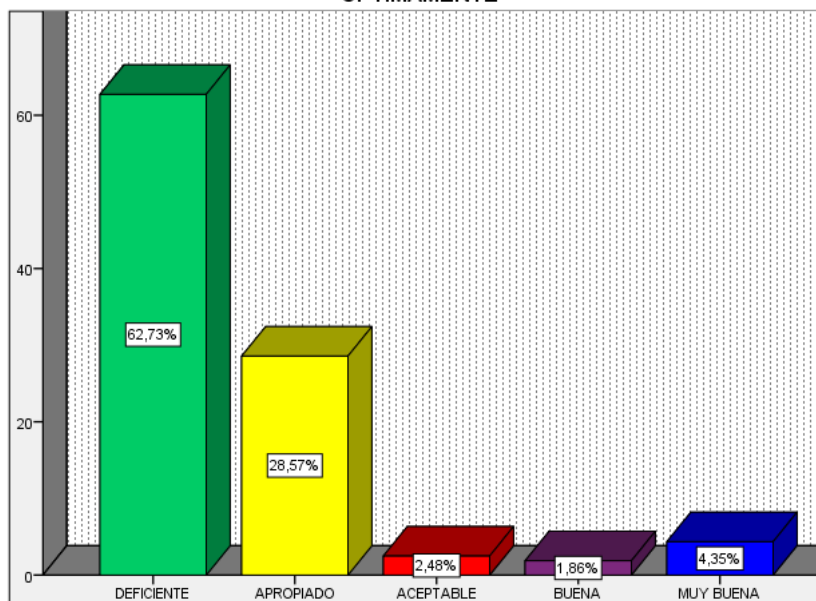
ALLTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	101	62,7	62,7	62,7
INAPROPIADO	46	28,6	28,6	91,3
ACEPTABLE	4	2,5	2,5	93,8
BUENA	3	1,9	1,9	95,7
MUY BUENA	7	4,3	4,3	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 26 de la encuesta realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 35:

EXISTE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITE LA GESTIÓN DE PERSONAS ÓPTIMAMENTE



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

El 62,7% de los trabajadores entrevistados responden que el sistema informático de gestión de personas es DEFICIENTE, el 28,6% responden que es INAPROPIADO, el 2,5% responden que es ACEPTABLE, el 1,9% responden que es BUENA y el 4,3% responden que es MUY BUENA.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores entrevistados opina indiferentemente a que el Sistema Informático de Gestión de personas funciona óptimamente. Esta percepción es motivada porque ellos no experimentan que existe eficiente Gestión de personas en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO 2017

TABLA N° 63:

Resumen de preguntas de la encuesta de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral realizada a los usuarios de la DIRESA – CONFIANZA Y EMPATÍA

ALTERNATIVA	A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO USUARIO CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.
DEFICIENTE	216
INAPROPIADO	115
ACEPTABLE	34
BUENA	8
MUY BUENA	11
Total	384

Fuente: – Procesamiento de respuestas de la Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Para el análisis del indicador Confianza y Empatía, se realizó el procesamiento del resultado obtenido del ítems de la encuesta realizada a los usuarios de la DIRESA, del cual se realizó el siguiente análisis:

CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA HAN SIDO INSTRUIDOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS

TABLA N° 64: Frecuencia del Ítems N° 10.

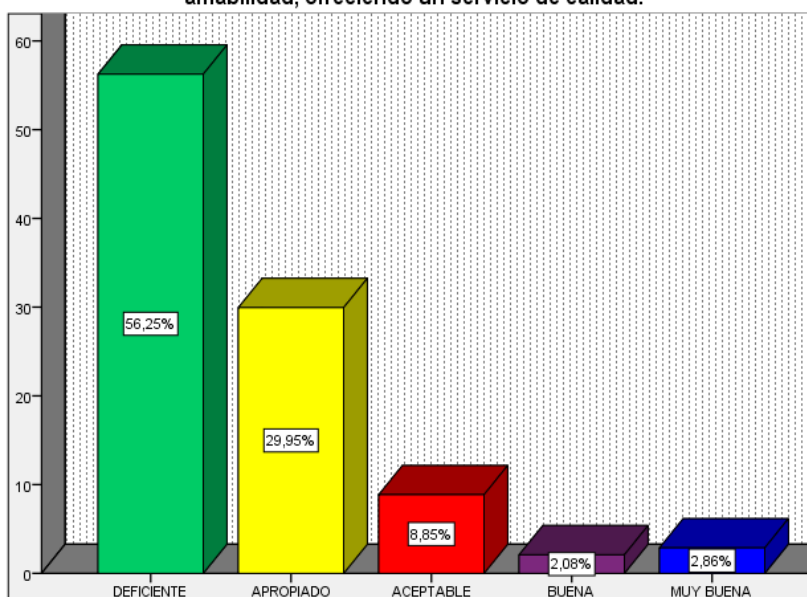
ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	216	56,3	56,3	56,3
INAPROPIADO	115	29,9	29,9	86,2
ACEPTABLE	34	8,9	8,9	95,1
BUENA	8	2,1	2,1	97,1
MUY BUENA	11	2,9	2,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: – Frecuencia de ítems N° 10 de la encuesta realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 36:

A su parecer el personal de la DIRESA, atiende al público usuario con calidez y amabilidad, ofreciendo un servicio de calidad.



Fuente: – Encuesta de Gestión Estratégica del talento Humano y desempeño laboral en la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Análisis

- El 56,25% de los usuarios, opinaron que los trabajadores instruidos son DEFICIENTES, el 29,95% son INAPROPIADOS, el 8,85% son ACEPTABLE, el 2,08% es BUENA y el 2,86% es MUY BUENA.

3.1.3.3. RELACIÓN DE VARIABLES

A) GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 65: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO CON DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA REALIZA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA

		DESEMPEÑO LABORAL					Total
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO	SE RELACIONAN						
	Recuento	104	20	7	3	0	134
	% del total	64,6%	12,4%	4,3%	1,9%	0,0%	83,2%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	20	0	3	3	1	27
	% del total	12,4%	0,0%	1,9%	1,9%	0,6%	16,8%
Total	Recuento	124	20	10	6	1	161
	% del total	77,0%	12,4%	6,2%	3,7%	0,6%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los trabajadores de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de las variables.

A.1.) GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 66: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO CON DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA REALIZA A LOS USUARIOS DE LA DIRESA

		DESEMPEÑO LABORAL				
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	Total
GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO	SE RELACIONAN					
	Recuento	181	111	24	2	318
	% del total	47,1%	28,9%	6,3%	0,5%	82,8%
	NO SE RELACIONAN					
	Recuento	28	19	2	17	66
	% del total	7,3%	4,9%	0,5%	4,4%	17,2%
Total	Recuento	209	130	26	19	384
	% del total	54,4%	33,9%	6,8%	4,9%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los usuarios de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de las variables.

B) RELACIÓN DE INDICADORES CAPACITACIÓN Y DESARROLLO – MEJORA CONTINUA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 67: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CON MEJORA CONTINUA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DIRESA

		MEJORA CONTINUA					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	SE RELACIONAN						
	Recuento	75	50	10	1	0	136
	% del total	46,6%	31,1%	6,2%	0,6%	0,0%	84,5%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	7	11	0	6	1	25
	% del total	4,3%	6,8%	0,0%	3,7%	0,6%	15,5%
TOTAL	Recuento	82	61	10	7	1	161
	% del total	50,9%	37,9%	6,2%	4,3%	0,6%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los trabajadores de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Capacitación y Desarrollo con Mejora Continua, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

B.1.) RELACIÓN DE INDICADORES CAPACITACIÓN Y DESARROLLO – MEJORA CONTINUA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 68: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CON MEJORA CONTINUA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRESA

		MEJORA CONTINUA					Total
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	SE RELACIONAN						
	Recuento	147	117	29	4	0	297
	% del total	38,3%	30,5%	7,6%	1,0%	0,0%	77,3%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	17	40	5	20	5	87
	% del total	4,4%	10,4%	1,3%	5,2%	1,3%	22,7%
TOTAL	Recuento	164	157	34	24	5	384
	% del total	42,7%	40,9%	8,9%	6,3%	1,3%	100,0%

*Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los usuarios de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Capacitación y Desarrollo con Mejora Continua, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

RELACIÓN DE ÍTEMS CAPACITACIÓN Y DESARROLLO – MEJORA CONTINUA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE DIRESA

A) LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA Vs CREE USTED QUE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON LOS MÁS ADECUADOS

TABLA N° 69 :

		CREE USTED QUE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON LOS MÁS ADECUADOS					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL MIDEN EL NIVEL REAL DE LOS POSTULANTES DEL PERSONAL QUE LABORARÁ EN LA DIRESA	SE RELACIONAN						
	Recuento	65	46	14	1	2	128
	% del total	40,4%	28,6%	8,7%	0,6%	1,2%	79,5%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	20	3	0	5	5	33,0
	% del total	12,4%	1,9%	0,0%	3,1%	3,1%	20,5%
Total	Recuento	85	49	14	6	7	161
	% del total	52,8%	30,4%	8,7%	3,7%	4,3%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 70:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,983 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	34,218	4	,000
Asociación lineal por lineal	5,634	1	,018
N de casos válidos	161		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 35,983$$

$$X_t^2 = X_{16,0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 35,983) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

B) LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD Vs A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE

TABLA N° 71:

	A SU PARECER LOS MEDIOS DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA DIRESA SON ADECUADOS Y EFECTIVOS PARA ATRAER A PERSONAL COMPETENTE						
	DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total	
LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA TIENEN CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, POLÍTICAS Y METAS DEL SECTOR SALUD	SE RELACIONAN						
	Recuento	80	31	18	0	1	130
	% del total	49,7%	19,3%	11,2%	0,0%	0,6%	80,7%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	15	5	0	6	5	31
	% del total	9,3%	3,1%	0,0%	3,7%	3,1%	19,3%
Total	Recuento	95	36	18	6	6	161
	% del total	59,0%	22,4%	11,2%	3,7%	3,7%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 72:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	46,700 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,457	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,976	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 46,700$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 46,700) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

C) CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS Vs CREE USTED QUE LOS CONCURSOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DIRESA SON LOS MÁS ÓPTIMOS PARA CAPTAR PROFESIONALES CON CALIDAD DE SERVICIO

TABLA N° 73:

	CREE USTED QUE LOS CONCURSOS PARA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA DIRESA SON LOS MÁS ÓPTIMOS PARA CAPTAR PROFESIONALES CON CALIDAD DE SERVICIO						
	DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total	
CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA HAN TENIDO UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN QUE LES PERMITE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS	SE RELACIONAN						
	Recuento	73	35	14	0	1	123
	% del total	45,3%	21,7%	8,7%	0,0%	0,6%	76,4%
Total	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	19	5	1	10	3	38
	% del total	11,8%	3,1%	0,6%	6,2%	1,9%	23,6%
Total	Recuento	92	40	15	10	4	161
	% del total	57,1%	24,8%	9,3%	6,2%	2,5%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 74:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,793 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,257	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,118	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 43,793$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 43,793) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

D) LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA DIRESA SON PRACTICADOS DE FORMA REGULAR Y SISTEMÁTICA Vs EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD

TABLA N° 75 :

		EN LA DIRESA EXISTE LA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, CON INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA DIRESA SON PRACTICADOS DE FORMA REGULAR Y SISTEMÁTICA.	SE RELACIONAN						
	Recuento	85	33	6	1	1	126
	% del total	52,8%	20,5%	3,7%	0,6%	0,6%	78,3%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	20	7	0	6	2	35
	% del total	12,4%	4,3%	0,0%	3,7%	1,2%	21,7%
Total	Recuento	105	40	6	7	3	161
	% del total	65,2%	24,8%	3,7%	4,3%	1,9%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 76:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,935 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	19,684	4	,001
Asociación lineal por lineal	9,466	1	,002
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 22,935$$

$$X_t^2 = X_{16,0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 22,935) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

E) CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Vs LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA

TABLA N° 78:

	LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAS SON OBJETIVOS Y PERMITEN CONOCER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES EN LA DIRESA						Total
	DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA		
CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	70	33	23	0	1	127
	% del total	43,5%	20,5%	14,3%	0,0%	0,6%	78,9%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	16	3	0	10	5	34
	% del total	9,9%	1,9%	0,0%	6,2%	3,1%	21,1%
Total	Recuento	86	36	23	10	6	161
	% del total	53,4%	22,4%	14,3%	6,2%	3,7%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 79:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	61,310 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	57,302	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,662	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 61,310$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 61,310) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

RELACIÓN DE ÍTEMS CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CON MEJORA CONTINUA – ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS:

A) CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA HAN SIDO INSTRUIDOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS Vs CREE USTED QUE EN LA DIRESA EXISTEN CONTROLES SOBRE EL PERSONAL QUE AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD Y EMPATÍA.

TABLA N° 80 :

		CREE USTED QUE EN LA DIRESA EXISTEN CONTROLES SOBRE EL PERSONAL QUE AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD Y EMPATÍA.					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRESA HAN SIDO INSTRUIDOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS	SE RELACIONAN						
	Recuento	175	82	34	0	2	293
	% del total	45,6%	21,4%	8,9%	0,0%	0,5%	76,3%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	46	12	2	24	7	91
	% del total	12,0%	3,1%	0,5%	6,3%	1,8%	23,7%
Total	Recuento	221	94	36	24	9	384
	% del total	57,6%	24,5%	9,4%	6,3%	2,3%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 90:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	105,613 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	97,675	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,740	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 105,613$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 105,613) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

B) CREE USTED QUE EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO PARA SATISFACER A LOS USUARIOS Vs A SU PARECER, EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD CON DESEMPEÑOS ORIENTADO A LOS USUARIOS-CLIENTES.

TABLA N° 91:

		A SU PARECER, EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD CON DESEMPEÑOS ORIENTADO A LOS USUARIOS-CLIENTES					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE EL PERSONAL DE LA DIRESA ESTÁ MUY BIEN CAPACITADO Y ENTRENADO PARA BRINDAR UN SERVICIO PARA SATISFACER A LOS USUARIOS.	SE RELACIONAN						
	Recuento	204	79	13	3	2	301
	% del total	53,1%	20,6%	3,4%	0,8%	0,5%	78,4%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	47	17	0	15	4	83
	% del total	12,2%	4,4%	0,0%	3,9%	1,0%	21,6%
Total	Recuento	251	96	13	18	6	384
	% del total	65,4%	25,0%	3,4%	4,7%	1,6%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 92:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	53,343 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	45,304	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,580	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 53,343$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 53,343) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

C) RELACIÓN DE INDICADORES SEGURIDAD Y CALIDAD – METAS INSTITUCIONALES ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 93: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE SEGURIDAD Y CALIDAD CON METAS INSTITUCIONALES ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA

		METAS INSTITUCIONALES					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
SEGURIDAD Y CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	56	62	5	4	0	127
	% del total	34,8%	38,5%	3,1%	2,5%	0,0%	78,9%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	14	12	1	5	2	34
	% del total	8,7%	7,5%	0,6%	3,1%	1,2%	21,1%
TOTAL	Recuento	70	74	6	9	2	161
	% del total	43,5%	46,0%	3,7%	5,6%	1,2%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los trabajadores de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Seguridad y Calidad con Metas Institucionales, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

C.1.) RELACIÓN DE INDICADORES SEGURIDAD Y CALIDAD – METAS INSTITUCIONALES ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 94: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE SEGURIDAD Y CALIDAD CON METAS INSTITUCIONALES ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRESA

		METAS INSTITUCIONALES					Total
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
SEGURIDAD Y CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	98	146	31	0	3	278
	% del total	25,5%	38,0%	8,1%	0,0%	0,8%	72,4%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	26	40	5	22	13	106
	% del total	6,8%	10,4%	1,3%	5,7%	3,4%	27,6%
TOTAL	Recuento	70	124	186	36	22	16
	% del total	43,5%	32,3%	48,4%	9,4%	5,7%	4,2%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los usuarios de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Seguridad y Calidad con Metas Institucionales, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

RELACIÓN DE ÍTEMS SEGURIDAD Y CALIDAD – METAS INSTITUCIONALES ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

A) CREE USTED QUE EN LA DIRESA LAS EVALUACIONES AL PERSONAL AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD Vs EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR RETRASOS EN LA DIRESA

TABLA N° 95:

		EL DISEÑO DE CARGOS Y PERFIL DEL CAPITAL HUMANO SON ADECUADOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO Y EVITAR RETRASOS EN LA DIRESA					Total
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
CREE USTED QUE EN LA DIRESA LAS EVALUACIONES AL PERSONAL AYUDAN A MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	69	37	8	0	1	115
	% del total	42,9%	23,0%	5,0%	0,0%	0,6%	71,4%
	NO SE RELACIONAN						
Total	Recuento	96	40	9	7	9	161
	% del total	59,6%	24,8%	5,6%	4,3%	5,6%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 96:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,601 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	44,701	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,326	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 43,601$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 43,601) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

B) CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD Vs LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS

TABLA N° 97 :

	LOS SISTEMAS DEL CONTROL DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES QUE USTED REALIZA SON LOS ADECUADOS						
	DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total	
CREE USTED QUE EL PERSONAL EN LA DIRESA ESTÁ BIEN REMUNERADO Y MOTIVADO PARA OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	94	20	7	1	2	124
	% del total	58,4%	12,4%	4,3%	0,6%	1,2%	77,0%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	25	1	0	8	3	37
% del total	15,5%	0,6%	0,0%	5,0%	1,9%	23,0%	
Total	Recuento	119	21	7	9	5	161
	% del total	73,9%	13,0%	4,3%	5,6%	3,1%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 98:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,247 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	30,177	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,000	1	,001
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 32,247$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 32,247) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

C) EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL. Vs CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS ES PROPORCIONADO CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD

TABLA N° 99:

		CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS ES PROPORCIONADO CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
EL LUGAR DONDE LABORA USTED TIENE ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y ACÚSTICA AGRADABLE Y LE AYUDA EN SU DESEMPEÑO LABORAL.	SE RELACIONAN						
	Recuento	75	31	10	1	1	118
	% del total	46,6%	19,3%	6,2%	0,6%	0,6%	73,3%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	23	8	0	8	4	43
	% del total	14,3%	5,0%	0,0%	5,0%	2,5%	26,7%
Total	Recuento	98	39	10	9	5	161
	% del total	60,9%	24,2%	6,2%	5,6%	3,1%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 100:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,965 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,207	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,563	1	,001
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 29,965$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 29,965) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

D) CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, ASÍ COMO EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO AYUDAR AL TRABAJADOR BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD. Vs SE OBTIENE CON FACILIDAD ALGÚN DOCUMENTO CONCERNIENTE A INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL ÁREA ENCARGADA

TABLA N° 101:

		SE OBTIENE CON FACILIDAD ALGÚN DOCUMENTO CONCERNIENTE A INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DEL ÁREA ENCARGADA					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, ASÍ COMO EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO AYUDAR AL TRABAJADOR BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.	SE RELACIONAN						
	Recuento	68	45	12	1	2	128
	% del total	42,2%	28,0%	7,5%	0,6%	1,2%	79,5%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	21	4	1	2	5	33
	% del total	13,0%	2,5%	0,6%	1,2%	3,1%	20,5%
Total	Recuento	89	49	13	3	7	161
	% del total	55,3%	30,4%	8,1%	1,9%	4,3%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 102:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,474 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	19,114	4	,001
Asociación lineal por lineal	3,077	1	,079
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 21,474$$

$$X_t^2 = X_{16,0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 21,474) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

RELACIÓN DE ÍTEMS SEGURIDAD Y CALIDAD CON METAS INSTITUCIONALES – ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS:

A) CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, AYUDAN AL TRABAJADOR EN EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES DE RUTINA VS CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLEN LOS PLAZOS SEGÚN EL TUPA VIGENTE, SATISFACIENDO AL PÚBLICO USUARIO.

TABLA N° 103 :

		CONSIDERA USTED QUE SE CUMPLEN LOS PLAZOS SEGÚN EL TUPA VIGENTE, SATISFACIENDO AL PÚBLICO USUARIO					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES ACTUALES DE LA DIRESA, AYUDAN AL TRABAJADOR EN EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES DE RUTINA	SE RELACIONAN						
	Recuento	163	81	53	0	3	300
	% del total	42,4%	21,1%	13,8%	0,0%	0,8%	78,1%
	NO SE RELACIONAN						
Total	Recuento	41	8	0	22	13	84
	% del total	10,7%	2,1%	0,0%	5,7%	3,4%	21,9%
Total	Recuento	204	89	53	22	16	384
	% del total	53,1%	23,2%	13,8%	5,7%	4,2%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 104:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	135,442 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	129,481	4	,000
Asociación lineal por lineal	36,660	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 135,442$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 135,442) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

B) CREE USTED QUE EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO EN LA DIRESA AYUDAN AL TRABAJADOR EN BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD Vs CREE USTED QUE EXISTE UNA BUENA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL PERSONAL DE LA DIRESA.

TABLA N° 105:

		CREE USTED QUE EXISTE UNA BUENA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL PERSONAL DE LA DIRESA.					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE EL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO EN LA DIRESA AYUDAN AL TRABAJADOR EN BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	167	68	38	3	0	276
	% del total	43,5%	17,7%	9,9%	0,8%	0,0%	71,9%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	61	7	0	23	17	108
	% del total	15,9%	1,8%	0,0%	6,0%	4,4%	28,1%
Total	Recuento	228	75	38	26	17	384
	% del total	59,4%	19,5%	9,9%	6,8%	4,4%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N^a 106:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	118,451 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	126,323	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,846	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 118,451$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 118,451) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

D)RELACIÓN DE INDICADORES RELACIONES LABORALES – CONFIANZA Y EMPATIA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 107: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE RELACIONES LABORALES CON CONFIANZA Y EMPATÍA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA

		CONFIANZA Y EMPATIA					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
RELACIONES LABORALES	SE RELACIONAN						
	Recuento	56	68	10	0	0	134
	% del total	35%	42%	6%	0%	0%	83%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	9	9	2	3	4	27
	% del total	6%	6%	1%	1%	3%	17%
TOTAL	Recuento	65	77	12	3	4	161
	% del total	41%	48%	7%	1%	3%	100%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los trabajadores de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Capacitación y Desarrollo con Mejora Continua, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

D.1.) RELACIÓN DE INDICADORES RELACIONES LABORALES – CONFIANZA Y EMPATIA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

TABLA N° 108: CUADRO DE RELACIÓN ENTRE RELACIONES LABORALES CON CONFIANZA Y EMPATÍA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRESA

		CONFIANZA Y EMPATIA				
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	Total
RELACIONES LABORALES	SE RELACIONAN					
	Recuento	181	111	24	2	318
	% del total	47,1%	28,9%	6,3%	0,5%	82,8%
	NO SE RELACIONAN					
	Recuento	28	19	2	17	66
	% del total	7,3%	4,9%	0,5%	4,4%	17,2%
Total	Recuento	209	130	26	19	384
	% del total	54,4%	33,9%	6,8%	4,9%	100,0%

*Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Los datos obtenidos de la muestra realizada a los usuarios de la DIRESA, la cual se analizó la relación que existe entre Capacitación y Desarrollo con Mejora Continua, con la Escala Likert con las categorías (1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena y 5: Muy Buena), se muestra los resultados de relación y no relación de los indicadores.

RELACIÓN DE ÍTEMS RELACIONES LABORALES – CONFIANZA Y EMPATIA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

A) A su parecer las remuneraciones que perciben los trabajadores de la diresa son competitivos en relación a la función que desempeñan y satisface sus expectativas profesionales y personales Vs El público usuario que acude a la diresa, en general mantiene buenas relación es con el personal, haciendo sentir agradable y motivador su trabajo

TABLA N° 109:

		EL PÚBLICO USUARIO QUE ACUDE A LA DIRESA, EN GENERAL MANTIENE BUENAS RELACIÓN ES CON EL PERSONAL, HACIENDO SENTIR AGRADABLE Y MOTIVADOR SU TRABAJO					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
A SU PARECER LAS REMUNERACIONES QUE PERCIBEN LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA SON COMPETITIVOS EN RELACIÓN A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN Y SATISFACE SUS EXPECTATIVAS PROFESIONALES Y PERSONALES	SE RELACIONAN						
	Recuento	69	30	16	1	0	116
	% del total	42,9%	18,6%	9,9%	0,6%	0,0%	72,0%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	25	3	0	10	7	45
	% del total	15,5%	1,9%	0,0%	6,2%	4,3%	28,0%
Total	Recuento	94	33	16	11	7	161
	% del total	58,4%	20,5%	9,9%	6,8%	4,3%	100,0%

*Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017
Elaboración: Propia*

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

**TABLA N° 110:
Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	51,817 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	55,083	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,666	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_C^2 = 51,817$$

$$X_t^2 = X_{16,0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_C^2 = 51,817) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

B) EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR Vs EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO

TABLA N° 111:

	EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRESA ES EFICIENTE, EFICAZ Y SATISFACTORIO						
	DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total	
EXISTEN BENEFICIOS O PROGRAMAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA QUE AYUDAN A SU DESARROLLO PROFESIONAL Y FAMILIAR	SE RELACIONAN						
	Recuento	76	38	14	0	0	128
	% del total	47,2%	23,6%	8,7%	0,0%	0,0%	79,5%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	16	9	0	3	5	33
	% del total	9,9%	5,6%	0,0%	1,9%	3,1%	20,5%
Total	Recuento	92	47	14	3	5	161
	% del total	57,1%	29,2%	8,7%	1,9%	3,1%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 112:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,237 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,401	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,885	1	,001
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 35,237$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 35,237) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

- C) EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL SE PREOCUPA DE SU SALUD FÍSICA O MENTAL Y LE FACILITAN LOS MEDIOS PARA TENER ATENCIÓN DE SALUD. Vs A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.

TABLA N° 113:

		A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO, CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD.					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL SE PREOCUPA DE SU SALUD FÍSICA O MENTAL Y LE FACILITAN LOS MEDIOS PARA TENER ATENCIÓN DE SALUD.	SE RELACIONAN						
	Recuento	69	37	12	0	0	118
	% del total	42,9%	23,0%	7,5%	0,0%	0,0%	73,3%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	25	5	1	5	7	43
	% del total	15,5%	3,1%	0,6%	3,1%	4,3%	26,7%
Total	Recuento	94	42	13	5	7	161
	% del total	58,4%	26,1%	8,1%	3,1%	4,3%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 114:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,034 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,266	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,055	1	,001
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 40,034$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 40,034) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

D) LA DIRESA TIENE UN PLAN DE CARRERA Y CONCEDE LA POSIBILIDAD DE ASCENSO EN LA CARRERA EN BASE A LA MERITOCRACIA Vs EXISTE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITE LA GESTIÓN DE PERSONAS ÓPTIMAMENTE

TABLA N° 115 :

		EXISTE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITE LA GESTIÓN DE PERSONAS ÓPTIMAMENTE					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
LA DIRESA TIENE UN PLAN DE CARRERA Y CONCEDE LA POSIBILIDAD DE ASCENSO EN LA CARRERA EN BASE A LA MERITOCRACIA	SE RELACIONAN						
	Recuento	87	42	4	0	1	134
	% del total	54,0%	26,1%	2,5%	0,0%	0,6%	83,2%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	14	4	0	3	6	27
% del total	8,7%	2,5%	0,0%	1,9%	3,7%	16,8%	
Total	Recuento	101	46	4	3	7	161
	% del total	62,7%	28,6%	2,5%	1,9%	4,3%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Trabajadores de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 116:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42,294 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	31,401	4	,000
Asociación lineal por lineal	22,497	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: – Resultado del chi cuadrada - octubre 2017
Elaboración: Propia

$$X_C^2 = 42,294$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_C^2 = 42,294) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

RELACIÓN DE ÍTEMS RELACIONES LABORALES CON CONFIANZA Y EMPATÍA – ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS:

A) CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE USTED REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS SON PROPORCIONADOS CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD Vs SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO USUARIO CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD

TABLA N° 117 :

		A SU PARECER EL PERSONAL DE LA DIRESA, ATIENDE AL PÚBLICO USUARIO CON CALIDEZ Y AMABILIDAD, OFRECIENDO UN SERVICIO DE CALIDAD					
		DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	Total
CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN QUE USTED REQUIERE SOBRE SUS PROCESOS SON PROPORCIONADOS CON RAPIDEZ Y CONFIABILIDAD	SE RELACIONAN						
	Recuento	179	90	34	0	0	303
	% del total	46,6%	23,4%	8,9%	0,0%	0,0%	78,9%
	NO SE RELACIONAN						
	Recuento	37	25	0	8	11	81
	% del total	9,6%	6,5%	0,0%	2,1%	2,9%	21,1%
Total	Recuento	216	115	34	8	11	384
	% del total	56,3%	29,9%	8,9%	2,1%	2,9%	100,0%

Fuente: – Cuadro comparativo Encuesta Realizada a los Usuarios de la DIRESA - octubre 2017

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 118:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	82,231 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	77,418	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,704	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: – Resultado del chi cuadrado - octubre 2017

Elaboración: Propia

$$X_c^2 = 82,231$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 82,231) > (X_t^2 = 9,488)$, al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe correlación entre los ítems.

3.1.3. Contrastación de Hipótesis

3.1.3.7. Contrastación de la Hipótesis General

**LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO
INFLUYE CONSIDERABLEMENTE EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017.**

Hipótesis Alterna:

H_A: La Gestión Estratégica del Talento Humano influye considerablemente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Hipótesis Nula:

H₀: La Gestión Estratégica del Talento Humano NO influye considerablemente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

TABLA N° 119:
CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - DESEMPEÑO LABORAL"
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			DESEMPEÑO LABORAL					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SE RELACIONAN	Recuento	104	20	7	3	0	134
		Recuento esperado	103,2	16,6	8,3	5,0	,8	134,0
		% del total	64,6%	12,4%	4,3%	1,9%	0,0%	83,2%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	20	0	3	3	1	27
		Recuento esperado	20,8	3,4	1,7	1,0	,2	27,0
		% del total	12,4%	0,0%	1,9%	1,9%	0,6%	16,8%
Total		Recuento	124	20	10	6	1	161
		Recuento esperado	124,0	20,0	10,0	6,0	1,0	161,0
		% del total	77,0%	12,4%	6,2%	3,7%	0,6%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis General– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 120:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,030 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	15,514	4	,004
Asociación lineal por lineal	4,965	1	,026
N de casos válidos	161		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

$$X_c^2 = 15,030$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 15,030) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis general de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO INFLUYE CONSIDERABLEMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017.

TABLA N° 121:
CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - DESEMPEÑO LABORAL"
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			DESEMPEÑO LABORAL				
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	Total
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	SE RELACIONAN	Recuento	181	111	24	2	318
		Recuento esperado	173,1	107,7	21,5	15,7	318,0
		% del total	47,1%	28,9%	6,3%	0,5%	82,8%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	28	19	2	17	66
		Recuento esperado	35,9	22,3	4,5	3,3	66,0
		% del total	7,3%	4,9%	0,5%	4,4%	17,2%
Total		Recuento	209	130	26	19	384
		Recuento esperado	209,0	130,0	26,0	19,0	384,0
		% del total	54,4%	33,9%	6,8%	4,9%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis General– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 122:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	74,113 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	52,715	3	,000
Asociación lineal por lineal	29,639	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,27.

$$X_c^2 = 74,113$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 74,113) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis general de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO INFLUYE CONSIDERABLEMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017.

3.1.3.8. Contrastación de las Hipótesis Específicas

3.1.3.8.1. Contrastación de las Hipótesis Específicas N° 1

**LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
DEL TALENTO HUMANO INCIDEN DIRECTAMENTE
EN LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SALUD.**

Hipótesis Alterna:

H_A: Las acciones de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano inciden directamente en la Mejora Continua de la atención de los servicios de salud.

Hipótesis Nula:

H₀: Las acciones de Capacitación y Desarrollo del Talento humano NO inciden directamente en la Mejora Continua de la atención de los servicios de salud.

TABLA N° 123:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 01 “CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CON MEJORA CONTINUA”
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			MEJORA CONTINUA					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	SE RELACIONAN	Recuento	75	50	10	1	0	136
		Recuento esperado	69,3	51,5	8,4	5,9	,8	136,0
		% del total	46,6%	31,1%	6,2%	0,6%	0,0%	84,5%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	7	11	0	6	1	25
		Recuento esperado	12,7	9,5	1,6	1,1	,2	25,0
		% del total	4,3%	6,8%	0,0%	3,7%	0,6%	15,5%
Total		Recuento	82	61	10	7	1	161
		Recuento esperado	82,0	61,0	10,0	7,0	1,0	161,0
		% del total	50,9%	37,9%	6,2%	4,3%	0,6%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Especifica N° 01– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 124:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,915 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	27,878	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,808	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

$$X_c^2 = 36,915$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 36,915) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 1 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

TABLA N° 125:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 01 “CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CON MEJORA CONTINUA”
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			MEJORA CONTINUA					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	SE RELACIONAN	Recuento	147	117	29	4	0	297
		Recuento esperado	126,8	121,4	26,3	18,6	3,9	297,0
		% del total	38,3%	30,5%	7,6%	1,0%	0,0%	77,3%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	17	40	5	20	5	87
		Recuento esperado	37,2	35,6	7,7	5,4	1,1	87,0
		% del total	4,4%	10,4%	1,3%	5,2%	1,3%	22,7%
Total		Recuento	164	157	34	24	5	384
		Recuento esperado	164,0	157,0	34,0	24,0	5,0	384,0
		% del total	42,7%	40,9%	8,9%	6,3%	1,3%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Específica N° 01– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

**TABLA N° 126:
Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	83,571 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	73,485	4	,000
Asociación lineal por lineal	58,862	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,13.

$$X_c^2 = 83,571$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 83,571) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 1 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

3.1.3.8.2. **Contrastación de las Hipótesis Específicas N° 2**

**LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA VIDA LABORAL
INCIDE EFICAZMENTE EN EL LOGRO DE LAS
METAS INSTITUCIONALES.**

Hipótesis Alterna:

H₁: La Seguridad y Calidad de la vida laboral incide eficazmente en el logro de las Metas Institucionales.

Hipótesis Nula:

H₀: La Seguridad y Calidad de la vida laboral NO incide eficazmente en el logro de las Metas Institucionales.

TABLA N° 127:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 02 “SEGURIDAD Y CALIDAD CON METAS INSTITUCIONALES”
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			METAS INSTITUCIONALES					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
SEGURIDAD Y CALIDAD	SE RELACIONAN	Recuento	56	62	5	4	0	127
		Recuento esperado	55,2	58,4	4,7	7,1	1,6	127,0
		% del total	34,8%	38,5%	3,1%	2,5%	0,0%	78,9%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	14	12	1	5	2	34
		Recuento esperado	14,8	15,6	1,3	1,9	,4	34,0
		% del total	8,7%	7,5%	0,6%	3,1%	1,2%	21,1%
Total		Recuento	70	74	6	9	2	161
		Recuento esperado	70,0	74,0	6,0	9,0	2,0	161,0
		% del total	43,5%	46,0%	3,7%	5,6%	1,2%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Específica N° 02 – octubre 2016

Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

**TABLA N° 128:
Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,069 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	12,569	4	,014
Asociación lineal por lineal	6,511	1	,011
N de casos válidos	161		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,42.

$$X_c^2 = 15,069$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 15,069) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 2 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA VIDA LABORAL INCIDE EFICAZMENTE EN EL LOGRO DE LAS METAS INSTITUCIONALES.

TABLA N° 129:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 02 “SEGURIDAD Y CALIDAD CON METAS INSTITUCIONALES”
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			METAS INSTITUCIONALES					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
SEGURIDAD Y CALIDAD	SE RELACIONAN	Recuento	98	146	31	0	3	278
		Recuento esperado	89,8	134,7	26,1	15,9	11,6	278,0
		% del total	25,5%	38,0%	8,1%	0,0%	0,8%	72,4%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	26	40	5	22	13	106
		Recuento esperado	34,2	51,3	9,9	6,1	4,4	106,0
		% del total	6,8%	10,4%	1,3%	5,7%	3,4%	27,6%
Total		Recuento	124	186	36	22	16	384
		Recuento esperado	124,0	186,0	36,0	22,0	16,0	384,0
		% del total	32,3%	48,4%	9,4%	5,7%	4,2%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Específica N° 02 – octubre 2016
 Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 130:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	90,323 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	87,023	4	,000
Asociación lineal por lineal	47,219	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: Prueba del Chi-Cuadrado

Elaboración: Propia

a. 1 casillas (10,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,42.

$$X_c^2 = 90,323$$

$$X_t^2 = X_{16}^2, 0,05 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 90,323) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa que corrobora la hipótesis específica N° 2 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA VIDA LABORAL INCIDE EFICAZMENTE EN EL LOGRO DE LAS METAS INSTITUCIONALES.

3.1.3.8.3. **Contrastación de las Hipótesis Específicas 3**

LAS RELACIONES LABORALES INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA Y EMPATÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Hipótesis Alterna:

H_A: Las Relaciones Laborales inciden directamente en la generación de Confianza y Empatía en la atención de los servicios de salud.

Hipótesis Nula:

H₀: Las Relaciones Laborales NO inciden directamente en la generación de Confianza y Empatía en la atención de los servicios de salud.

TABLA N° 131:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 03 “RELACIONES LABORALES CON CONFIANZA Y EMPATIA”
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			CONFIANZA Y EMPATIA					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
RELACIONES LABORALES	SE RELACIONAN	Recuento	56	68	10	0	0	134
		Recuento esperado	54,1	64,1	10,0	2,5	3,3	134,0
		% del total	34,8%	42,2%	6,2%	0,0%	0,0%	83,2%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	9	9	2	3	4	27
		Recuento esperado	10,9	12,9	2,0	,5	,7	27,0
		% del total	5,6%	5,6%	1,2%	1,9%	2,5%	16,8%
Total		Recuento	65	77	12	3	4	161
		Recuento esperado	65,0	77,0	12,0	3,0	4,0	161,0
		% del total	40,4%	47,8%	7,5%	1,9%	2,5%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Específica N° 03– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

**TABLA N° 132:
Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,564 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	26,979	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,260	1	,000
N de casos válidos	161		

Fuente: prueba de chi cuadrado

Elaboración: Propia

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

$$X_c^2 = 36,564$$

$$X_t^2 = X_{16, 0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 36,564) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 3 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LAS RELACIONES LABORALES INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA Y EMPATÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

TABLA N° 134:
CONTRASTACIÓN DE A HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 03 “RELACIONES LABORALES CON CONFIANZA Y EMPATIA”
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO

			CONFIANZA Y EMPATIA					Total
			DEFICIENTE	INAPROPIADO	ACEPTABLE	BUENA	MUY BUENA	
RELACIONES LABORALES	SE RELACIONAN	Recuento	179	90	34	0	0	303
		Recuento esperado	170,4	90,7	26,8	6,3	8,7	303,0
		% del total	46,6%	23,4%	8,9%	0,0%	0,0%	78,9%
	NO SE RELACIONAN	Recuento	37	25	0	8	11	81
		Recuento esperado	45,6	24,3	7,2	1,7	2,3	81,0
		% del total	9,6%	6,5%	0,0%	2,1%	2,9%	21,1%
Total		Recuento	216	115	34	8	11	384
		Recuento esperado	216,0	115,0	34,0	8,0	11,0	384,0
		% del total	56,3%	29,9%	8,9%	2,1%	2,9%	100,0%

Fuente: Resultado de Tabulación cruzada Hipótesis Específica N° 03– octubre 2016
Elaboración: Propia

Los datos obtenidos de la muestra, la cual se analizó con la Escala Likert donde las categorías fueron 1: Deficiente, 2: Inapropiado, 3: Aceptable, 4: Buena, 5: Muy Buena.

Para el análisis de contraste se utiliza una prueba de Chi - Cuadrado para una muestra.

TABLA N° 135:
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	82,231 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	77,418	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,704	1	,000
N de casos válidos	384		

Fuente: prueba de chi cuadrado

Elaboración: Propia

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,69.

$$X_c^2 = 82,231$$

$$X_t^2 = X_{16,0,05}^2 = 9,488$$

RESULTADO Y DECISIÓN:

De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los usuarios, encontramos $(X_c^2 = 82,231) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 3 de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LAS RELACIONES LABORALES INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA Y EMPATÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A) Esta investigación tuvo como objetivo principal “Determinar que la Gestión Estratégica del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017”.

Se comprobó la Hipotesis General “La gestión estratégica del talento humano influye considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017” de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 161 trabajadores ($X_c^2 = 36,915$) > ($X_t^2 = 9,488$) y 384 usuarios ($X_c^2 = 83,571$) > ($X_t^2 = 9,488$), al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con los resultados encontrados, se puede decir que existe una correlación entre la Gestión Estrategica del Talento Humano y el Desempeño Laboral.

B) El Objetivo Especifico N° 01 “Explicar la influencia de las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano en la mejora continua de la atención de los servicios de salud.”

Se comprobó la Hipotesis Especifica N° 01 “Las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano inciden directamente en la mejora continua de la atención de los servicios de salud” de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 161 trabajadores ($X_c^2 = 36,915$) > ($X_t^2 = 9,488$) y 384 usuarios ($X_c^2 = 83,571$) > ($X_t^2 = 9,488$), al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con los resultados encontrados, se puede decir que existe una correlación entre la Capacitación y Desarrollo con Mejora Continua.

C) El Objetivo Especifico N° 02 “Examinar la influencia de la seguridad y calidad de la vida laboral en el logro de metas institucionales”

Se comprobó la Hipotesis Especifica N° 02 “ La seguridad y calidad de la vida

laboral incide eficazmente en el logro de las metas institucionales.” de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 161 trabajadores ($X_c^2 = 15,069$) > ($X_t^2 = 9,488$) y 384 usuarios ($X_c^2 = 90,323$) > ($X_t^2 = 9,488$), al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con los resultados encontrados, se puede decir que existe una correlación entre la Seguridad y Calidad con Metas Institucionales.

D) El Objetivo Especifico N° 03 “Examinar la influencia de la seguridad y calidad de la vida laboral en el logro de metas institucionales”

Se comprobó la Hipotesis Especifica N° 03 “ La seguridad y calidad de la vida laboral incide eficazmente en el logro de las metas institucionales.” de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 161 trabajadores ($X_c^2 = 36,564$) > ($X_t^2 = 9,488$) y 384 usuarios ($X_c^2 = 82,231$) > ($X_t^2 = 9,488$) al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con los resultados encontrados, se puede decir que existe una correlación entre la Relaciones Laborales con Confianza y Empatía.

- DE LA CRUZ SULCA HILDA COBALI. Tesis para optar el título profesional. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú “LA NUEVA GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y SU EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE HUAMANGA (2009)”, señala que se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos, asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral.
- KIEMBER INCA ALLCCA HUAMÁN, para optar el Título Profesional de Licencia en Administración, sobre “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y

SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2015” señala que se desarrolló una buena gestión de talentos humanos, existe una correlación positiva moderada, entre la selección personal y la calidad de trabajo, se sugirió a la municipalidad provincial de Andahuaylas que haya una gestión de talento humano, basado en mejorar la capacidad de personal promoviendo la capacitación de personal así poder lograr el mejor desempeño laboral.

- LA TORRE M. FELISA. Tesis doctoral. Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia - España. “LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL (2011)” señala que Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados, la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño.

CONCLUSIONES

El propósito de la investigación fue establecer la influencia que existe entre la Gestión Estratégica del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la DIRESA, para recopilar datos fue necesario la aplicación de una encuesta a los trabajadores y usuarios. Del diagnóstico efectuado al Talento Humano, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al Talento Humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo como una estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo así como la normativa correspondiente a los servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a mejorar el Desempeño Laboral y así lograr las metas institucionales, otorgando atención de calidad y usuarios más satisfechos, del análisis efectuado se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Como conclusión general se ha logrado demostrar en la encuesta realizada a los trabajadores ($X_c^2 = 15,030$) > ($X_t^2 = 9,488$) y de la encuesta realizada a los usuarios ($X_c^2 = 74,113$) > ($X_t^2 = 9,488$), se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis general de investigación, en tal sentido, existe evidencia estadística para afirmar, que LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO INFLUYE CONSIDERABLEMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017.

Como conclusiones específicas:

1. Se ha demostrado que LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD. De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 36,915) > (X_t^2 = 9,488)$ y para los usuarios $(X_c^2 = 83,571) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 1 de investigación.
2. Se ha definido que LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA VIDA LABORAL INCIDE EFICAZMENTE EN EL LOGRO DE LAS METAS INSTITUCIONALES, de acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra realizada a los trabajadores, encontramos $(X_c^2 = 15,069) > (X_t^2 = 9,488)$ y para los usuarios $(X_c^2 = 90,323) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 2 de investigación.
3. Se ha comprobado que LAS RELACIONES LABORALES INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA GENERACIÓN DE CONFIANZA Y EMPATÍA EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, De acuerdo a la prueba de Chi – Cuadrado, para una muestra, encontramos $(X_c^2 = 36,564) > (X_t^2 = 9,488)$ y para los usuarios $(X_c^2 = 82,231) > (X_t^2 = 9,488)$, se acepta la H_A , al nivel de significación (0.05), utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternante que corrobora la hipótesis específica N° 3 de investigación.

RECOMENDACIONES

Desde hace un buen tiempo, las instituciones están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales, por ello sugerimos a la DIRESA poner en primer plano la Gestión del Talento Humano, la cual ha sido vista como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en la DIRESA se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen varias instituciones funcionando bajo este enfoque tradicional que hacen que no que los usuarios salgan insatisfechos.

1. La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues influye considerablemente en el Desempeño Laboral como se ha demostrado en este trabajo de investigación. Es así que la oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos de la DIRESA tiene que dar énfasis a la **CAPACITACIÓN, CALIDAD, MEJORA CONTINUA, METAS INSTITUCIONALES, CONFIANZA Y EMPATÍA**, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la institución radicalmente.
2. Se sugiere también establecer estrategias en capacitación y desarrollo en coordinación con los responsables de las áreas administrativas, para implementar políticas conducentes a identificar las brechas o necesidades de capacitación al menos dos veces al año, para los servidores administrativos, a fin de mejorar y potenciar sus talentos; para tal propósito se debe realizar alianzas estratégicas o convenios de mutua prestación con instituciones educativas de prestigio y/o universidades acreditadas.
3. Mejorar el programa de seguridad, priorizar la mejora de los ambientes de trabajo y de los equipos tecnológicos, garantizar mayores posibilidades de futuro en la institución, con la finalidad de que los mismos se sientan identificados con la institución, logrando las metas institucionales.
4. Fomentar modelos de generación de confianza y empatía, así mejorar la atención al usuario y satisfacer sus expectativas, promover estudios que impulsen la vocación profesional de los trabajadores y de este modo dar a conocer las normatividad de la Institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Juan A. Pasquel Valencia. 2002. Tesis “Propuesta para la Implementación de un Plan Estratégico de Intercomunicación que mejore el Clima Organizacional de una entidad del Sector Público”.
2. Chiavenato, 2005. Gestión del talento humano., “Introducción a la moderna gestión del talento humano”., McGraw Hill, Colombia,
3. DESSLER, G. (2001). Administración de personal. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.
4. Abel Vásquez (2008) “Gestión de Talento Humano”, Venezuela.
5. Idalberto Chiavenato, 2009 Gestión de talento Humano. Tercera edición DERECHOS RESERVADOS, respecto de la segunda edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
6. Gary Dessler 1997, Human Resource Management, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
7. Gary Dessler 1998, Management, Leading People and Organizations in the 21st Century, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
8. George T. Milkovich y John W. Boudreau, 1994. Human Resource Management, Irwin, Burr Ridge, Ill.
9. David A. de Cenzo y Stephen P. Robbins 1996. Human Resource Management, John Wiley & Sons, Nueva York,
10. González, F. (1999). En su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración Mención Gerencia en la Universidad Fermín Toro, titulado Evaluación de la calidad del servicio presentado en el Departamento de Atención al Cliente, de Interbank, Banco Universal, oficina Barquisimeto Estado Lara orientado a la optimización del proceso de atención al cliente.
11. GLENDINNING, Meter. 2003. Performance management: Pariah or Messiah. Pro Quest Data base. Publica Persona el Management. Tomo 31, N°2.Editorial Thomson & Learning.Nueva York, Estados Unidos.
12. Dave Ulrich, 1997. Human Resource Champions, Harvard Business School Press,

13. Ibañez, M. (2009). Administración de recursos humanos en la empresa, 1a Edición. Lima Perú, San Marcos.
14. Robbins, S. & De cenzo D. (2008) administración de recursos humanos, 6a Edición. México, Limusa.
15. <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
16. Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
17. Bohórquez, P. (2002). Planificación estratégica y desempeño laboral. (2da Ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.
18. Stoner, J. (1994). Administración. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.
19. Bittel, L. (1996). Administración de Personal. Traducción.
20. Chiavenato, I. (2002) Gestión del Talento Humano. Editorial Mac Graw Hill. México.
21. Martha Alles, Dirección Estratégica de RRHH. Gestión por competencias GRANICA. Buenos Aires.

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA MEDICIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre GESTION DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO –DIRESA- 2017. Señor (a) el cuestionario no es un examen, puesto que no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

- Califique con una escala de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas:

Deficiente	1
Inapropiado	2
Aceptable	3
BUENA	4
Muy BUENA	5

- Responda marcando con un X la casilla de su elección.
- Es importante que la respuesta revele la situación actual y no sobre lo que debería ser.
- Le pedimos conteste de forma espontánea y franca.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Los contenidos de las pruebas de selección de personal miden el nivel real de los postulantes del personal que laborará en la DIRESA					
02	Los trabajadores de la DIRESA tienen conocimiento de la visión, misión, objetivos estratégicos, políticas y metas del SECTOR SALUD.					
03	Cree usted que los trabajadores de la DIRESA han tenido un programa de inducción que les permite brindar un servicio de calidad a los usuarios					
04	Los procedimientos de entrenamiento y desarrollo del capital humano en la DIRESA son practicados de forma regular y sistemática					
05	Cree usted que el personal en la DIRESA está muy bien capacitado y entrenado para brindar un servicio de calidad					
06	Cree usted que en la DIRESA las evaluaciones al personal ayudan a mejorar la atención de los servicios con calidad					
07	Cree usted que el personal en la DIRESA está bien remunerado y motivado para ofrecerle un servicio de calidad.					
08	El lugar donde labora usted tiene iluminación, ventilación, temperatura y acústica agradable y le ayuda en su desempeño laboral.					
09	Cree usted que las instalaciones actuales de la DIRESA, así como el mobiliario y equipamiento informático ayudan al trabajador a brindar un servicio de calidad.					

10	A su parecer las remuneraciones que perciben los trabajadores de la DIRESA son competitivos en relación a la función que desempeñan y satisface sus expectativas profesionales y personales					
11	Existen beneficios o programas para los trabajadores de la DIRESA que ayudan a su desarrollo profesional y familiar					
12	El área de bienestar social se preocupa de su salud física o mental y le facilitan los medios para tener atención de salud.					
13	la DIRESA tiene un plan de carrera y concede la posibilidad de ascenso en la carrera en base a la meritocracia					
14	A su parecer los medios de convocatoria de selección de personal en la DIRESA son adecuados y efectivos para atraer a personal competente					
15	Cree usted que los criterios de selección de personal en la DIRESA son los más adecuados					
16	Cree usted que los concursos para selección de personal para la DIRESA son los más óptimos para captar profesionales con calidad de servicio					
17	Los métodos de evaluación del desempeño de personas son objetivos y permiten conocer los problemas que afectan el desempeño de las labores en la DIRESA					
18	En la DIRESA existe la necesidad de actualización de los procesos y procedimientos de trabajo, con innovación y creatividad					
19	El diseño de cargos y perfil del capital humano son adecuados para desarrollar el trabajo y evitar retrasos en la DIRESA					
20	Los sistemas del control de desarrollo de las actividades laborales que usted realiza son los adecuados					
21	Se obtiene con facilidad algún documento concerniente a información personal por parte del área encargada					
22	Cree usted que la información que requiere sobre sus procesos es proporcionado con rapidez y confiabilidad					
23	El proceso de comunicación interna en la DIRESA es eficiente, eficaz y satisfactorio					
24	El público usuario que acude a la DIRESA, en general mantiene buenas relaciones con el personal, haciendo sentir agradable y motivador su trabajo					
25	A su parecer el personal de la DIRESA, atiende al público, con calidez y amabilidad, ofreciendo un servicio de calidad.					
26	Existe un sistema informático que permite la gestión de personas óptimamente					

ANEXO 2

PARA MEDICION DE DESEMPEÑOS LABORALES

Muestra. Público usuario de la gestión de salud pública en la DIRESA

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre **GESTION DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO –DIRESA- 2017**. Señor (a) el cuestionario no es un examen, puesto que no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

Califique con una escala de 1 a 5, de acuerdo a las opciones planteadas:

Deficiente	1
Inapropiado	2
Aceptable	3
BUENA	4
Muy BUENA	5

- Responda marcando con un X la casilla de su elección.
- Es importante que la respuesta revele la situación actual y no sobre lo que debería ser.
- Le pedimos conteste de forma espontánea y franca.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Cree usted que los trabajadores administrativos de la DIRESA han sido instruidos para brindar un servicio de calidad a los usuarios					
02	Cree usted que el personal de la DIRESA está muy bien capacitado y entrenado para brindar un servicio para satisfacer a los usuarios					
03	Cree usted que las instalaciones actuales de la DIRESA, ayudan al trabajador en el buen desempeño de sus actividades de rutina					
04	Cree usted que el mobiliario y equipamiento informático en la DIRESA ayudan al trabajador en brindar un servicio de calidad					
05	Cree usted que la información que usted requiere sobre sus procesos son proporcionados con rapidez y confiabilidad					
06	Cree usted que en la DIRESA existen controles sobre el personal que ayudan a mejorar la atención de los servicios con calidad y empatía.					
07	A su parecer, el personal de la DIRESA está bien remunerado y motivado para ofrecerle un servicio de calidad con desempeños orientado a los usuarios-clientes					
08	Considera usted que se cumplen los plazos según el TUPA vigente, satisfaciendo al público usuario					
09	Cree usted que existe una buena calidad en la atención de los servicios por el personal de la DIRESA.					
10	A su parecer el personal de la DIRESA, atiende al público usuario con calidez y amabilidad, ofreciendo un servicio de calidad.					

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE AYACUCHO, 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cómo la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en el período 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué medida las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano influye en la mejora continua de la atención de los servicios de salud?</p> <p>¿De qué manera la seguridad y calidad de la vida laboral influye en el logro de metas institucionales?</p> <p>¿De qué forma las relaciones laborales influyen en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud?</p>	<p>Objetivo General Determinar que la gestión estratégica del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Objetivos específicos Explicar la influencia de las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano en la mejora continua de la atención de los servicios de salud.</p> <p>Examinar la influencia de la seguridad y calidad de la vida laboral en el logro de metas institucionales.</p> <p>Analizar la influencia de las relaciones laborales en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud.</p>	<p>Hipótesis General La gestión estratégica del talento humano influye considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Hipótesis específica H1. Las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano inciden directamente en la mejora continua de la atención de los servicios de salud. H2. La seguridad y calidad de la vida laboral incide eficazmente en el logro de las metas institucionales. H3. Las relaciones laborales inciden directamente en la generación de confianza y empatía en la atención de los servicios de salud.</p>	<p>Variable Independiente X. Gestión del talento humano.</p> <p>Indicadores X1. Capacitación y desarrollo X2. Seguridad y Calidad. X3. Relaciones laborales.</p> <p>Variable Dependiente Y. Desempeños laborales.</p> <p>Indicadores Y1. Mejora continua Y2. Metas institucionales Y3. Confianza y empatía</p>	<p>Tipo de la investigación Aplicada, desarrolla las teorías relacionadas en cada una de las variables.</p> <p>Nivel de la investigación Descriptivo correlacional, el objeto de investigación es el nivel de influencia (correlación) de variables e indicadores.</p> <p>Diseño de Estudio No experimental: analítico, inductivo y deductivo.</p> <p>Población - 275 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. - 612 489 habitantes según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática).</p> <p>Muestra • 161 trabajadores de la Dirección Regional de salud de Ayacucho. • 384 Encuestas a los usuarios de servicios de salud.</p>