



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Talento humano y calidad de atención en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Edgardo**  
**Rebagliati Martins, 2023**

**Tesis**  
**Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud**

**Autora**  
**Lidia Betzabe Casamayor Rodriguez**

**Asesora**  
**M(a). Dalila Irene Villanueva Cadenas**

 U. N. José Faustino Sánchez Carrión  
Facultad de Ciencias Empresariales  
  
**M(a). DALILA IRENE VILLANUEVA CADENAS**  
Docente Nombrado Universitario - DNU 635  
RENACYT P0193070

**Huacho – Perú**  
**2025**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

## METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES):                                                    |          |                       |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Casamayor Rodriguez, Lidia Betzabe                                       | 10296630 | 18 de marzo del 2025  |
|                                                                          |          |                       |
| DATOS DEL ASESOR:                                                        |          |                       |
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | CÓDIGO ORCID          |
| Villanueva Cadenas, Dalila Irene                                         | 15647807 | 0000-0003-4741-4561   |
|                                                                          |          |                       |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: |          |                       |
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | CÓDIGO ORCID          |
| Neri Ayala, Abrahan, Cesar                                               | 15739625 | 0000-0003-2799-3244   |
| Ausejo Sanchez, Jose Luis                                                | 45307125 | 0000-0003-4674-6150   |
| Ching Campos, Gleny Amelia                                               | 43560408 | 0000-0001-7152-9110   |
|                                                                          |          |                       |
|                                                                          |          |                       |

# Lidia Betzabe Casamayor Rodriguez 2025-002920

## TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN LA UNIDAD DE HEMODIALISIS DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI M...

 Quick Submit  
 Quick Submit  
 DGL\_Tesis Posgrado 2025

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::13128845125

Fecha de entrega

13 ene 2025, 2:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 ene 2025, 2:24 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME\_FINAL\_-\_CASAMAYOR\_1\_1\_-1.pdf

Tamaño de archivo

837.0 KB

73 Páginas

12,297 Palabras

66,472 Caracteres



Página 2 of 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::13128845125

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

► Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

► N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

20%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirán distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

Trabajo dedicado a mis padres por su amor inmenso y demostrarme que todo es posible en esta vida con perseverancia y ganas de superación. A mi familia en general por no dejarme caer en y apoyarme con sus palabras de aliento en todo momento.

*Lidia Betzabe Casamayor Rodríguez*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento honroso a mi asesora y a mis amistades por brindarme su apoyo, sino no hubiese logrado esta meta tan ansiada como es mi grado de maestra. Muchas gracias familia una vez más por su apoyo y amor incondicional.

*Lidia Betzabe Casamayor Rodríguez*

# ÍNDICE

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| <b>DEDICATORIA</b>                          | <b>iii</b> |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>                       | <b>iv</b>  |
| <b>RESUMEN</b>                              | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRACT</b>                             | <b>xii</b> |
| <b>CAPÍTULO I</b>                           | <b>1</b>   |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>           | <b>1</b>   |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1          |
| 1.2 Formulación del problema                | 2          |
| 1.2.1 Problema general                      | 2          |
| 1.2.2 Problemas específicos                 | 2          |
| 1.3 Objetivos de la investigación           | 2          |
| 1.3.1 Objetivo general                      | 2          |
| 1.3.2 Objetivos específicos                 | 2          |
| 1.4 Justificación de la investigación       | 3          |
| 1.5 Delimitaciones del estudio              | 3          |
| 1.6 Viabilidad del estudio                  | 3          |
| <b>CAPÍTULO II</b>                          | <b>5</b>   |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>                        | <b>5</b>   |
| 2.1 Antecedentes de la investigación        | 5          |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales       | 5          |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales            | 7          |
| 2.2 Bases teóricas                          | 9          |
| 2.3 Definición de términos básicos          | 19         |
| 2.4 Bases filosóficas                       | 21         |
| 2.5 Hipótesis de investigación              | 22         |
| 2.5.1 Hipótesis general                     | 22         |
| 2.5.2 Hipótesis específicas                 | 22         |
| 2.6 Operacionalización de las variables     | 23         |
| <b>CAPÍTULO III</b>                         | <b>25</b>  |
| <b>METODOLOGÍA</b>                          | <b>25</b>  |
| 3.1 Diseño metodológico                     | 25         |
| 3.1.1 Nivel de Investigación:               | 25         |
| 3.1.2 Diseño de Investigación:              | 25         |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1.3 Tipo de Investigación:                         | 25        |
| 3.1.4 Enfoque de Investigación:                      | 25        |
| 3.2 Población y muestra                              | 25        |
| 3.2.1 Población                                      | 25        |
| 3.2.2 Muestra                                        | 25        |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos                 | 25        |
| 3.4 Técnicas para el procedimiento de la información | 26        |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                                   | <b>27</b> |
| <b>RESULTADOS</b>                                    | <b>27</b> |
| 4.1 Análisis de resultados                           | 27        |
| 4.2 Contrastación de hipótesis                       | 47        |
| <b>CAPÍTULO V</b>                                    | <b>50</b> |
| <b>DISCUSIÓN</b>                                     | <b>50</b> |
| 5.1 Discusión de resultados                          | 50        |
| <b>CAPÍTULO VI</b>                                   | <b>51</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>                | <b>51</b> |
| 6.1 Conclusiones                                     | 51        |
| 6.2 Recomendaciones                                  | 52        |
| <b>REFERENCIAS</b>                                   | <b>53</b> |
| 7.2 Fuentes bibliográficas                           | 53        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 ¿Cree que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....  | 27 |
| Tabla 2¿Cree que los enfermeros tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....     | 28 |
| Tabla 3¿Cree que los enfermeros tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....     | 29 |
| Tabla 4 ¿Cree que los enfermeros tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....   | 30 |
| Tabla 5 ¿Cree que los enfermeros tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....      | 31 |
| Tabla 6 ¿Cree que el clima laboral que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? .....              | 32 |
| Tabla 7 ¿Cree que el desarrollo profesional que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? .....     | 33 |
| Tabla 8 ¿Cree que las condiciones laborales que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?.....      | 34 |
| Tabla 9¿Cree que los estímulos y reconocimiento que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? ..... | 35 |
| Tabla 10 ¿Cree que el servicio brindado a su paciente es bueno? .....                                                  | 36 |
| Tabla 11 ¿Cree que tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente? .....      | 37 |
| Tabla 12 ¿Cree que las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades?.....                | 38 |
| Tabla 13 ¿Cree que es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad? .....                           | 39 |
| Tabla 14 ¿Cree que la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes? .....        | 40 |
| Tabla 15 ¿Cree que el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad? .....                               | 41 |
| Tabla 16 ¿Cree que la atención que se le brinda al paciente es buena? .....                                            | 42 |
| Tabla 17 ¿Cree que la capacidad operativa dentro de la unidad de hemodiálisis es favorable para los pacientes? .....   | 43 |

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 18 ¿Cree que la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes?.....                             | 44 |
| Tabla 19 ¿Cree que los servicios que brinda la unidad deben ser organizados para una<br>mejor atención? ..... | 45 |
| Tabla 20 ¿Cree que se atienden al paciente oportunamente? .....                                               | 46 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1¿Cree que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....   | 27 |
| Figura 2¿Cree que los enfermeros tienen las habilidades necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....     | 28 |
| Figura 3¿Cree que los enfermeros tienen las capacidades necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....     | 29 |
| Figura 4¿Cree que los enfermeros tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....    | 30 |
| Figura 5¿Cree que los enfermeros tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis? .....       | 31 |
| Figura 6¿Cree que el clima laboral que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? .....               | 32 |
| Figura 7¿Cree que el desarrollo profesional que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?.....       | 33 |
| Figura 8¿Cree que las condiciones laborales que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?.....       | 34 |
| Figura 9¿Cree que los estímulos y reconocimiento que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? ..... | 35 |
| Figura 10¿Cree que el servicio brindado a su paciente es bueno?.....                                                    | 36 |
| Figura 11¿Cree que tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente? .....       | 37 |
| Figura 12¿Cree que las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades?.....                 | 38 |
| Figura 13¿Cree que es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad? .....                            | 39 |
| Figura 14¿Cree que la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes? .....         | 40 |
| Figura 15¿Cree que el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad? .....                                | 41 |
| Figura 16¿Cree que la atención que se le brinda al paciente es buena?.....                                              | 42 |
| Figura 17¿Cree que la capacidad operativa dentro de la unidad de hemodiálisis es favorable para los pacientes? .....    | 43 |

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 18¿Cree que la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes? .....                         | 44 |
| Figura 19¿Cree que los servicios que brinda la unidad deben ser organizados para una mejor atención? ..... | 45 |
| Figura 20¿Cree que se atienden a los paciente oportunamente? .....                                         | 46 |

## RESUMEN

A nivel mundial, la base fundamental para conseguir una atención de gran calidad es deficiente: 1 de cada 8 centros de salud no cuenta con suministro de agua, 1 de cada 5 no cuenta con servicio de depuración y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos en las zonas de espera. La industria de los servicios de salud normalmente se trata de una de las más complicadas de gestionar; y gestionar el talento de las personas es una dificultad. La causa de esta complicación, por un lado, es su enorme fuerza, sin embargo, por el otro, un enorme inconveniente: Los colegas de los hospitales y las clínicas suelen hablar de su labor como una vocación más que como una profesión. **Objetivo:** Establecer como se relaciona el talento humano y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023. **Metodología:** diseño no experimental, de corte transversal, nivel correlacional. **Población y muestra:** población constituida por 60 trabajadores y muestra por 40 enfermeras. **Conclusión:** El talento humano se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

**Palabras claves:** talento humano, calidad, atención

## ABSTRACT

Globally, the fundamental basis for achieving high-quality care is deficient: 1 in 8 health centers does not have a water supply, 1 in 5 does not have a purification service and 1 in 6 does not have facilities to wash hands in waiting areas. The health services industry is typically one of the most complicated to manage; and managing people's talent is a difficulty. The cause of this complication, on the one hand, is its enormous strength, however, on the other, a huge drawback: Colleagues in hospitals and clinics often talk about their work as a vocation rather than a profession. **Objective:** Establish how human talent and quality of care are related in the hemodialysis unit of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital, 2023. **Methodology:** non-experimental, cross-sectional design, correlational level. **Population and sample:** population consisting of 60 workers and sample of 40 nurses. **Conclusion:** Human talent is related to the quality of care in the hemodialysis unit of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital, 2023.

**Keywords:** human talent, quality, attention

## **INTRODUCCIÓN**

Cada año, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren en los países de ingresos bajos y medianos debido a la calidad de atención deficiente, lo que representa aproximadamente el quince por ciento de las muertes en esas naciones. La causa principal de las muertes en los países de nivel socioeconómico bajo y medio por problemas de salud es la atención deficiente, y las restantes son a causa de que no se utiliza el sistema de salud. En la actualidad, la calidad se ha convertido en uno de los principios fundamentales para la competencia en el sector de la salud, en una esfera en donde, proveer de calidad y sin errores, es una necesidad fundamental para atender las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez son más exigentes y están más informados.

Capítulo 1: Introducción, presenta principalmente la justificación, el alcance de la investigación, el propósito general y específico de esta investigación.

El Capítulo 2 Marco Teórico son las teorías y conceptos de talento y calidad de enfermería, las variables, características y teorías que sustentan la investigación científica.

Capítulo 3: Metodología, incluyendo el tipo, diseño, niveles y métodos de la encuesta, las poblaciones y muestras utilizadas en la encuesta, y las técnicas y herramientas utilizadas para obtener datos sobre el personal y la calidad de la atención.

Capítulo 4: En los resultados se dan tablas, gráficos para su interpretación y toma de decisiones.

Capítulo 5: Discusión de los resultados obtenidos al discutir con otros autores.

El Capítulo Sexto: Conclusiones y Recomendaciones, presenta todas las conclusiones extraídas y hace algunas recomendaciones en cuanto al personal y la calidad de la atención.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial, la base fundamental para conseguir una atención de gran calidad es deficiente: 1 de cada 8 centros de salud no cuenta con suministro de agua, 1 de cada 5 no cuenta con servicio de depuración y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos en las zonas de espera.

La industria de los servicios de salud normalmente se trata de una de las más complicadas de gestionar; y gestionar el talento de las personas es una dificultad. La causa de esta complicación, por un lado, es su enorme fuerza, sin embargo, por el otro, un enorme inconveniente: Los colegas de los hospitales y las clínicas suelen hablar de su labor como una vocación más que como una profesión.

Cada año, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren en los países de ingresos bajos y medianos debido a la calidad de atención deficiente, lo que representa aproximadamente el quince por ciento de las muertes en esas naciones. La causa principal de las muertes en los países de nivel socioeconómico bajo y medio por problemas de salud es la atención deficiente, y las restantes son a causa de que no se utiliza el sistema de salud.

La calidad se ha convertido hoy en día en uno de los principios básicos de la competencia en el sector sanitario, donde ofrecer alta calidad y sin errores es una

necesidad fundamental para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias, cada vez más exigentes y ricas en información.

La atención de los pacientes que pasan por la fase de hemodiálisis debería ser con mucha atención, rapidez y calidad, las personas llegan con mucha desesperación a hacer el tratamiento ya que la realidad que ellos viven es complicada, se ha visto que por lo general en ocasiones los enfermeros no tienen la paciencia y menos la sutileza de tratar a los pacientes debido al estrés que viven a diario teniendo a los pacientes sufriendo, se desarrolla la presente investigación con el fin de brindar conclusiones y recomendaciones que solucionen el problema que se tiene dentro de la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona el talento humano y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión interna y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión externa y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer como se relaciona el talento humano y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer como se relaciona la dimensión interna y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

Establecer como se relaciona la dimensión externa y la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica porque se utilizará como antecedente de trabajos próximos orientados a la salud y el talento humano con la intención de seguir generando recomendaciones acerca de las variables de interés social.

Elaborar este proyecto ayuda a favor de entender la importancia que tiene la mano de obra humana dentro de una organización pública y de valorizar la relación con el desempeño laboral, esto será posible gracias a la focalización de la inversión.

Además, varios estudios concuerdan que el gerenciamiento del capital humano dentro del ámbito de la salud pública tiene una influencia directa sobre la capacidad laboral, donde es común observar condiciones problemática por causa de la duración del contrato, el tiempo de servicio, la experiencia y las relaciones con los más cercanos; el gerenciamiento del capital humano-GTH genera provechos en las compañías, en general la importancia de estos estudios es fundamental, ya que con ellos se conoce, se comprende y se puede mejorar la toma de decisiones dentro del ámbito de la salud pública.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

La investigación se delimita en el personal de la unidad de hemodiálisis que labora en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, además se delimita temporalmente e el año 2023.

#### **1.6 Viabilidad del estudio**

Se considera viable porque tiene las coordinaciones necesarias del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, quienes dan las facilidades para el desarrollo de la investigación además de que la calidad de investigadora cubriré el total de los gastos financieros que demande la investigación y su desarrollo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Durán (2023) en su tesis titulada *“gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud”*, su objetivo es describir la manera en la que la administración de personas tiene influencia en la calidad del servicio del sector de la salud, concluye que: La administración de Talento Humanista y la calidez del Servicio del Hospital General Francisco de Orellana, que pertenece a la ciudad de Orellana, después de ser calculada por el coeficiente de Rho de Spearman, dió como resultado una valor de 0.46, que significa que hay una correlación positiva moderada por la cual se puede ver, entre la administración de Talento Humanista y la calidez del Servicio. De esta manera, probamos que, si se maneja con éxito el capital humano, además la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios se incrementará. Realizando esta actividad podemos lograr que los empleados estén comprometidos con el objetivo, propósito, valor y política de este hospital (p. 45).

Alicia (2021) en su tesis titulada *“Percepciones de familiares de usuarios de unidades de cuidados intensivos pediátricos internados sobre la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería. Hospital de Niños de Santa Fe – 2019”*, su objetivo es entender la visión de los allegados de los pacientes alojados en el hospedaje del Hospital de Niños “Dr. Orlando Alassia”, de la localidad de

Santa Fe, en referencia a la magnitud de cuidado obtenida por los especialistas en enfermería, para luego realizar excelentes improvements en la calidad de administración de los cuidados, concluye que: Las conclusiones obtenidas han posibilitado entender la visión de los parientes de los pacientes alojados en el hospital de niños "Dr. Orlando Alassia", de la localidad de Santa Fe, en referencia a la calidad de asistencia recibida por los especialistas en enfermería, para luego realizar importantes mejorías en la calidad de administración de los cuidados (p. 87).

Apugllón (2019) en su tesis titulada *“Calidad del servicio de salud y gestión del recurso humano en los centros de salud tipo C de Buenafi 2019”*, El objetivo fue investigar el vínculo entre la calidad de los servicios de salud y la gestión del capital humano en los centros de salud Buenafi C en el año 2019, concluyendo que: El número de pacientes supera lo que se puede atender en los Centros de Salud Buenafi Dijo que esto provocó que los médicos que allí trabajan sentirse incómodos y por ende incapaces de brindar servicios de calidad a los usuarios, lo que se reflejó en la insatisfacción de los encuestados y la indiferencia de los talentos (p. 66).

Mercado & Moreno (2018) en su tesis titulada *“E.S.E Características del ámbito de Gestión de Recursos Humanos Hospital Universitario Cabe, Cartagena”*, El objetivo es describir el área de gestión del talento de la E.S.E. El Hospital Universitario del Caribe pretende aprovechar su proceso de desarrollo en curso, concluyendo que la mayoría se considera importante en su profesión y cree importante que sus habilidades y especialidades sean valoradas, pues tomar esto en consideración conduce a una actitud positiva. y mejor rendimiento. Sin embargo, los hospitales necesitan otros factores que los motiven, pero los empleados sienten

que estos factores no están presentes en la mayoría de los casos y sólo se valoran en algunos casos (p. 143).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Chávez (2023) en su tesis titulada *“Gestión del talento y calidad de la atención al trabajador de la salud en las microrredes de Yuyapichis. Huánuco – 2022”*, su objetivo es establecer vínculo entre la administración del capital humano de una clínica y la calidad del cuidado que le brindan al personal de salud de la Micro-RED Yuyapichis, en Huánuco, durante el 2022, concluye que: En cuanto a las características sociodemográficas: 33,3% (15) tenían entre 23 y 30 años, 64,4% (29) eran mujeres, la mayoría eran solteras [57,8% (26)], 28,9% (13) eran licenciadas en enfermería, 35,6% % (16) han trabajado en la organización menos de 2 años, y la mayoría tienen contratos temporales 66,7% (30) (p. 53).

Franco (2022) en su tesis titulada *“Gestión del Talento en el Proceso de Selección y Capacitación y su Relación con la Calidad de la Atención de Emergencias Hospital Regional Docente de Cirugía Clínica Daniel Alcides Carrión Huancaayo 2020”*, su objetivo es establecer la vínculo entre el manejo de la gente y la calidad del cuidado que se le da al usuario que se aproxima al servicio de emergencias del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión durante el 2020, concluye que: Se estableció que la administración de personas está relacionado significativamente con la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios que se dirigen al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión durante el 2020 (p. 56).

Vásquez (2019) en su tesis titulada *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el Hospital Esaludhahn II”*, su objetivo es averiguar la vínculo entre la administración del capital humano y la calidez del servicio en el nosocomio II EsSalud Jaén a partir del punto de vista de los usuarios que ingresan y que salen,

concluye que: La administración de los recursos humanos dentro del Hospital II EsSalud-Jaén es considerada como "regular" en las fases de planificación, dirección y control, manifestada a través de un modo de administración tradicional; con escaso vínculo de comunicación, poca participación de los empleados y un clima de labor poco contento en lo que tiene que ver con la motivación y la salud mental (p. 80).

Paredes (2021) en su tesis titulada *“Gestión del Talento y Calidad de la Atención del Personal de Salud en Establecimientos de Atención Primaria, Lima – 2021”*, su objetivo es determinar si existe o no la correlación entre la GTH y el CA del staff de salud en un hospital de primer nivel en Lima, - 2021, concluye que: En este estudio se intentó establecer si existe relación entre las variables seleccionadas y se encontró que el valor  $RHO = 0.371$ , por lo que se puede interpretar que si existe una correlación positiva menor y un valor  $p = 0.037 (< 0.05)$ , indica que el estadístico Existe correlación significativa, por lo que aceptando la hipótesis alternativa, se concluye que existe relación entre la gestión del talento y la calidad de la atención del personal de salud en los establecimientos de atención primaria de Lima – 2021 (p. 62).

Alarcón (2021) en su tesis titulada *“La relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal en la Dirección Regional de Salud del Callao 2021”*, Su objetivo es conocer la relación entre la gestión de personas y el trabajo realizado por el personal de la Autoridad Sanitaria Regional del Callao en el año 2021, concluyendo que a través de una buena gestión del talento se busca mejorar el desempeño laboral y, por tanto, enfocar a la DIRESA. Sistema de Salud del Callao de los usuarios, será posible mejorar la calidad del servicio, los

procedimientos de comunicación y tomar decisiones acertadas en el esfuerzo por lograr eficiencias por parte de las instituciones médicas. Sistema de salud (p. 35).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Talento humano**

#### **Definición:**

Podemos entender la capacidad de las personas como el agregado de habilidades y competencias que tiene una persona. Generalmente, estas particularidades son aquellas que le posibilitan el desarrollo de la organización y una plusvalía en la labor. Las compañías tienen el gran desafío de encontrar y desarrollar el talento de sus empleados; esto permite la creación de un espacio de trabajo enérgico y potente (David, 2023).

Cuando se trata de talento, se refiere a la habilidad o capacidad que tiene una persona para aprender y luego ejecutar una labor específica. En consecuencia, pese a que en muchas ocasiones se use el término "habilidad" como talento, no son sinónimos debido a que la segunda no se relaciona a una experiencia anterior relacionada a la habilidad que, por el aprendizaje y la práctica, se puede desarrollar y mejorar (Santander, 2023).

¿Qué es la gestión del talento humano?

La gestión del capital humano se refiere al proceso que desarrolla, reúne y preserva a los empleados dentro de las compañías. La administración del capital humano se basa en elegir a aquellos individuos con una alta capacidad dentro de su oficio (Santos, 2020).

La industria de los servicios de salud privada ha desarrollado con el tiempo hasta volverse en una commodity, la manera en que los pacientes actualmente demandan una experiencia de alta calidad se ve reforzada por el carácter general

que tienen los servicios que reciben como clientes. Los trabajadores de los establecimientos hospitalarios, en tanto a que están en vínculo con los pacientes de manera directa y por ende ser dueños de su contenido, tienen una relación próxima y directa con los provechos financieros de la institución. Los colegas son, actualmente, una pieza fundamental para la viabilidad financiera de los sanatorios (Segovia, 2018).

### **Objetivos:**

Euroinnova (2021) indica que los objetivos del talento humano son los que se mencionan a continuación:

- Encontrar métodos y soluciones más adecuadas para una mayor efectividad y eficacia de la entidad.
- Promover una corriente de cultura de acrecentamiento de metas con una performance superior.
- Reducir significativamente la brecha de habilidades demandadas por la compañía y la predisposición del trabajador o colaborador.
- Incrementar la cultura de la entidad y el entorno laboral.
- Incrementar la satisfacción de los empleados respecto a su trabajo.
- Disminuye la vuelta de personal (la influencia humana de la compañía) y de esta manera aumenta significativamente la atracción del talento deseado.

### **Beneficios de la gestión de talento humano:**

Según Factorial (2023) indica que los beneficios son los siguientes

- Establece metas simultáneamente: el error número uno que cometen los gerentes es ver a los empleados como un medio más para lograr las metas, lo que socava por completo la motivación del capital humano de la

empresa. Un empleado que sólo recibe órdenes sin poder dar feedback nunca estará satisfecho con su trabajo, lo que le llevará a la indiferencia ante los resultados obtenidos.

- Mejorar las condiciones de trabajo: Cualquiera que trabaje en un lugar deprimente con poco espacio o ventilación insuficiente está desmotivado. Si desea que sus empleados respondan correctamente, primero debe brindarles las condiciones laborales adecuadas para que puedan realizar su trabajo correctamente.
- Genera un entorno de trabajo beneficioso: Los problemas entre los colegas, la deficiencia de comunicación y el individualismo, disminuyen significativamente la capacidad de una compañía. El entorno laboral tiene una influencia directa en el estímulo del personal y para que este estímulo sea alto, es necesario crear el entorno específico, que promueva los vínculos entre todos los empleados. Desde el inicio, lleva a cabo actividades que mezclen todos los ámbitos, sean de recreación o de estudio.

Desde la posición que me permite observar, se pueden distinguir tres características fundamentales que deben estar presentes en la administración del capital humano de las clínicas y hospitales:

- estrés: Conforme a una investigación conducted by The Advisory Board Company, —un estudio global de investigación, consultoría y tecnología en el ámbito de la Salud— los trabajadores de las empresas proveedoras de servicios de salud están padeciendo niveles de estrés más altos, inclusive por encima de la industria de la Aeroflot.

- Alineación estrategia: La transformación de la medicina ha venido desarrollándose de forma constante hasta volverse en una cosa común. La tecnología, a pesar de ser importante, no es bastante, el nuevo parámetro para distinguirse son los sentimientos de seguridad, fiabilidad y calidez, estos últimos son experimentados por los usuarios. lograr estos cambios generalmente requiere una transformación que concorde con el ecosistema de la organización los requerimientos del mercado. La industria de la salud cuenta con un cambio adicionalmente complicado y apremiante, los individuos clínicos y administrativos acostumbran ver con recelo los proyectos de alta dirección de los hospitales. Los colegas de los centros hospitalarios no suelen estar de acuerdo con las importantes transformaciones que alteren la situación quo.
- El comportamiento humano. Un principio que los departamentos de Recursos Humanos tienen que tener siempre presente es que los empleados de cualquier compañía son personas reales, con requerimientos reales, y que no se debe perder nunca la atención del empleado, del individuo. Por esta razón la posición de Recursos Humanos como compañero del staff tiene esta perspectiva fundamental al parecer la más importante dentro de las compañías de servicios de salud. La cultura y las habilidades del organizador de esta área deben tener un carácter ontológico sobre el trabajador. No solo en forma de profesional de la medicina, sino también como persona que tiene sentimientos, emociones y un cuerpo.

### **Dimensiones:**

Díaz (2015) las dimensiones se muestran a continuación.:

1. **Dimensión interna:** dentro de los principales componentes tenemos a:

Conocimiento: Gracias a los avances de las nuevas tecnologías de la información, el conocimiento es un recurso con un enorme potencial para cambiar el mundo. Por tanto, dentro del ámbito de la administración del talento humano, es necesario tomar en consideración la importancia de gestionar de manera correcta los conocimientos de los empleados, esto implica dar información a los nuevos trabajadores que se vayan a incorporar a la empresa, uniendo los componentes, los procedimientos, la tecnología y el éxito de la misma y de los empleados.

Habilidad: Las habilidades "son la aptitud que tiene una persona para ejecutar las diferentes labores de su empleo", por esta razón, son una medida actualizada de la capacidad que tiene una persona. Habilidades en el intelecto y en el físico, es decir, cada individuo añade una determinada habilidad al grupo, que es la razón fundamental por la cual ha sido aceptado en la compañía, ya que las habilidades tienen una influencia en el desempeño del trabajo, de modo que conforman la parte interna. de la administración de personas Indicadores fundamentales.

Motivaciones: La motivación es una cuestión que tiene las compañías como objetivo. Según Galicia (2010:31), la palabra motivación personal se refiere a la energía que impulsa, orienta y mantiene el comportamiento, las acciones y las creencias de una persona, en relación a los objetivos y las metas de un establecimiento.

Es por esto que, los incentivos están dentro de uno de los componentes más importantes de la interioridad de la administración del capital humano, debido a que se centran en la satisfacción de las necesidades del individuo con el fin de que pueda conseguir sus objetivos, conservar su comportamiento esperado en el empleo y, además, exhibir buenas maneras en las labores que desempeña.

Actitudes: Las operaciones "son valoraciones positivas o negativas respecto a objetos, personas o acontecimientos". En esta dirección, los individuos exhiben comportamientos hacia la labor, la institución, sus colegas, su remuneración y otros componentes; dentro de los que resaltan la comodidad del trabajo, la participación dentro de la organización y el gran amor hacia la institución. De esta manera es como, dentro de las organizaciones, los sentimientos tienen una gran influencia debido a que condicionan los comportamientos dentro de las labores.

2. **Dimensión externa:** Dentro de los más importantes componentes podemos encontrar a:

El clima de trabajo se refiere a la manera en la que se forma y se juzga a los empleados, la aptitud de los empleados para participar en la elaboración de decisiones, los recursos destinados a promover la equidad y la armonía. Casa y labor, etc." El ambiente organizacional es bueno y favorecedor cuando cumple con los requerimientos de los individuos y aumenta la moral, en cambio, es bajo y adversario cuando genera frustración en estas necesidades. Generalmente, los

ambientes de trabajo se identifican por su diversidad y participación en las tomas de decisión en relación a la labor y la institución.

Perspectiva de crecimiento profesional: La noción de crecimiento profesional se define como el adiestramiento que tiene como objetivo ampliar, desarrollar y perfeccionar la persona con el fin de que esta sea más productiva en su empleo o que sea más eficiente dentro de su especialidad. En este sentido, tiene metas a corto plazo, ya que se preocupa de proveer a la gente de las habilidades fundamentales para llegar a superarse más allá de sus lugares de origen, educándola para aceptar labores más complicadas, y transformándola en una compañía especialista en el desarrollo de la capacidad, que tiene como objetivo proveer conocimientos.

Condiciones para realizar el trabajo: La administración del capital humano en su magnitud externa, incrementa las circunstancias de labor, esto es lo que, según Galicia (2010: 31), "consiste en aumentar la motivación del trabajo a través de la optimización de los factores higiénicos, relacionados con el entorno de trabajo que posibilitan a las personas sacarse las necesidades de nivel superior de la insatisfacción del trabajo". Básicamente, el equipo desea ambientes no sujetos ni desagradables, dentro de ambientes higiénicos, modernos y con herramientas y equipos factibles, todas las cuales se relacionan a las condiciones de trabajo.

Reconocimiento. "Las personas deseamos que se nos tome en consideración y se nos reconozca nuestra labor". Esto incrementa el apoyo positivo hacia el fin de que la gente mejore su desempeño y

para que se sientan contentas con su trabajo, es decir, la administración de recursos humanos se preocupa por financiar, apoyar y premiar el trabajo bien hecho.

### **2.2.2 Calidad de atención**

#### **Definición:**

La calidad de la atención se mide en función de la cantidad de servicios de salud brindados a individuos y a las poblaciones, y de la consistencia de los mismos con el conocimiento basado en pruebas. Esta noción de calidad de la atención comprende la preservación, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y por lo tanto se puede medir y mejorar constantemente mediante una atención basada en pruebas, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familiares. y grupo (Salud, 2020).

Cuando la calidad pasa al ámbito de los servicios sanitarios, su importancia se hace aún más evidente, ya que no se limita a lograr la satisfacción del paciente, sino que también pretende mejorar la calidad de vida del paciente, ampliar su calidad de vida y, en algunas ocasiones, prevenir usted de enfermarse. o la muerte. La calidad se ha convertido hoy en día en uno de los principios básicos de la competencia en el sector sanitario, donde ofrecer alta calidad y sin errores es una necesidad fundamental para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias, cada vez más exigentes y ricas en información (Muñoz, 2018).

#### **Elementos de la calidad:**

Según la OMS (2020) los elementos de la calidad en la actualidad deben ser:

- Eficaces: brindarán asistencias en salud fundamentadas en pruebas científicas a quienes las requieran.

- Solidarios: evitarán causar algún tipo de accidente que pueda lesionar a las personas que brindan cuidado.
- Centrados en el individuo: brindarán cuidado personalizado de alta calidad para las necesidades, los deseos y los valores de la persona, dentro del ámbito de los servicios de salud que están pensados en función de las peticiones del individuo.
- Apropiado para: Reducirán las filas de espera y las demoras, que a veces son dañinas para los que reciben tratamiento además de los que lo dan.
- Ética: La calidad del servicio no varía en función de la edad, el sexo, el género, la raza, el origen de la etnia, la posición geográfica, la religión, el nivel socioeconómico, el idioma o la adscripción política;
- Integrado: Establecer una asistencia que vaya de la mano en todos los niveles y entre los proveedores de salud con el fin de ampliar la totalidad de los servicios de salud durante la existencia.

### **Importancia de la calidad de atención a los pacientes:**

Hammond (2021) afirma que lo que importa es la capacidad de los servicios de salud para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, y el cumplimiento de estos últimos de los parámetros y requisitos de calidad establecidos por los órganos de salud y control autorizados. La importancia de la calidad de la atención médica es fundamental para garantizar que los pacientes reciban el tratamiento correcto, que no se produzcan errores médicos y que se promueva un entorno de seguridad y confianza.

Para conseguir una alta calidad en el área de la salud, es necesario disponer de un sistema de asistencia médica eficaz, seguro y de gran calidad. Esto implica la aplicación de estrategias y métodos que promueven la calidad, la permanente

mejoría y la innovación en la prestación de servicios de salud. Además, implica el adiestramiento y la capacitación de los especialistas en medicina en las más adecuadas prácticas y en la utilización de novedosas métodos y tecnología (FIDE, 2022).

### **Desafíos de la calidad en el sector salud:**

A pesar de los esfuerzos y avances en la esfera de la salud, todavía existen bastantes dificultades y problemas en el ámbito mundial de la salud. Algunos de los problemas más importantes son:

- **Financiamiento:** El otro gran inconveniente es la falta de financiación o deficiencia del sector de la salud. La carencia de fondos monetarios puede restringir la capacidad de los sistemas de salud de proveer servicios de gran preeminencia y de ejecutar tecnología y métodos novedosos. Esto puede tener como consecuencia una menor calidad de asistencia médica y una menor satisfacción del paciente.
- **Accesibilidad:** La calidad del sector de la salud no se trata únicamente de la tecnología y el conocimiento médico, sino también de la equidad y el acceso. En varias naciones, la deficiencia de acceso a servicios de salud de alta calidad continúa por ser un gran inconveniente, particularmente en las categorías de bajos ingresos y las zonas rural o apartadas, donde la brecha de acceso a la salud es mayor. Sin una asistencia médica correcta, estos individuos están más propensos a padecer enfermedades y heridas de gravedad y perdurables.
- **Administración y control:** La mala gestión y supervisión es otra dificultad importante en la atención sanitaria. La falta de una cultura y un liderazgo de calidad puede conducir a una mala gestión de los recursos,

una baja motivación y una falta de rendición de cuentas. Además, puede dar lugar a prácticas poco saludables y errores médicos que pueden poner en peligro la vida de los pacientes.

### **Dimensiones:**

Según Pino (2014) indica que las dimensiones son las siguientes que se detallan:

1. **Componente técnico:** La magnitud técnica tiene en cuenta los fundamentos científicos, la legislación instaurada, además del conocimiento y el manejo de las herramientas, materiales y métodos utilizados para realizar procedimientos clínicos que posibiliten la vuelta a la función estética corporal de hemodiálisis del individuo, considerando a este último como un ser biopsicosocial.
2. **Componente interpersonal:** es la relación entre el grupo que brinda el servicio -personal docente, Administrativo y alumnos- con el paciente, incorporando la relación personal y la manera en la que se desarrolla la atención médica.
3. **Componente del entorno:** son los adicionales que se le dan al paciente y sus acompañantes mientras se encuentran asistiendo a la prestación del servicio, se considera que son un plus de la superioridad de la atención.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Calidad de atención:**

La calidad de la atención se mide en función de la cantidad de servicios de salud brindados a individuos y a las poblaciones, y de la consistencia de los mismos con el conocimiento basado en pruebas. Esta noción de calidad de la atención comprende la preservación, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y por lo tanto se puede medir y mejorar constantemente mediante una atención basada en

pruebas, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familiares. y grupo (Salud, 2020).

**Componente técnico:**

La magnitud técnica tiene en cuenta los fundamentos científicos, la legislación instaurada, además del conocimiento y el manejo de las herramientas, materiales y métodos utilizados para realizar procedimientos clínicos que posibiliten la vuelta a la función estética corporal de hemodiálisis del individuo, considerando a este último como un ser biopsicosocial.

**Componente interpersonal:**

Es la relación entre el grupo que brinda el servicio -personal docente, Administrativo y alumnos- con el paciente, incorporando la relación personal y la manera en la que se desarrolla la atención médica.

**Componente del entorno:**

Son los adicionales que se le dan al paciente y sus acompañantes mientras se encuentran asistiendo a la prestación del servicio, se considera que son un plus de la superioridad de la atención.

**Condiciones para realizar el trabajo:**

La administración del capital humano en su magnitud externa, incrementa las condiciones de labor.

**Habilidad:**

Las habilidades "son la aptitud que tiene un individuo para realizar las diferentes labores de su empleo", por lo cual, son una medición actualizada de la capacidad que tiene una persona.

**Motivaciones:**

La motivación es una cuestión que tiene las compañías como objetivo.

**Actitudes:**

Las acciones son apreciaciones positivas o negativas acerca de objetos, personas o hechos. En esta línea, los individuos toman comportamientos hacia el trabajo, la organización, sus colegas, su remuneración y otros componentes.

**Ambiente de trabajo:**

El ambiente laboral se refiere a la manera en la que se forma y se juzga a los empleados, la aptitud de los empleados del corporativo para participar en el procedimiento de decisión, los recursos destinados a estimular la equidad y la armonía.

**Perspectiva de desarrollo profesional:**

El término desarrollo profesional es la formación que tiene como objetivo aumentar, desarrollar y perfeccionar la persona con el fin de que esta sea más productiva y competitiva en su empleo específico dentro de la compañía.

**Talento Humano:**

Podemos entender la capacidad de las personas como el agregado de habilidades y competencias que tiene una persona. Generalmente, estas particularidades son aquellas que le posibilitan el desarrollo de la organización y una plusvalía en la labor. Las compañías tienen el gran desafío de encontrar y desarrollar el talento de sus empleados; esto permite la creación de un espacio de trabajo enérgico y potente (David, 2023).

**2.4 Bases filosóficas**

Una Teoría de Talento es la “regla del juego” del staff gerencial con el fin de conocer la manera en la que se debe gestionar el Talento. Ofrece dirección que es posible que se use con facilidad en las fases de desarrollo, comprobación y compensación. Se transforma en la forma de un conjunto de afirmaciones de corta duración

(aproximadamente 10 palabras por cada) que describe la convicción de su compañía respecto al desempeño, los comportamientos, la diferencia, la seriedad y la transparencia. Una vez generado, se divulga largamente entre los empleados y la totalidad de los procedimientos de recursos humanos. se alinean con esa corriente. Todas las empresas precisan de una; únicamente un par de empresas la poseen.

La magnitud y el aumento de las dificultades que presenta la medicina presente se equipararían en una medida similar a la magnitud y rapidez con la que se ha evolucionado la tecnología a través de los años. Desafortunadamente, la rapidez con la que se ha dado el cambio es tal que a muchos les resulta complicado distinguir entre las oportunidades que brindan las herramientas tecnológicas y las dificultades que genera, por esta razón no logran comprender la realidad de los asuntos. Nadie pone en dudas los provechos de los adelantos de la ciencia y tecnología; no obstante, existen ciertas dudas acerca de la efectividad de muchos de los tratamientos disponible: muchos pacientes no reciben los que requieren en el momento en que los necesitan; se han incrementados significativamente los errores en el cuidado de los pacientes; con frecuencia se quebranta el derecho del paciente y han aumentado los costos de atención médica, los cuales se han convertido en problemas de equidad.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El talento humano se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La dimensión interna se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

La dimensión externa se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

## 2.6 Operacionalización de las variables

| VARIABLE           | DIMENSIONES       | INDICADORES                                                                                | ITEMS         | ESCALA |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| V1: Talento Humano | Dimensión interna | Conocimiento<br>Habilidad<br>Capacidad<br>Motivación<br>Actitud                            | 1, 2, 3, 4, 5 | Likert |
|                    | Dimensión externa | Clima laboral<br>Desarrollo profesional<br>Condición laboral<br>Estímulos y reconocimiento | 6, 7, 8, 9    | Likert |

| VARIABLE                | DIMENSIONES              | INDICADORES                                                                                     | ITEMS          | ESCALA |
|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
| V2: Calidad de atención | Componente técnico       | Servicio prestado<br>Avance científico<br>Capacitación del personal<br>Cumplimiento de procesos | 10, 11, 12, 13 | Likert |
|                         | Componente interpersonal | Actitud del personal<br>Comportamiento del personal<br>Atención al paciente                     | 14, 15, 16     | Likert |
|                         | Componente del entorno   | Capacidad operativa<br>Funcionabilidad<br>Organización del servicio de salud                    | 17, 18, 19, 20 | Likert |

|  |  |                                   |  |  |
|--|--|-----------------------------------|--|--|
|  |  | Atención oportuna a los pacientes |  |  |
|--|--|-----------------------------------|--|--|

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Nivel de Investigación:**

El nivel de la investigación en estudio es correlacional.

##### **3.1.2 Diseño de Investigación:**

El diseño de la investigación en estudio es no experimental.

##### **3.1.3 Tipo de Investigación:**

El tipo de la investigación en estudio es básico.

##### **3.1.4 Enfoque de Investigación:**

El enfoque de la investigación en estudio es mixto.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población la conforman los trabajadores de la unidad siendo un total de 60.

##### **3.2.2 Muestra**

La muestra la conforman las enfermeras de la unidad siendo un total de 40

#### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utiliza para recolectar información es la encuesta, dicha encuesta será aplicada a través de un cuestionario que está constituida de 20 preguntas, 09

preguntas de la variable talento humano y 11 preguntas de la variable calidad de atención.

### **3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

SPSS v.2.00 y Excel v.2010.

## CAPÍTULO IV

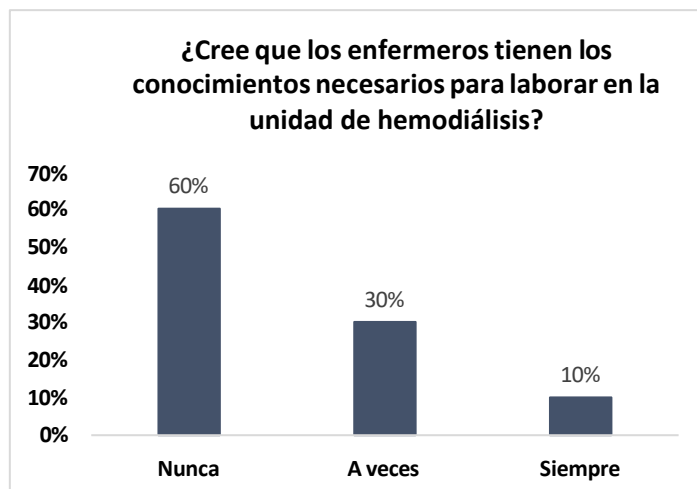
### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

*¿Cree que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 24         | 60%        |
| A veces   | 12         | 30%        |
| Siempre   | 4          | 10%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



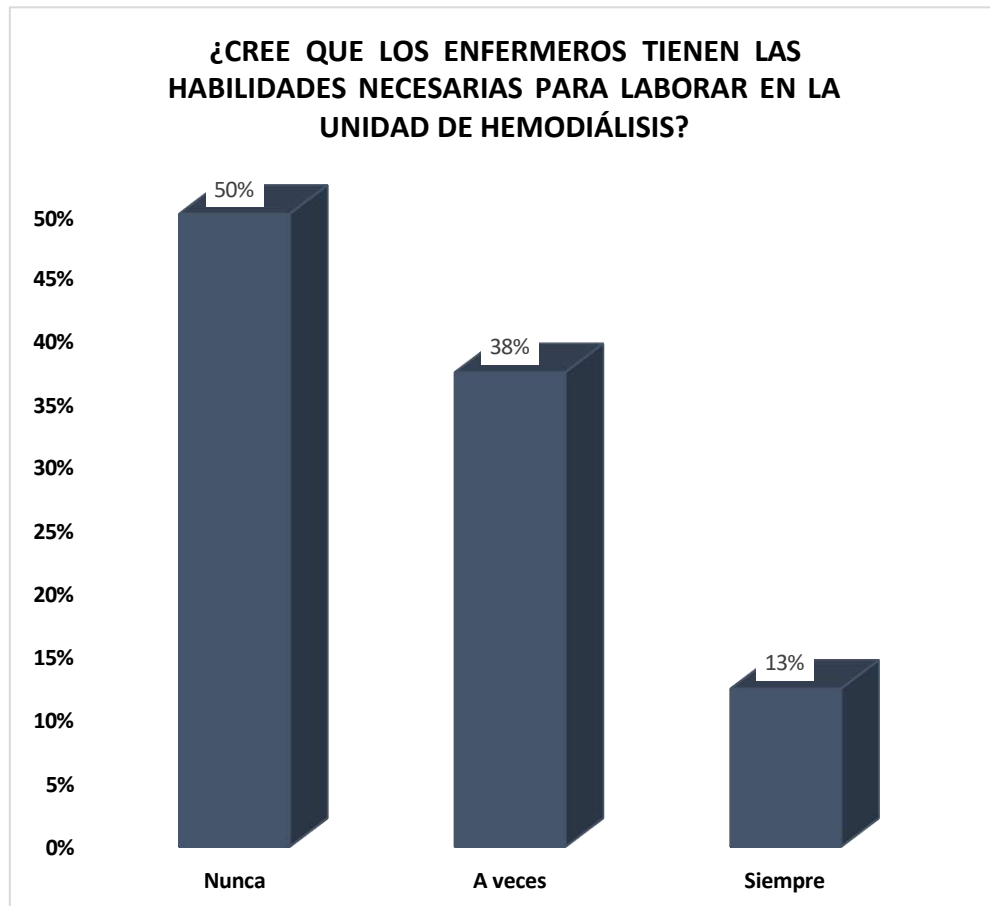
*Figura 1* ¿Cree que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 60% nunca tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis, el 30% a veces tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis y el 10% siempre tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis.

Tabla 2

*¿Cree que los enfermeros tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 20         | 50%        |
| A veces   | 15         | 38%        |
| Siempre   | 5          | 13%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



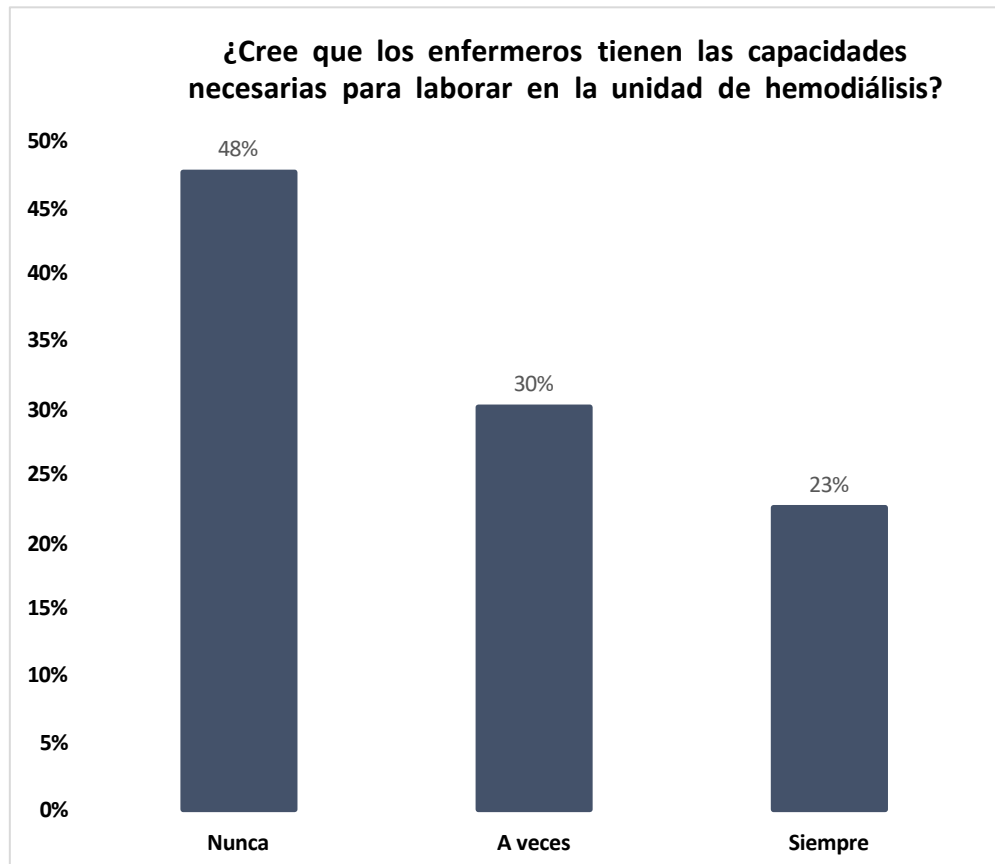
*Figura 2* ¿Cree que los enfermeros tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 50% nunca tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis, el 38% a veces tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis y el 13% siempre tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis.

Tabla 3

*¿Cree que los enfermeros tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 19         | 48%        |
| A veces   | 12         | 30%        |
| Siempre   | 9          | 23%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



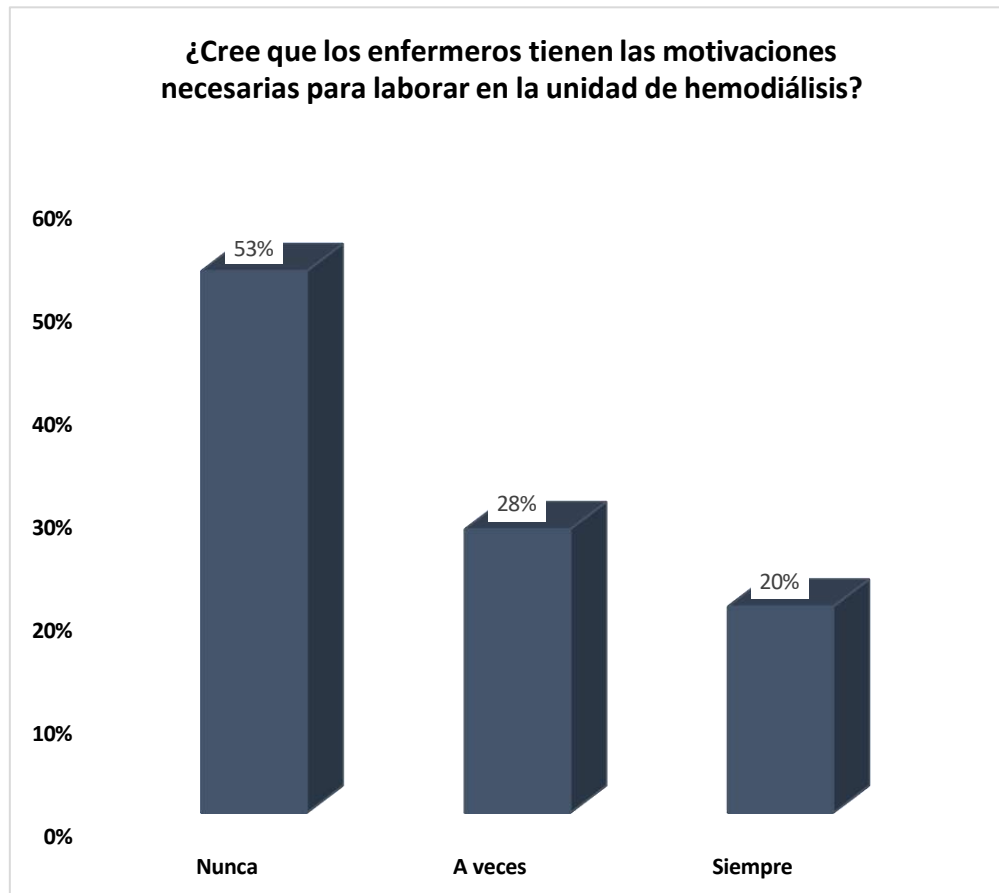
*Figura 3* ¿Cree que los enfermeros tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 48% nunca tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis, el 30% a veces tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis y el 23% siempre tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis.

Tabla 4

*¿Cree que los enfermeros tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 21         | 53%        |
| A veces   | 11         | 28%        |
| Siempre   | 8          | 20%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



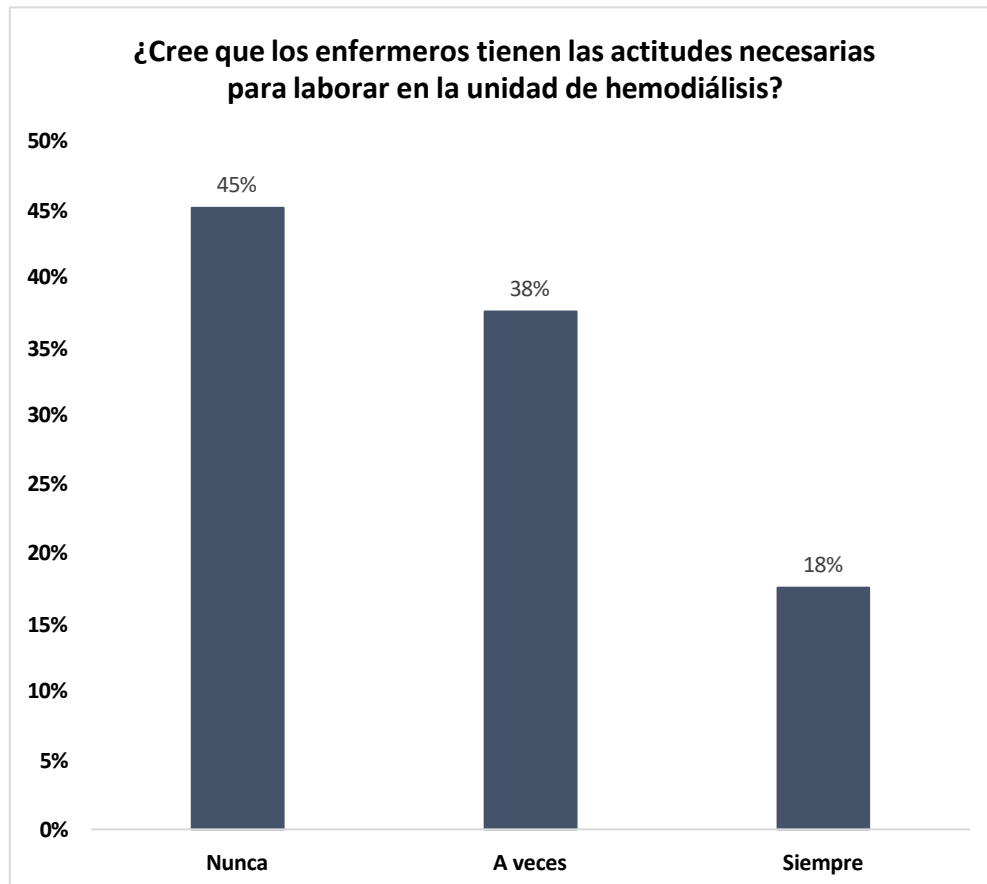
*Figura 4* ¿Cree que los enfermeros tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 53% nunca tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis, el 28% a veces tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis y el 20% siempre tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis.

Tabla 5

*¿Cree que los enfermeros tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 18         | 45%        |
| A veces   | 15         | 38%        |
| Siempre   | 7          | 18%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



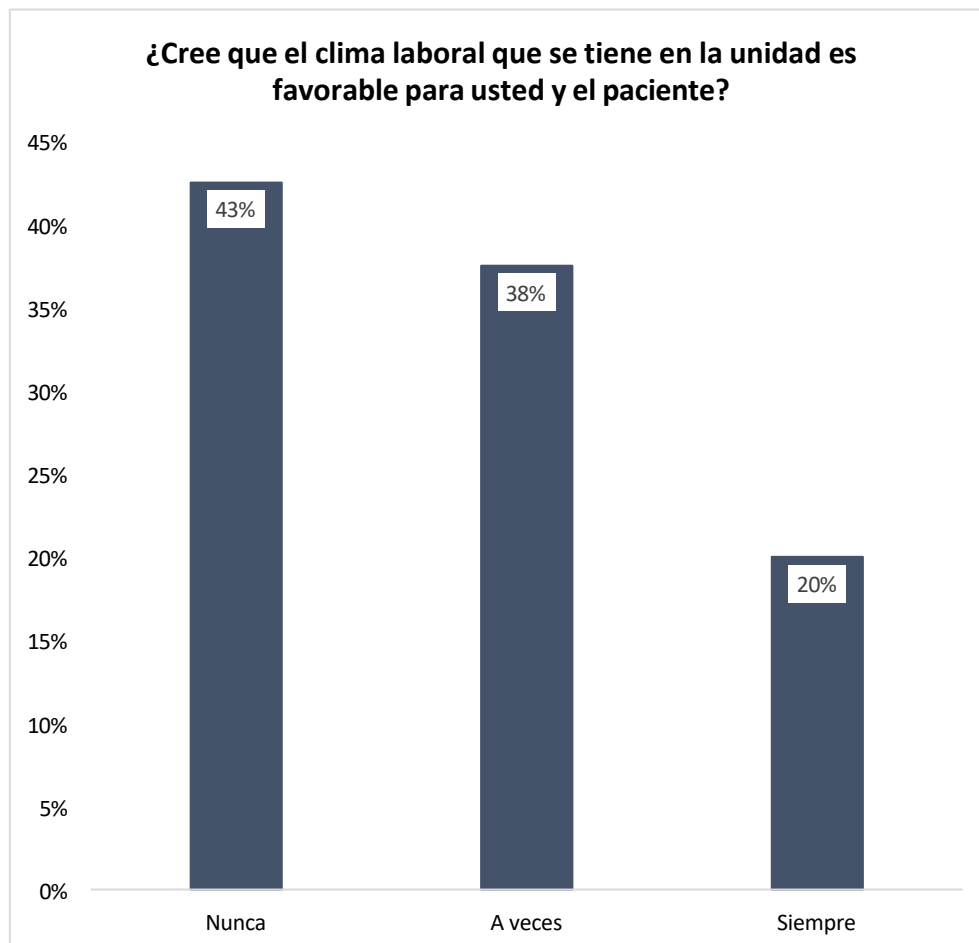
*Figura 5* ¿Cree que los enfermeros tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 45% nunca tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis, el 38% a veces tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis y el 18% siempre tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis.

Tabla 6

*¿Cree que el clima laboral que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 17         | 43%        |
| A veces   | 15         | 38%        |
| Siempre   | 8          | 20%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



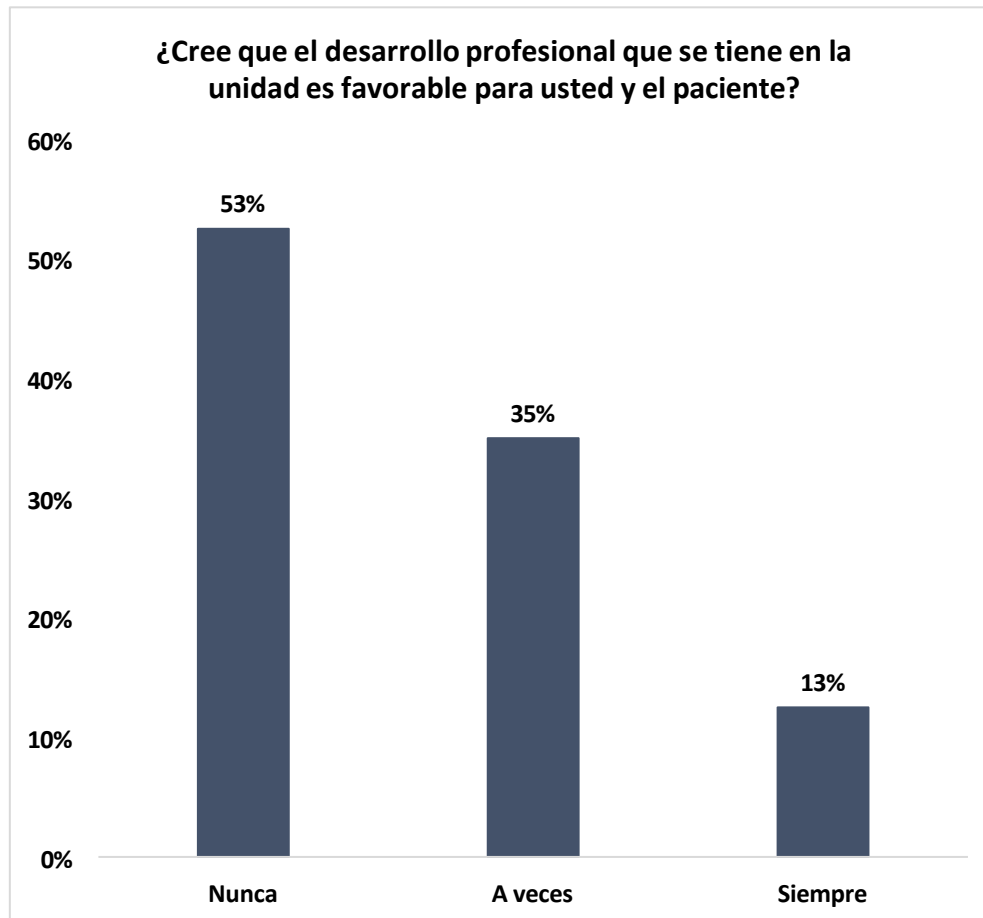
*Figura 6* ¿Cree que el clima laboral que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 43% nunca tiene en la unidad un clima laboral favorable para él y el paciente, el 38% a veces tiene en la unidad un clima laboral favorable para él y el paciente y el 20% siempre tiene en la unidad un clima laboral favorable para él y el paciente.

Tabla 7

*¿Cree que el desarrollo profesional que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 21         | 53%        |
| A veces   | 14         | 35%        |
| Siempre   | 5          | 13%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



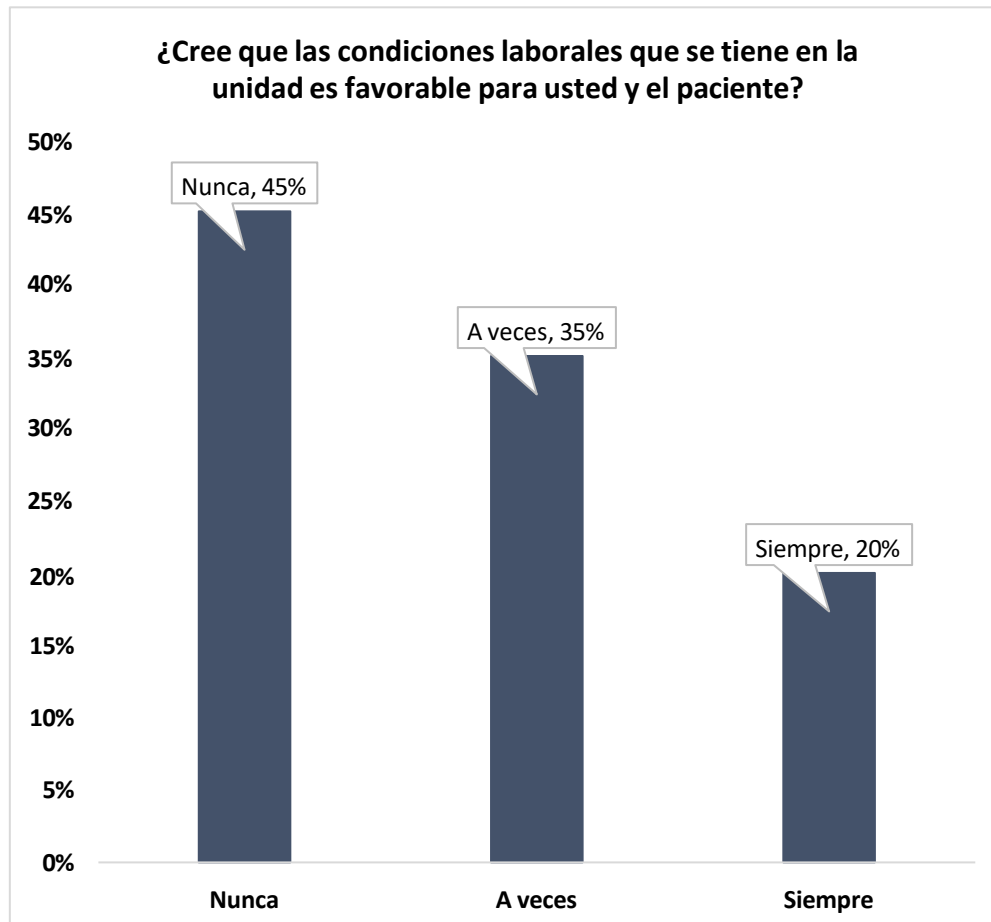
*Figura 7 ¿Cree que el desarrollo profesional que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 53% nunca tiene en la unidad un desarrollo profesional favorable para él y el paciente, el 35% a veces tiene en la unidad un desarrollo profesional favorable para él y el paciente y el 13% siempre tiene en la unidad un desarrollo profesional favorable para él y el paciente.

Tabla 8

*¿Cree que las condiciones laborales que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 18         | 45%        |
| A veces   | 14         | 35%        |
| Siempre   | 8          | 20%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



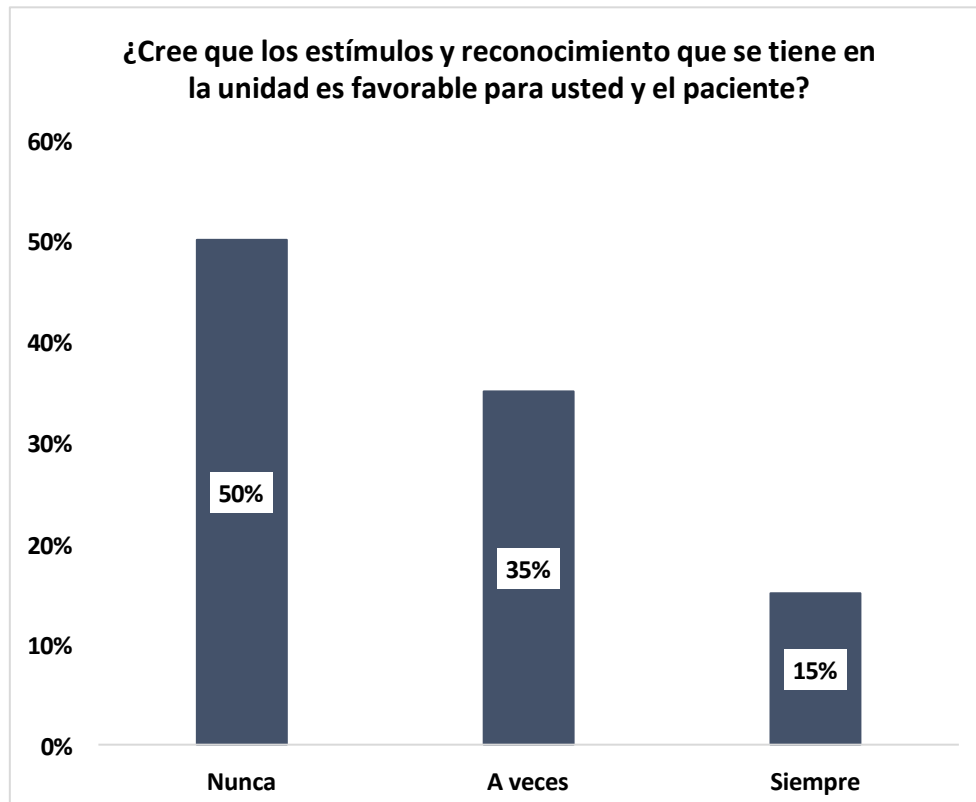
*Figura 8 ¿Cree que las condiciones laborales que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 45% nunca tiene en la unidad las condiciones laborales favorable para él y el paciente, el 35% a veces tiene en la unidad las condiciones laborales favorable para él y el paciente y el 20% siempre tiene en la unidad las condiciones laborales favorable para él y el paciente.

Tabla 9

*¿Cree que los estímulos y reconocimiento que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 20         | 50%        |
| A veces   | 14         | 35%        |
| Siempre   | 6          | 15%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



*Figura 9: ¿Cree que los estímulos y reconocimiento que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?*

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 50% nunca tiene en la unidad los estímulos y reconocimiento favorable para él y el paciente, el 35% a veces tiene en la unidad los estímulos y reconocimiento favorable para él y el paciente y el 15% siempre tiene en la unidad los estímulos y reconocimiento favorable para él y el paciente.

Tabla 10

*¿Cree que el servicio brindado a su paciente es bueno?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 18         | 45%        |
| A veces   | 15         | 38%        |
| Siempre   | 7          | 18%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

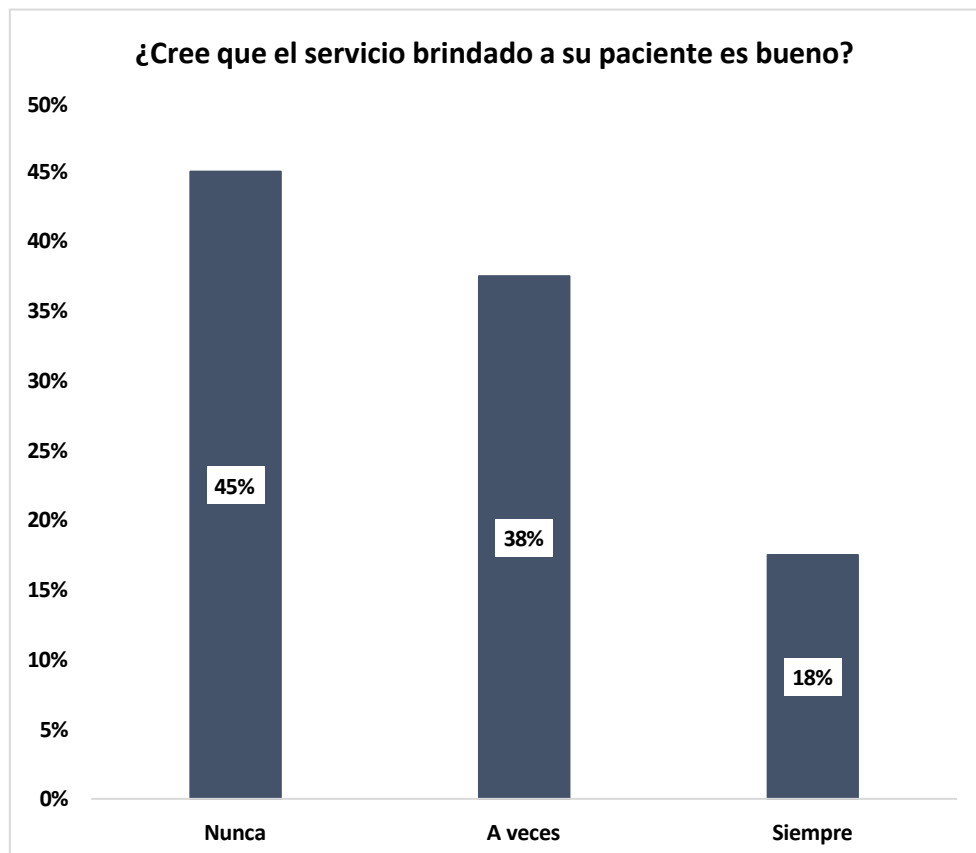


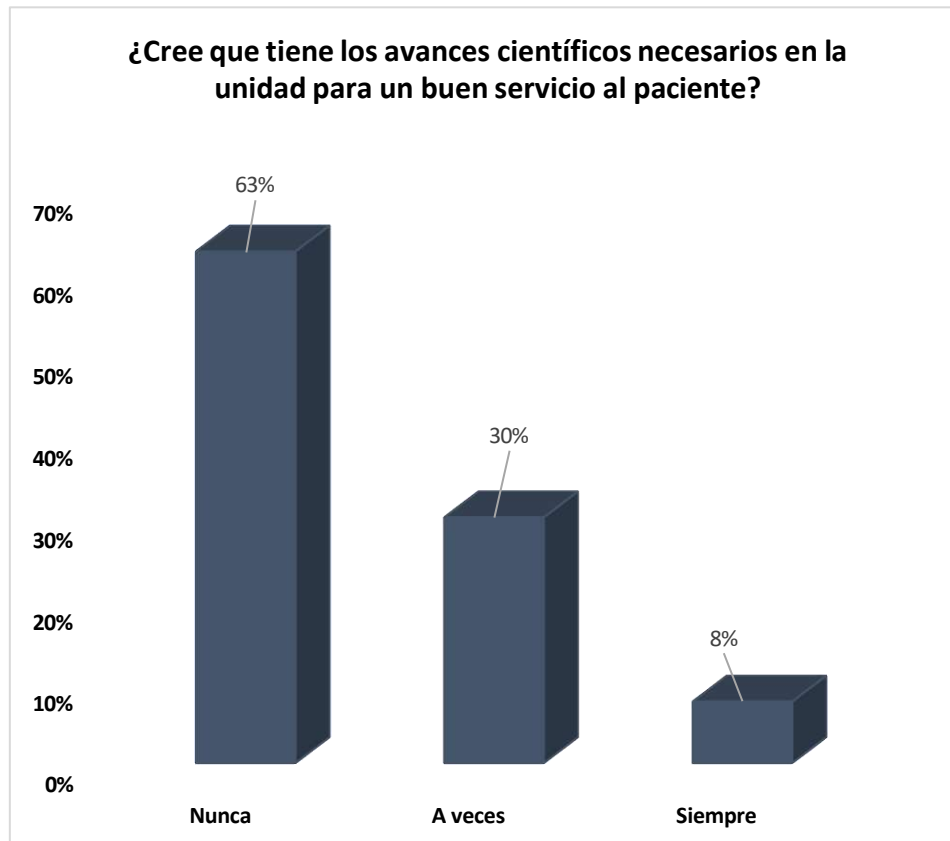
Figura 10 ¿Cree que el servicio brindado a su paciente es bueno?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 45% nunca el servicio brindado a su paciente es bueno, el 38% a veces el servicio brindado a su paciente es bueno y el 18% siempre el servicio brindado a su paciente es bueno.

Tabla 11

*¿Cree que tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 25         | 63%        |
| A veces   | 12         | 30%        |
| Siempre   | 3          | 8%         |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



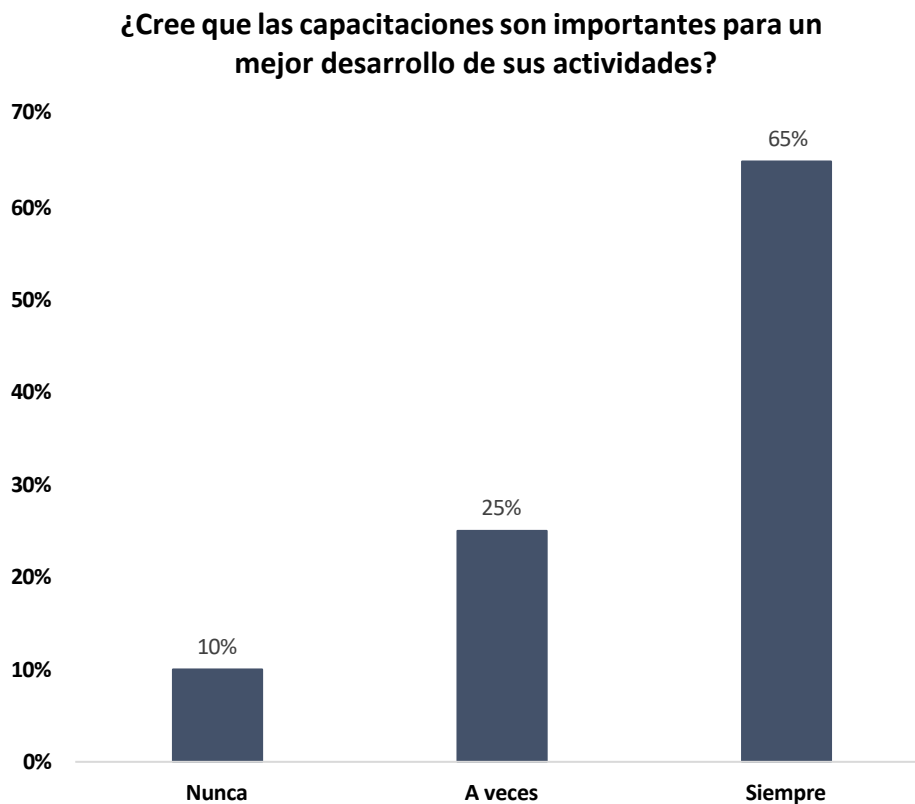
*Figura 11* ¿Cree que tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 63% nunca tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente, el 30% a veces tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente y el 8% siempre tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente.

Tabla 12

*¿Cree que las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 4          | 10%        |
| A veces   | 10         | 25%        |
| Siempre   | 26         | 65%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



*Figura 12* ¿Cree que las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades?

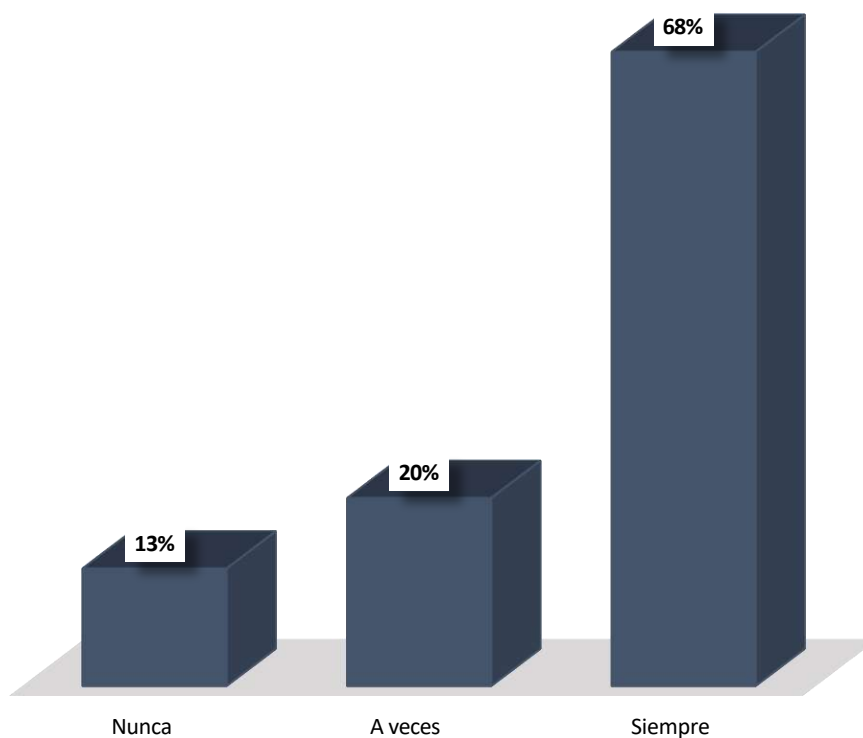
**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 10% nunca las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades, el 25% a veces las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades y el 65% siempre las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades.

Tabla 13

*¿Cree que es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 5          | 13%        |
| A veces   | 8          | 20%        |
| Siempre   | 27         | 68%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

**¿CREE QUE ES IMPORTANTE CUMPLIR CON TODOS LOS PROCESOS QUE DEMANDA SU UNIDAD?**



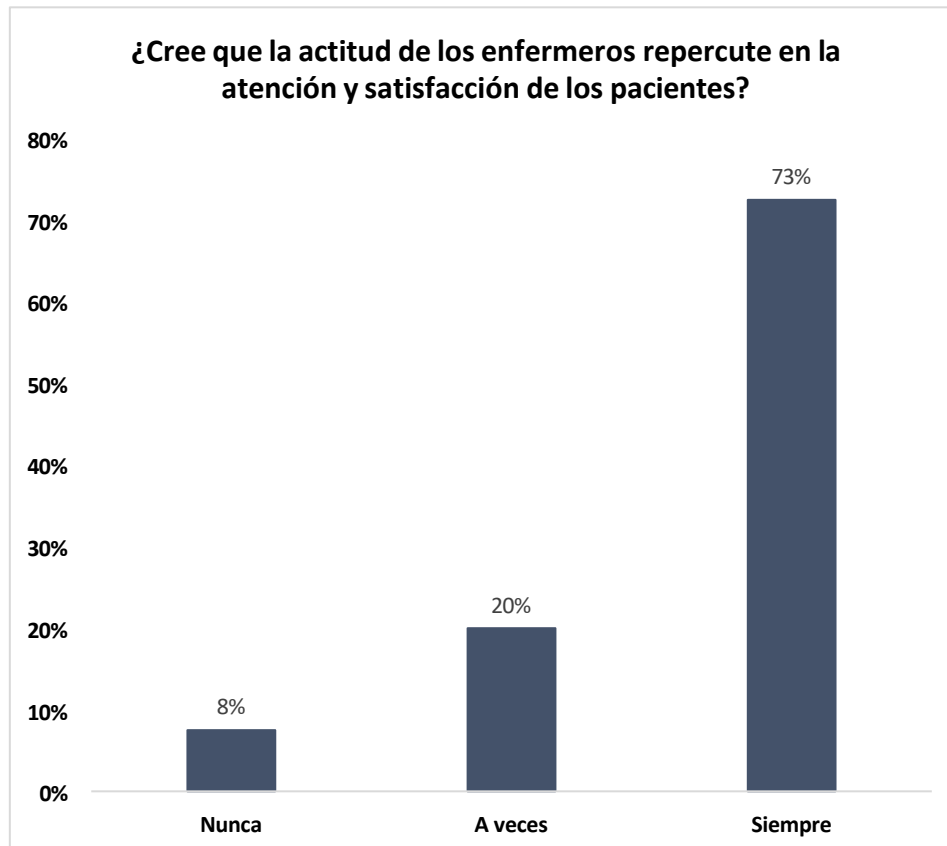
*Figura 13* ¿Cree que es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 13% nunca es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad, el 20% a veces es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad y el 68% siempre es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad.

Tabla 14

*¿Cree que la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 3          | 8%         |
| A veces   | 8          | 20%        |
| Siempre   | 29         | 73%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



*Figura 14* ¿Cree que la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 8% nunca la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes, el 20% a veces la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes y el 73% siempre la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes.

Tabla 15

*¿Cree que el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 19         | 48%        |
| A veces   | 14         | 35%        |
| Siempre   | 7          | 18%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

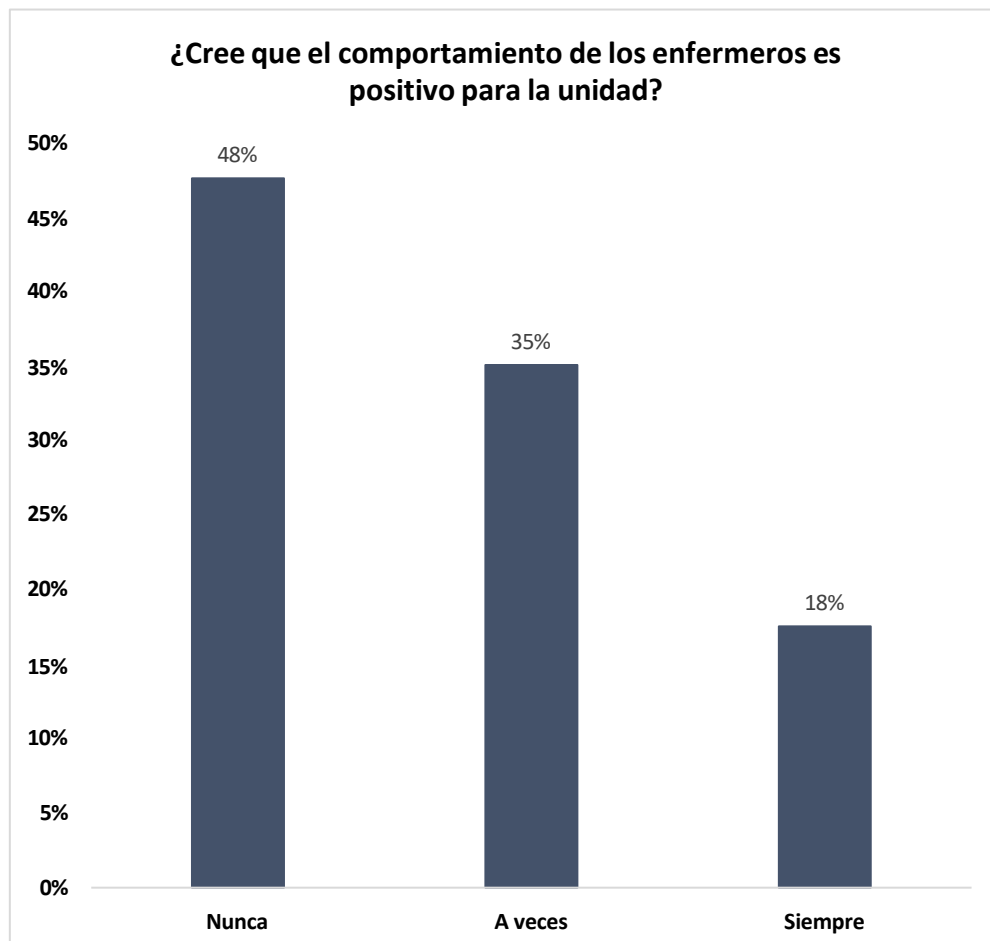


Figura 15 ¿Cree que el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 48% nunca el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad, el 35% a veces el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad y el 18% siempre el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad.

Tabla 16

*¿Cree que la atención que se le brinda al paciente es buena?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 20         | 50%        |
| A veces   | 15         | 38%        |
| Siempre   | 5          | 13%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

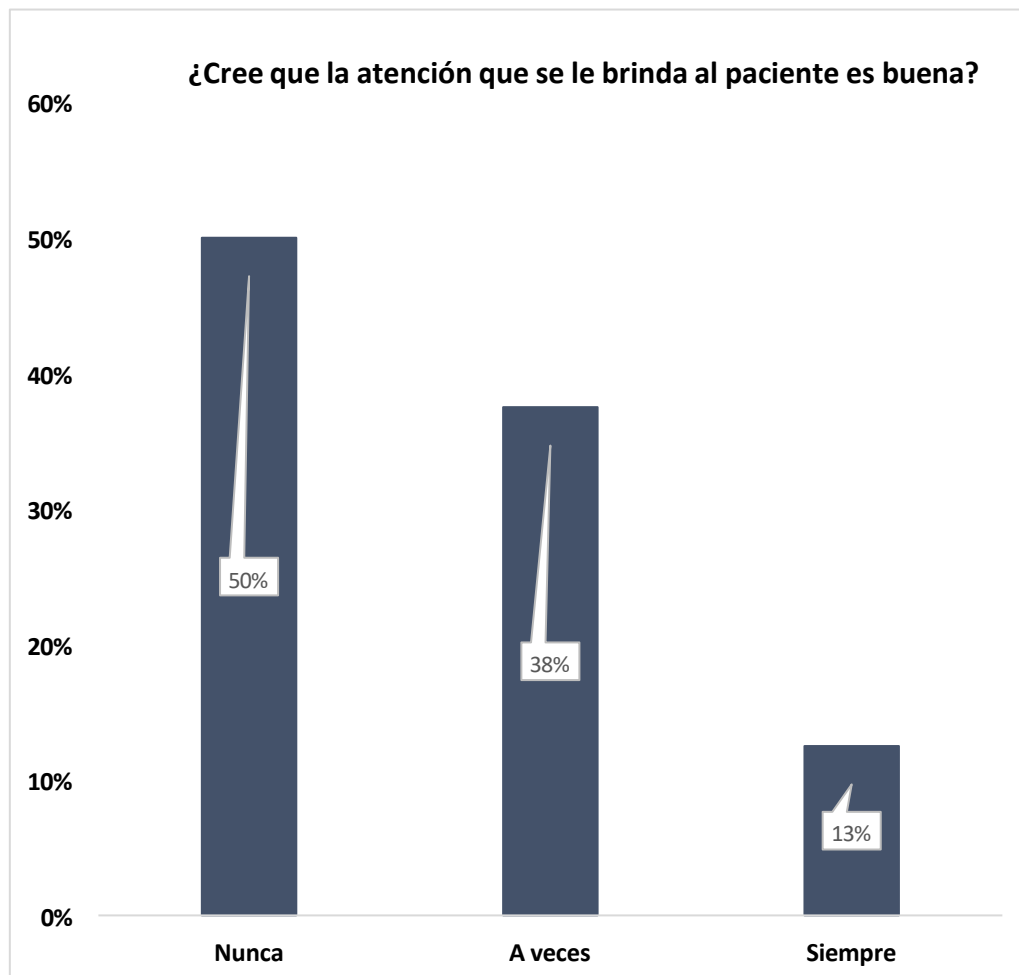


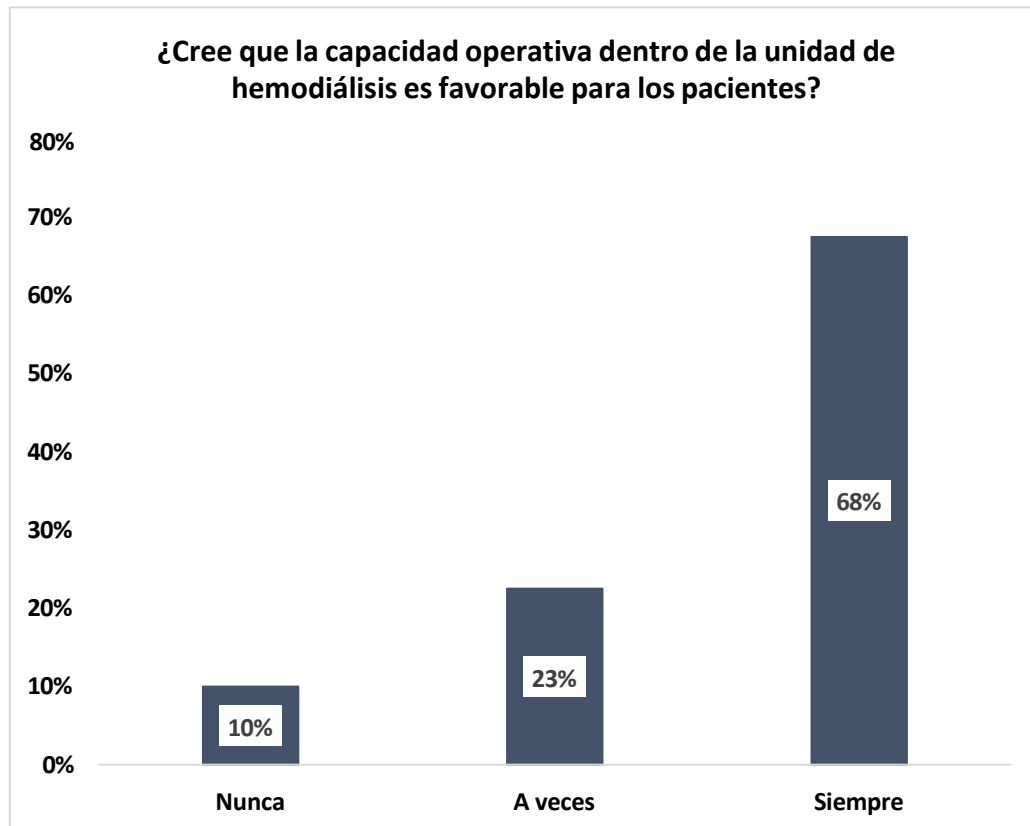
Figura 16 ¿Cree que la atención que se le brinda al paciente es buena?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 50% nunca la atención que se le brinda al paciente es buena, el 38% a veces la atención que se le brinda al paciente es buena y el 13% siempre la atención que se le brinda al paciente es buena.

Tabla 17

*¿Cree que la capacidad operativa dentro de la unidad de hemodiálisis es favorable para los pacientes?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 4          | 10%        |
| A veces   | 9          | 23%        |
| Siempre   | 27         | 68%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |



*Figura 17* ¿Cree que la capacidad operativa dentro de la unidad de hemodiálisis es favorable para los pacientes?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 10% nunca dentro de la unidad de hemodiálisis la capacidad operativa es favorable para los pacientes, el 23% a veces dentro de la unidad de hemodiálisis la capacidad operativa es favorable para los pacientes y el 68% siempre dentro de la unidad de hemodiálisis la capacidad operativa es favorable para los pacientes.

Tabla 18

*¿Cree que la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 3          | 8%         |
| A veces   | 4          | 10%        |
| Siempre   | 33         | 83%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

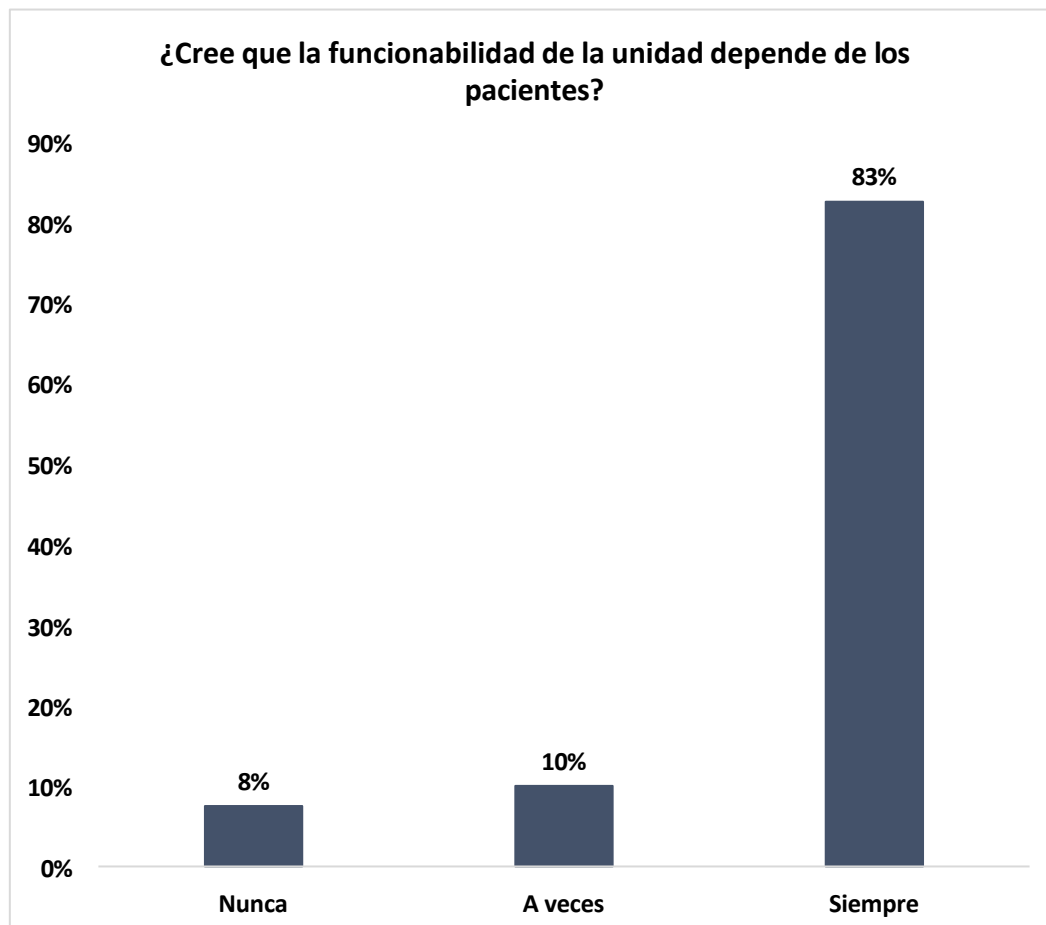


Figura 18 ¿Cree que la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 8% nunca la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes, el 10% a veces la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes y el 83% siempre la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes.

Tabla 19

*¿Cree que los servicios que brinda la unidad deben ser organizados para una mejor atención?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 5          | 13%        |
| A veces   | 8          | 20%        |
| Siempre   | 27         | 68%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

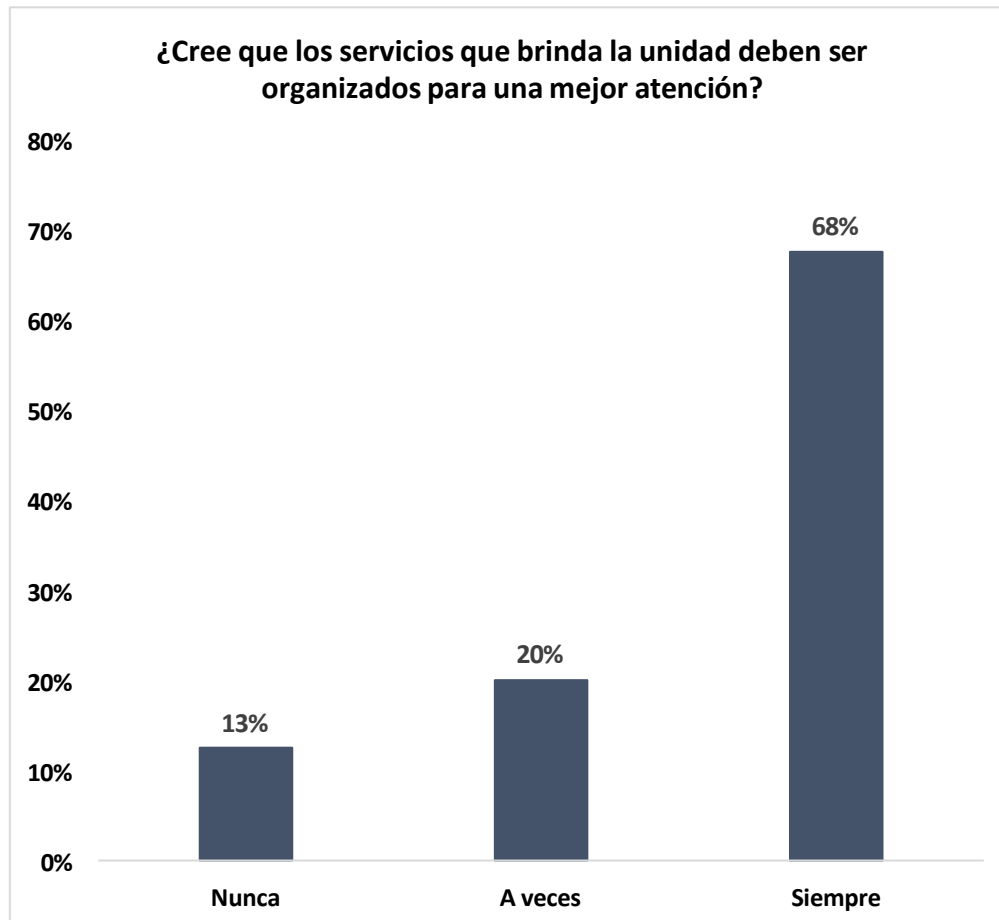


Figura 19 ¿Cree que los servicios que brinda la unidad deben ser organizados para una mejor atención?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 13% nunca deben ser organizados para una mejor atención, el 20% a veces deben ser organizados para una mejor atención y el 68% siempre deben ser organizados para una mejor atención.

Tabla 20

*¿Cree que se atienden a los pacientes oportunamente?*

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Nunca     | 13         | 33%        |
| A veces   | 13         | 33%        |
| Siempre   | 14         | 35%        |
| TOTAL     | 40         | 100%       |

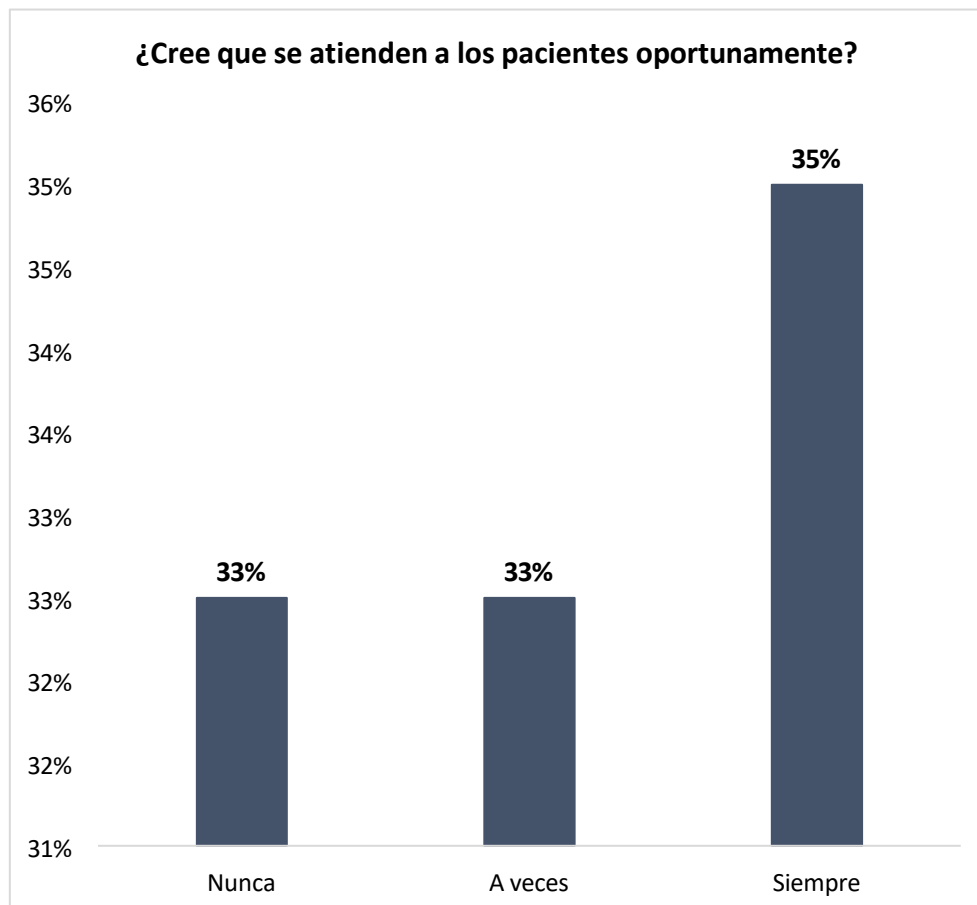


Figura 20 ¿Cree que se atienden a los pacientes oportunamente?

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta a los 40 enfermeros se deduce que; el 33% nunca atiende a los pacientes oportunamente, el 33% a veces atiende a los pacientes oportunamente y el 35% siempre atiende a los pacientes oportunamente.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** El talento humano no se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

**H<sub>1</sub>:** El talento humano se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 21  
*el talento humano y la calidad de atención*

|                 |                     |                            | el talento humano | calidad de atención |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | el talento humano   | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,845**              |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                 | ,015                |
|                 |                     | N                          | 40                | 40                  |
|                 | calidad de atención | Coeficiente de correlación | ,845**            | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,015              | .                   |
|                 |                     | N                          | 40                | 40                  |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

La correlación de variables se considera en el rango de correlación positiva y alta.

## **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1**

**H<sub>0</sub>:** La dimensión interna no se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión interna se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

## **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Tabla 22  
*la dimensión interna y la calidad de atención*

|                 |                      |                                | la dimensión<br>interna | calidad de<br>atención |
|-----------------|----------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | la dimensión interna | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,752**                 |
|                 |                      | Sig. (bilateral)               | .                       | ,020                   |
|                 |                      | N                              | 40                      | 40                     |
|                 | calidad de atención  | Coefficiente de<br>correlación | ,752**                  | 1,000                  |
|                 |                      | Sig. (bilateral)               | ,020                    | .                      |
|                 |                      | N                              | 40                      | 40                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Las correlaciones de las variables se consideraron dentro del rango de correlaciones positiva y alta.

## **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2**

**H<sub>0</sub>:** La dimensión externa no se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión externa se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023.

## **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

*Tabla 23*  
*la dimensión externa y la calidad de atención*

|                 |                      |                            | la dimensión externa | calidad de atención |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | la dimensión externa | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,724**              |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                    | ,023                |
|                 |                      | N                          | 40                   | 40                  |
|                 | calidad de atención  | Coeficiente de correlación | ,724**               | 1,000               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,023                 | .                   |
|                 |                      | N                          | 40                   | 40                  |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Se estima la correlación entre variables cuando las variables en cuestión tienen una correlación positiva y elevada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Se concluye y afirma que el talento humano se relaciona con la calidad de atención en la unidad de hemodiálisis del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2023. Dichos resultados se relacionan con: Chávez (2023) en su tesis titulada “*gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huanuco – 2022*”, concluye que: En cuanto a las características sociodemográficas: 33,3% (15) tenían entre 23 y 30 años, 64,4% (29) eran mujeres, la mayoría eran solteras [57,8% (26)], 28,9% (13) eran licenciadas en enfermería, 35,6% % (16) han trabajado en la organización menos de 2 años, y la mayoría tienen contratos temporales 66,7% (30) (p. 53). Además se relaciona con Franco (2022) en su tesis titulada “*Gestión del Talento en el Proceso de Selección y Capacitación y su Relación con la Calidad de la Atención de Emergencias Hospital Regional Docente de Cirugía Clínica Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020*”, concluye que: Se estableció que la administración de personas está relacionado significativamente con la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios que se dirigen al Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión durante el 2020 (p. 56).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- Se llega a la conclusión que el talento humano se relaciona con la calidad de servicio donde afirmamos que en base a la encuesta el talento humano tiene dimensiones que repercuten en la calidad de atención que son la dimensión interna y externa de cada enfermero del hospital.
- Se llega a la conclusión que la dimensión interna de cada trabajador es bajo debido a que el conocimiento, la habilidad, la capacidad, la motivación y la actitud que tienen para con sus pacientes no es la adecuada por lo cual los pacientes no se van satisfechos con la atención brindada.
- Se llega a la conclusión que la dimensión externa que tiene el enfermero en base a clima laboral, desarrollo profesional, condición laboral y estímulos no es el adecuado dentro del hospital evidenciando así la falta de organización, liderazgo y comprensión a los enfermeros para el buen desarrollo de sus actividades y atención a sus pacientes.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda al jefe de la unidad de hemodiálisis a motivar y explotar los conocimientos y habilidades de los enfermeros con el fin de exigirles cada día mas a ser mejores, prepararse para los retos y salir adelante triunfantes para brindarle lo mejor a los pacientes que llegan constantemente a atenderse.
- Se recomienda al jefe de la unidad de hemodiálisis a motivar e incentivar los convenios con instituciones que brinden estudios y capacitaciones complementarios acerca de su carrera a los enfermeros para que estos se especialicen cada día mas buscando siempre brindarle lo mejor a los pacientes.
- Se recomienda al jefe de la unidad de hemodiálisis a tener un liderazgo optimo viendo las carencias de los enfermeros y más allá de solo ver gestionar para solucionarlo teniendo un ambiente y clima laboral optimo y de esta manera brindarle lo mejor a los pacientes del hospital quienes llegan con la esperanza de seguir viviendo mucho tiempo más.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Alarcón, C. (2021). relaciones entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de salud Callao, 2021. *Pregrado*.

Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Alicia, S. (2021). Percepción sobre la calidad de atención recibida de parte del talento humano enfermero, por los familiares de los usuarios hospitalizados en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Hospital de Niños de Santa Fe - 2019. *Posgrado*. Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina.

Apugllón, A. (2019). calidad de los servicios de salud y la gestión del talento humano del Centro de Salud tipo C de Buena Fe, 2019. *Posgrado*. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.

Chavez, A. (2023). gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis. Huanuco - 2022. *Posgrado*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

David, J. (01 de 04 de 2023). *Talento humano: ¿Qué es y cómo mejorarlo en mis equipos?* Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/#:~:text=que%20se%20merece%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20talento%20humano%3F,valor%20agregado%20en%20el%20trabajo.>

Diaz, M. (2015). *Dimensiones de la Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <https://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

- Durán, C. (2023). *Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*.  
*Posgrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Euroinnova. (2021). *que es talento humano y recursos humanos*. Obtenido de  
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-talento-humano-y-recursos-humanos>
- Factorial. (11 de 06 de 2023). *9 estrategias de gestión del talento humano para tu empresa*.  
Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/estrategias-gestion-de-talento-humano-empresa/>
- FIDE, F. I. (2022). *La importancia de la calidad en el sector salud*. Obtenido de  
<https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/la-importancia-de-la-calidad-en-el-sector-salud/>
- Franco, E. (2022). *gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y su relación con la calidad de atención en emergencia Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020*. *Pogrado*. Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.
- Hammond, M. (2021). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*.  
Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>
- Mercado, L., & Moreno, M. (2018). *caracterización del área de gestión del talento humano en la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe de la Ciudad de Cartagena de Indias*.  
*Pregrado*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombai.
- Muñoz, J. (22 de 05 de 2018). *Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud*. Obtenido de <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>

Paredes, K. (2021). Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima - 2021. *Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Pino, W. (31 de 03 de 2014). *Dimensiones de la calidad en salud*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>

Salud, O. M. (11 de 08 de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>.

Santander. (30 de 03 de 2023). *¿Qué es el talento humano?* Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-el-talento-humano>

Santos, A. (21 de 06 de 2020). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Obtenido de <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>

Segovia, R. (27 de 06 de 2018). *¿Cómo deben los hospitales gestionar su talento humano?* Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-deben-los-hospitales-gestionar-su-talento-humano-rogelio>

Vasquez, A. (2019). *gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II Essalud Jaén*. *Posgrado*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

# ANEXOS



**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**ENCUESTA SOBRE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

**I. INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa su idea. Solo hay una opción. Marque claramente con una "X" la opción seleccionada.

**1= Nunca; 2= A veces; 3= Siempre**

| <b>TALENTO HUMANO</b>           |                                                                                                           |                     |          |          |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|
| <b>I. Dimensión interna.</b>    |                                                                                                           | <b>Calificación</b> |          |          |
|                                 |                                                                                                           | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 1.                              | ¿Cree que los enfermeros tienen los conocimientos necesarios para laborar en la unidad de hemodiálisis?   |                     |          |          |
| 2.                              | ¿Cree que los enfermeros tienen las habilidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?     |                     |          |          |
| 3.                              | ¿Cree que los enfermeros tienen las capacidades necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?     |                     |          |          |
| 4.                              | ¿Cree que los enfermeros tienen las motivaciones necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?    |                     |          |          |
| 5.                              | ¿Cree que los enfermeros tienen las actitudes necesarias para laborar en la unidad de hemodiálisis?       |                     |          |          |
| <b>II. Dimensión externa.</b>   |                                                                                                           | <b>Calificación</b> |          |          |
|                                 |                                                                                                           | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 6.                              | ¿Cree que el clima laboral que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?               |                     |          |          |
| 7.                              | ¿Cree que el desarrollo profesional que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?      |                     |          |          |
| 8.                              | ¿Cree que las condiciones laborales que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente?      |                     |          |          |
| 9.                              | ¿Cree que los estímulos y reconocimiento que se tiene en la unidad es favorable para usted y el paciente? |                     |          |          |
| <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>      |                                                                                                           |                     |          |          |
| <b>III. Componente técnico.</b> |                                                                                                           | <b>Calificación</b> |          |          |
|                                 |                                                                                                           | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> |

|                                      |                                                                                                       |                     |          |          |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|
| 10.                                  | ¿Cree que el servicio brindado a su paciente es bueno?                                                |                     |          |          |
| 11.                                  | ¿Cree que tiene los avances científicos necesarios en la unidad para un buen servicio al paciente?    |                     |          |          |
| 12.                                  | ¿Cree que las capacitaciones son importantes para un mejor desarrollo de sus actividades?             |                     |          |          |
| 13.                                  | ¿Cree que es importante cumplir con todos los procesos que demanda su unidad?                         |                     |          |          |
| <b>IV. Componente interpersonal.</b> |                                                                                                       | <b>Calificación</b> |          |          |
|                                      |                                                                                                       | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 14.                                  | ¿Cree que la actitud de los enfermeros repercute en la atención y satisfacción de los pacientes?      |                     |          |          |
| 15.                                  | ¿Cree que el comportamiento de los enfermeros es positivo para la unidad?                             |                     |          |          |
| 16.                                  | ¿Cree que la atención que se le brinda al paciente es buena?                                          |                     |          |          |
| <b>V. Componente del entorno.</b>    |                                                                                                       | <b>Calificación</b> |          |          |
|                                      |                                                                                                       | <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> |
| 17.                                  | ¿Cree que la capacidad operativa dentro de la unidad de hemodiálisis es favorable para los pacientes? |                     |          |          |
| 18.                                  | ¿Cree que la funcionabilidad de la unidad depende de los pacientes?                                   |                     |          |          |
| 19.                                  | ¿Cree que los servicios que brinda la unidad deben ser organizados para una mejor atención?           |                     |          |          |
| 20.                                  | ¿Cree que se atienden a los paciente oportunamente?                                                   |                     |          |          |

***Muchas gracias por su participación***



U. N. José Faustino Sánchez Carrión  
Facultad de Ciencias Empresariales

M(a). DALILA IRENE VILLANUEVA CADENAS  
Docente Nombrado Universitario - DNU 635  
RENACYT P0193070

**M(a). DALILA IRENE VILLANUEVA CADENAS**  
**ASESOR**

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**  
**PRESIDENTE**

Dr. José Luis Ausejo Sánchez  
DNU 497

**Dr. JOSE LUIS AUSEJO SÁNCHEZ**  
**SECRETARIO**

M(a). Gleny Amelia Ching Campos  
DOCENTE DEL CURSO  
REG GUC 10379

**M(a). GLENY AMELIA CHING CAMPOS**  
**VOCAL**