



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Gestión del talento humano y calidad de servicio del personal asistencial del Hospital
Barranca Cajatambo y SBS – 2024**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Yesenia Rosmery Catiri Velasquez

Asesor

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera

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

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


FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Yesenia Rosmery Catiri Velasquez	71138709	19/12/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Abraham Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
M(o). Delman Yoplack Zumaeta	18182694	0000-0002-1704-5251
M(o). Ider Walter Alor Bellon	15737214	0000-0001-8355-7960

Yesenia Catiri Velasquez 2024-086332

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL BARRANCA CA...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3095000579

Fecha de entrega

27 nov 2024, 11:09 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 nov 2024, 11:15 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

2024-086332_TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño de archivo

2.1 MB

100 Páginas

20,931 Palabras

102,585 Caracteres

19% Similitud general

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




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 11%  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 permitirían 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

A Dios por darme vida y salud para poder culminar la tesis.

A mi hija Cayetana por darme amor, fortaleza y ser mi impulso para continuar desarrollándome profesionalmente.

A mi pareja Christian por estar de mi lado, brindándome tranquilidad y confianza en esta travesía de ser padres, por siempre estar exigiéndome y expresándome: “tú puedes, tienes que esforzarte más, son los sacrificios que uno hace para ser un buen profesional”.

A mi madre por ser un ejemplo de mujer luchadora y trabajadora.

A mis padres por confiar en mí y apoyarme los 5 años de estudios de pregrado en la Universidad.

Yesenia Rosmery Catiri Velasquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por confiar en mí y brindarme la tranquilidad que necesitaba para poder culminar este trabajo de investigación.

Agradezco al Rector de la Universidad Faustino Sánchez Carrión por aceptar mi solicitud para la obtención de mi Título Profesional.

Al inicio fue complicado lograr un asesor de tesis ya que procedo de otra Universidad, pues no conocía a nadie y soy de la Provincia de Barranca. Acudí a la Facultad de Ciencias Empresariales a consultar por algún docente si podría ser mi asesor, y ellos muy amables me brindaron una base de datos con la lista de docentes de referida facultad; a los cuales comencé a llamar y la mayoría estuvo con una cierta cantidad de asesorados para la obtención del título por lo que en ese momento no podían incluir uno más.

En esa búsqueda en la UNFSC vi a una señora que se desmayaba por lo que me acerque y la ayude para que pueda dirigirse a primeros auxilios, indicándome que es trabajadora de la facultad referida precedentemente. Luego que logramos la atención inmediata en la salud personal que aquejaba la servidora pública, le comenté que varios días estoy viniendo a la UNFSC, que no consigo ningún docente que pueda asesorarme en la tesis, es así que me comento que los docentes estaban en una reunión y que culminarían a la 1 p.m. Al día siguiente, volví al campus universitario y encontré a la Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNJFSC, Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez, a quien le comenté que no encuentro un asesor de tesis, me sugirió que vuelva a llamar a los docentes porque ya hubo sustentación de tesis y quizá uno ya tenga la disponibilidad para asesorarme. Nuevamente comencé a llamar, es ahí donde me contesta el Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera, quien aceptó dialogar conmigo respecto al tema y problema de tesis que venía trabajando académicamente. Verificación que la perseverancia es una actitud que debemos siempre mostrar en la brega por nuestros objetivos.

Gracias Dr. Santiago por brindarme sus conocimientos, por siempre que lo llamaba y/o escribía estaba al pendiente en resolver mis dudas y ayudarme en los trámites correspondientes.

A los jurados de tesis Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala, M(o). Delman Yoplack Zumaeta, Dr. Oscar Carlos Otazu Montes, gracias a las observaciones que realizaron se pudo culminar con este trabajo de investigación.

Lamento el fallecimiento del Dr. Oscar Carlos Otazu Montes quien en paz descansa, fue inicialmente mi jurado de tesis a quien me hubiera gustado conocerlo y que esté presente el día de la sustentación de mi tesis.

A M(o). Ider Walter Alor Bellon por aceptar ser parte de los miembros del jurado.

Gracias a todos Ustedes por haberme brindado su tiempo y sabiduría, gracias a ello pude concluir con el proceso de elaboración de la tesis.

Yesenia Rosmery Catiri Velasquez

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Estudios internacionales	7
2.1.2 Estudios nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	23
2.4 Definición de términos básicos	24

2.5	Hipótesis de la investigación	26
2.5.1	Hipótesis general	26
2.5.2	Hipótesis específicas	26
2.6.	Operacionalización de las variables	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		30
3.1	Diseño metodológico	30
3.2	Población y muestra	31
3.2.1	Población	31
3.2.2	Muestra	31
3.3	Técnicas de recolección de datos	33
3.4	Técnicas para el procedimiento de la información	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		34
4.1	Análisis de resultados	34
4.2	Contrastación de hipótesis	54
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN		66
5.1.	Discusión de resultados	66
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
6.1.	Conclusiones	68
6.2.	Recomendaciones	69
REFERENCIAS		71
7.1	Fuentes documentales	71
7.2	Fuentes bibliográficas	72
7.3	Fuentes hemerográficas	73
7.4	Fuentes electrónicas	74
ANEXOS		75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales grupos asistenciales del Hospital Barranca Cajatambo y SBS	31
Tabla 2. Muestra de los grupos asistenciales del Hospital Barranca Cajatambo y SBS	32
Tabla 3. Gestión del talento humano	34
Tabla 4. Incorporar talentos y competencias	35
Tabla 5. Comprometer a talentos y equipos	36
Tabla 6. Utilizar talentos y competencias	37
Tabla 7. Recompensar a talentos y equipos	38
Tabla 8. Desarrollar a talentos y competencias	39
Tabla 9. Vigilar a talentos y equipos	40
Tabla 10. Calidad de servicio	41
Tabla 11. Elementos tangibles	42
Tabla 12. Confiabilidad	43
Tabla 13. Respuesta	44
Tabla 14. Certidumbre	45
Tabla 15. Empatía	46
Tabla 16. Gestión del talento humano en relación a Calidad de servicio	47
Tabla 17. Gestión del talento humano en relación a Elementos tangibles	48
Tabla 18. Gestión del talento humano en relación a Confiabilidad	49
Tabla 19. Gestión del talento humano en relación a Respuesta	50
Tabla 20. Gestión del talento humano en relación a Certidumbre	51
Tabla 21. Gestión del talento humano en relación a Empatía	52
Tabla 22. Prueba de normalidad	53
Tabla 23. Gestión del talento humano correlacionada con Calidad de servicio	54

Tabla 24. Gestión del talento humano correlacionada con Elementos tangibles	56
Tabla 25. Gestión del talento humano correlacionada con Confiabilidad	58
Tabla 26. Gestión del talento humano correlacionada con Respuesta	60
Tabla 27. Gestión del talento humano correlacionada con Certidumbre	62
Tabla 28. Gestión del talento humano correlacionada con Empatía	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos básicos de la gestión del talento humano	17
Figura 2. Componentes de la calidad de servicio	22
Figura 3. Gestión del talento humano	34
Figura 4. Incorporar talentos y competencias	35
Figura 5. Comprometer a talentos y equipos	36
Figura 6. Utilizar talentos y competencias	37
Figura 7. Recompensar a talentos y equipos	38
Figura 8. Desarrollar a talentos y competencias	39
Figura 9. Vigilar a talentos y equipos	40
Figura 10. Calidad de servicio	41
Figura 11. Elementos tangibles	42
Figura 12. Confiabilidad	43
Figura 13. Respuesta	44
Figura 14. Certidumbre	45
Figura 15. Empatía	46
Figura 16. Gestión del talento humano en relación a Calidad de servicio	47
Figura 17. Gestión del talento humano en relación a Elementos tangibles	48
Figura 18. Gestión del talento humano en relación a Confiabilidad	49
Figura 19. Gestión del talento humano en relación a Respuesta	50
Figura 20. Gestión del talento humano en relación a Certidumbre	51
Figura 21. Gestión del talento humano en relación a Empatía	52
Figura 22. Gestión del talento humano correlacionada con Calidad de servicio	55
Figura 23. Gestión del talento humano correlacionada con Elementos tangibles	57

Figura 24. Gestión del talento humano correlacionada con Confiabilidad	59
Figura 25. Gestión del talento humano correlacionada con Respuesta	61
Figura 26. Gestión del talento humano correlacionada con Certidumbre	63
Figura 27. Gestión del talento humano correlacionada con Empatía	65

RESUMEN

Objetivo: Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. *Metodología:* Estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. Muestra integrada por 203 trabajadores asistenciales del hospital, y una encuesta aplicada sobre gestión del talento humano y calidad de servicio. *Resultados:* Sobre la gestión del talento humano, el 59% del personal asistencial indicó que era deficiente, el 31% regular, y el 10% que era buena. Y sobre la calidad de servicio, el 61% señaló que era deficiente, el 22% regular, y el 17% que era buena. *Conclusión:* Se determinó mediante un p calculado menor a 0.05 que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se determinó mediante un Rho igual a 0.664, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, que incluye dificultades en la incorporación, desarrollo, recompensa y motivación del personal, logra influir en gran manera sobre la calidad del servicio brindado, poniendo en riesgo, áreas como la confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía e integridad del paciente. De manera que, implementar mejoras estratégicas en la actual gestión de talentos, optimizará la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, elementos tangibles, confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía.

ABSTRACT

Objective: To determine whether human talent management is related to the quality of service of the healthcare staff at the Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. *Methodology:* Quantitative approach study, non-experimental design and correlational level. Sample made up of 203 healthcare workers at the hospital, and a survey applied on human talent management and quality of service. *Results:* Regarding human talent management, 59% of the healthcare staff indicated that it was deficient, 31% regular, and 10% that it was good. And regarding the quality of service, 61% indicated that it was deficient, 22% regular, and 17% that it was good. *Conclusion:* It was determined through a calculated p less than 0.05 that human talent management is significantly related to the quality of service of the healthcare staff of the Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Likewise, it was determined through a Rho equal to 0.664, that the correlation is moderate, suggesting that inefficient management of human talent, which includes difficulties in the incorporation, development, reward and motivation of staff, manages to greatly influence the quality of the service provided, putting at risk areas such as reliability, response, certainty, empathy and patient integrity. Thus, implementing strategic improvements in current talent management will optimize the quality of service provided to patients.

Keywords: Human talent management, service quality, tangible elements, reliability, response, certainty, empathy.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano viene cobrando mayor relevancia en diversas entidades e instituciones de servicios, como ocurre en el sector salud, donde la calidad del servicio resulta, además, un punto clave para el bienestar de los pacientes. El manejo eficaz de esta gestión se ha convertido hoy en día, en un elemento clave para afianzar la eficiencia de los procesos y la satisfacción del usuario. De modo que, un hospital afronta diversos desafíos como gestionar el talento de su personal asistencial, o garantizar que dicha gestión aporte beneficios en la calidad del servicio ofrecido.

Los equipos asistenciales desempeñan un rol fundamental en el cuidado del paciente y en la percepción de la calidad de atención. Sin embargo, de acuerdo a hallazgos recientes, se señala a la baja motivación, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional, o la poca capacitación, como aquellos factores que logran afectar significativamente sobre la calidad del servicio presentado. Este panorama se ve reflejado por lo general, por situaciones de esperas duraderas, errores médicos, comunicaciones ineficaces u otros inconvenientes que derivan de una mala percepción e insatisfacción del paciente.

Por tales motivos, el estudio se enfocó en determinar cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS. Además, este escrito propone algunas sugerencias para ser aplicadas, los cuales tienen como finalidad de mejorar los procesos de la gestión del talento humano, entre ellos la incorporación, el desarrollo, la recompensa y la motivación del personal, para mejorar así, la calidad del servicio y sus componentes, como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la certidumbre, y la empatía en el servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En un entorno donde la salud y el bienestar de las personas están en juego, es crucial contar con un equipo de profesionales altamente capacitados, motivados y comprometidos. La gestión del talento humano (GTH) en la comunidad médica se enfoca en captar, desarrollar y mantener a estos profesionales, asegurando que cuenten con las destrezas y competencias necesarias para ofrecer un cuidado de calidad. Paralelamente, la calidad del servicio en los establecimientos médicos se concentra en proporcionar una experiencia positiva y segura para los pacientes, caracterizada por la empatía, fiabilidad, disposición y seguridad en cada interacción. Juntas, estas áreas estratégicas, contribuyen a crear un ambiente de atención médica que no solo satisfaga, sino que también supere las expectativas de los pacientes, promoviendo su bienestar integral y la reputación de la institución.

A nivel internacional, la GTH busca implementar prácticas y estrategias que atraigan, desarrollen, retengan y motiven a trabajadores de diversas culturas y nacionalidades, alineando sus habilidades y competencias con los objetivos globales de la organización. En los centros médicos, la GTH implementa prácticas que incluyen los programas de formación continua y educación médica, como los que ofrece la Clínica Mayo en Estados Unidos, que permiten a los médicos y enfermeras mantenerse actualizados con los últimos avances y tecnologías en medicina (Mayo Clinic, 2024).

También se destacan los programas de movilidad internacional, como los intercambios de profesionales de la salud que realiza Médicos Sin Fronteras, donde el personal médico adquiere experiencia en diversos entornos culturales y de salud (Cavanellas, 2021). Además,

instituciones como el Sistema Nacional de Salud (NHS) del Reino Unido implementan estrategias de bienestar integral para sus trabajadores, incluyendo apoyo psicológico, programas de armonía entre vida laboral y personal, y desarrollo de liderazgo, que buscan crear un ambiente de trabajo saludable y motivador (McLellan, 2021). Estas prácticas reflejan un enfoque integral en la GTH que fortalece la capacidad y competencias de los centros médicos para entregar un servicio de óptima calidad en un entorno cada vez más interconectado.

En América Latina y el Caribe, la implementación de prácticas y programas de GTH que buscan desarrollar y retener al personal de salud se caracteriza en un contexto de recursos limitados y demandas crecientes. Por ejemplo, en México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) pone en práctica programas de bienestar y desarrollo profesional, como el Sistema Nacional de Residencias Médicas, que garantiza formación especializada a los médicos residentes y promueve la investigación y el aprendizaje continuo (IMSS, 2022). Además, organizaciones, como la Fundación Santa Fe de Bogotá en Colombia, desarrollan iniciativas de humanismo y bioética, que ayudan a dar respuesta a las adversidades que atraviesan los profesionales en su día a día con sus pacientes, así como estrategias para construir relaciones saludables entre médicos y pacientes, brindar apoyo psicológico a los profesionales de la salud y gestionar conflictos (Prieto, 2017).

En el Perú, la GTH se enfoca en desarrollar competencias, retener talento y optimar las condiciones laborales de los profesionales de salud para enfrentar los desafíos del sistema sanitario. Ejemplos de programas y prácticas incluyen el “*Plan Nacional de Formación Profesional y Formación Laboral del Personal de Salud*” del Ministerio de Salud (MINSU), que ofrece formación continua y especialización en diversas áreas médicas para optimar la calidad de atención (El Peruano, 2023). También se destacan las iniciativas de centros médicos, como el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), el cual promueve la investigación y la

formación avanzada a través de convenios con universidades y organizaciones internacionales, fomentando el desarrollo profesional y la excelencia médica (Gobierno del Perú, 2024).

En el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, se observó algunos problemas puntuales, como baja motivación y satisfacción laboral, deficiencias en la capacitación continua y desarrollo profesional, y una falta de programas efectivos de bienestar y apoyo emocional para el personal asistencial de la institucional. Adicionalmente, existen largas esperas para los pacientes, errores en la atención médica, comunicación ineficaz entre el personal y los pacientes, y una percepción general de insatisfacción con la atención recibida. Tales desafíos no solo afectan la eficiencia operativa del centro médico, sino que también impactan negativamente en la experiencia y seguridad del paciente. En este sentido, se propone el estudio de la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio, para identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones efectivas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?
- ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?
- ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?

- ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?
- ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

Este escrito sirvió para conocer si existía correspondencia entre la GTH y la calidad de servicio del personal asistencial que labora en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS.

1.4.2 Implicación teórica

Este estudio residió en incrementar los conocimientos y comprensión que se tiene acerca de la GTH y la calidad de servicio, iniciando por entender su comportamiento y culminando en el estudio de su asociación.

1.4.3 Implicación práctica

Esta investigación contribuye en el planteamiento de alternativas de solución para las problemáticas que rodean a la GTH y la calidad de servicio en la institución en estudio.

1.4.4 Implicación social

Con este escrito, también, se busca, a través de un personal capacitado, brindar una calidad del servicio óptima, rápida, confiable y empática a los usuarios, para que estos se sientan satisfechos y perciban que su salud es tratada con atención y sumo cuidado.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación temporal

El estudio pertenece al año 2024.

1.5.2 Delimitación geográfica

El lugar del estudio fue el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, situado en el distrito y provincia de Barranca, departamento de Lima.

1.5.3 Delimitación social

Se contó con la participación de 203 trabajadores del grupo asistencial de la institución en estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

Se consideraron múltiples factores, como la disposición de recursos financieros, materiales y humanos, el tiempo requerido, la accesibilidad a la población de estudio, las consideraciones éticas y legales y la autorización del lugar del estudio. Un análisis de viabilidad asegura que el proyecto de investigación sea realizable y sostenible, identificando posibles obstáculos y diseñando estrategias para superarlos. Este paso es crucial para garantizar que el estudio pueda ser completado con éxito y que sus resultados sean válidos y aplicables (Hernández-Sampieri et al., 2014).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Estudios internacionales

Cueva (2023) determinó la influencia entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. de Riobamba. Para ello, efectuó una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional; y administró un cuestionario a 37 trabajadores: 12 administrativas y 25 de personal médico. Con un valor de Chi Cuadrado y un valor de significancia (p) inferior a 0,05, confirmó que la GTH incidía en el desempeño laboral.

Durán (2023) determinó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del área de salud del Hospital General Francisco de Orellana. Efectuó un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional. Asimismo, aplicó el cuestionario SERVQUAL a 124 trabajadores de dicha institución. Encontró un valor de $Rho = 0,46$, lo cual contribuyó a inferir que una adecuada GTH aportará a que la calidad del servicio brindada por el hospital mejore.

García (2022) determinó la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial de un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica, 2022. Siguió un proceso cuantitativo y correlacional y, además, administró un cuestionario a 34 profesionales de salud del establecimiento en indagación. Con un valor de $Rho = 0,80$, se halló una correspondencia entre las variables, infiriendo una incidencia considerable.

2.1.2 Estudios nacionales

Ávila & Sánchez (2022) establecieron la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019. Para ello, llevaron a cabo un metodología no experimental, transversal y correlacional. Administraron un cuestionario a 80 trabajadores del área administrativa de dicha institución. Con un valor de $Rho = 0,624$, constataron la asociación entre las variables. En otras palabras, se halló que conforme se gestione el talento humano, la satisfacción de los colaboradores incrementará o disminuirá.

Cerna (2022) determinó la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial de un hospital de Cañete, 2022. Efectuó un proceso cuantitativo, no experimental y correlacional. Asimismo, administró un cuestionario a 40 profesionales de la salud. Encontró un valor de $Rho = 0,895$, el mismo que le ayudó a confirmar la correspondencia entre las variables de estudio. Con esto infirió que a medida que la comunicación organizacional mejoraba, también lo hacía la calidad del servicio del personal asistencial del hospital.

Grijalba (2021) evaluó la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2018. Para ello, presentó un estudio no experimental, transversal y correlacional, y aplicó un cuestionario a 70 trabajadores administrativos de la institución en indagación. Con un valor de $Rho = 0,599$, confirmó la asociación entre las variables. El autor infirió que conforme el nivel de estrés se presente en los trabajadores, entonces, será la calidad del servicio que brinden a los usuarios.

2.2. Bases teóricas

Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2020) declara que la gestión del talento humano (GTH) comprende un campo que incorpora y está vinculado con la misión, visión, comportamiento y cultura organizacional que prevalecen en las organizaciones. Asimismo, está sujeta a factores asociados con la estructura organizacional, su competencia, tecnología y procedimientos que emplea, el estilo de gestión, pero, sobre todo, por los atributos de los sujetos que la integran.

Para Alles (2016), la GTH busca planificar y direccionar todos los temas asociados con los individuos de una organización. En este sentido, su campo abarca los asuntos legales y administrativos, así como aquellos tópicos netamente de recursos humanos o talento humano.

De acuerdo con Eslava (2004, como se citó en Jara et al., 2018), la GTH radica en implementar un modelo estratégico de dirección, que tiene como propósito maximizar el valor para la organización, mediante acciones direccionadas a optimar los conocimientos, destrezas y competencias para obtener ventaja competitiva en el contexto actual y futuro. En este proceso, el individuo juega un papel clave, debido a que es un activo determinante en toda organización.

Para Vera y Blanco (2019, como se citó en Frías, 2021), la GTH se encarga de definir e implementar procesos apropiados y competentes para direccionar adecuadamente a los colaboradores. En otras palabras, este campo proporciona las herramientas oportunas para dirigir al personal en busca de los designios de la organización. De igual manera, contribuye en el diseño de programas, procesos y políticas que ayuden a mantener el talento humano y a mejorar la estructura organizacional.

Por su parte, Abarca-Achig & Flores-Batallas (2021) mencionan que la GTH exige enfocarse en el valor de los colaboradores, lo cual conlleva a que la organización diseñe y aplique estrategias de relación y acercamiento para conseguir conocerlos mejor y conseguir el

mayor potencial de sus competencias, así como para ayudarles a superar sus debilidades e inseguridades.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano. Chiavenato (2020) enfatiza que estos deben ayudar a la eficacia organizacional.

Contribuir a Cumplir la Misión y Objetivos de la Organización. La eficacia surge con el interés de conseguir objetivos y resultados. En este sentido, la GTH apoya a la organización, conociendo el negocio de esta. Cada negocio presenta distintas participaciones para la GTH; sin embargo, el objetivo de esta no cambia, pues busca contribuir en la misión y objetivos de la entidad.

Dotar de Competitividad y Sostenibilidad a la Organización. Uno de los papeles de la GTH, y tal vez el más importante, es construir, desarrollar, mejorar y poner en práctica dentro de la organización las fortalezas y competencias de los colaboradores, con la finalidad de que esta crezca competitivamente y sea sostenible en el tiempo, beneficiando, además, a los grupos de interés (stakeholders).

Entregar a la Organización Individuos Capacitados y Motivados. Involucra capacitar permanentemente al personal y reconocer su trabajo, no solo de forma pecuniaria. Estas dos acciones incrementarán el desempeño de los colaboradores. Es esencial recompensar los buenos resultados, los cuales deben medirse y mencionar los beneficios que obtendrá el personal que los consiga.

Incrementar la Autorrealización y la Satisfacción de los Integrantes de la Organización. Como se sabe, las personas suelen pasar mucho tiempo de su vida en el trabajo, por lo cual es importante que estas se identifiquen con sus tareas, y se sientan satisfechas y felices. Para que el personal sea productivo es esencial que perciban que su trabajo es el adecuado para sus competencias y que, además, se les brinda atención y respeto. Si bien los individuos satisfechos, no son los más productivos; los que están insatisfechos con su trabajo,

suelen desvincularse poco a poco con la empresa, mediante el ausentismo y una producción paupérrima. Bajo este criterio, las personas que encuentran satisfacción y felicidad en su trabajo, se les facilita conseguir el éxito.

Ejecutar y Elevar la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT). La CVT hace referencia a las condiciones que se perciben en el ambiente laboral, como el estilo de liderazgo, independencia, seguridad, horas de trabajo y actividades relevantes. Un programa de CVT busca organizar el ambiente de trabajo, con la finalidad de transformar a la empresa en un lugar atractivo y codiciable que gratifique a la fuerza laboral. Asimismo, procura que el personal sienta confianza con su empresa, para que al final pueda conversarlos.

Administrar e Impulsar el Cambio. Los diferentes cambios, a nivel económico, tecnológico, cultural, social y político traen consigo nuevos modelos (adaptables y ágiles), que deben implementarse en las organizaciones para que se mantengan en el tiempo. Estos cambios demandan nuevas filosofías, culturas, estrategias, procesos y soluciones. En este sentido, los responsables de la GTH de las organizaciones deben buscar la manera más oportuna de encarar los cambios, si quieren aportar en el éxito de su institución.

Mantener un Comportamiento Socialmente Responsable. Los profesionales de la GTH y sus organizaciones deben desarrollar políticas transparentes, confiables, éticas y de responsabilidad social. Esto significa respetar a su personal y los derechos de estas.

Construir la Mejor Organización y el Mejor Equipo. La GTH debe cuidar el contexto en donde trabajan las personas. Esto quiere decir que debe construir una empresa con una cultura empresarial sólida, estilo de administración adecuado y con una fuerza laboral unida e involucrada en conseguir los objetivos.

Roles Estratégicos de la GTH. López et al. (2018) mencionan que diferentes investigaciones han analizado la contribución de la GTH en el planteamiento estratégico de la empresa, considerándola como “socio estratégico”. Bajo esta perspectiva, estas investigaciones

han estudiado si el éxito de cierta estrategia depende de cómo están diseñados los procesos, prácticas y políticas de la GTH en las organizaciones.

Este punto de vista señala que algunas estrategias competitivas van a requerir de un determinado “perfil ideal” en los colaboradores, es decir, un cierto nivel de conocimientos, habilidades y competencias. Para que el personal alcance este tipo de perfil es esencial que la GTH diseñe prácticas que se alineen de manera correcta a la estrategia competitiva de la organización. De esta manera, se alcanzarán resultados positivos, incluso cuando la organización actúe en escenarios turbulentos y cambiantes.

Durante muchos años, la GTH se dedicó solamente a tareas administrativas y repetitivas y se interesó en probar su contribución en el ahorro de costos o a incrementar ventas, dejando de lado la propia competitividad de la organización, debido a que no se creía la importancia de la GTH en el éxito de las empresas. No obstante, en el desenlace de los años ochenta, se empieza a buscar la participación de los responsables del talento humano en los órganos que deciden y diseñan la estrategia de la empresa, consiguiendo que el departamento o área de la GTH gane tasas de influencia y poder. Asimismo, se ha corroborado que cuanto más temprana sea la participación de la GTH en el planteamiento estratégico, entonces su influencia será mayor en el éxito de dicha estrategia.

A continuación, se enumera una lista de nuevas responsabilidades que se han delegado a la GTH:

1. Participar en proceso de planeamiento estratégico de la empresa.
2. Diseñar y definir la forma en la que el trabajo será ejecutado en la empresa.
3. Disminuir costos mediante prácticas innovadoras de GTH.
4. Representar los intereses de los colaboradores.
5. Incrementar las contribuciones individuales de los colaboradores.
6. Ser agente de cambio en la empresa.

Es importante indicar que las organizaciones del futuro deben valorar el factor humano, debido a que este es la fuente primaria sobre la que se sitúa la ventaja competitiva. Además, los responsables de la GTH deben estudiar y fomentar acerca del modo en el que se puede crear y conservar el capital intelectual. La organización conseguirá el éxito, si este capital se crea, sostiene y se pone a disposición de todos.

Dimensiones de la GTH. Chiavenato (2020) declara que la GTH integra procesos interactivos que buscan agregar valor a la organización. La GTH presenta seis procesos básicos:

Incorporar Talentos y Competencias. Integra dos procesos esenciales para incorporar nuevos talentos y competencias para la organización. Estos también se pueden llamar procesos de aprovisionamiento de personal. Se incluyen dos:

1. Reclutamiento. Se utiliza para atraer postulantes en el mercado de talentos con la finalidad de que la empresa suministre su proceso de selección y los talentos y competencias que requiere. Este proceso se utiliza como un canal de comunicación, en el que la organización difunde y comunica oportunidades de empleo, y a la vez capta candidatos para la selección.
2. Selección. Se desempeña como un filtro que busca escoger de una lista de postulantes, solo aquellos que cumplan con las condiciones de selección para el puesto de trabajo disponible.

Comprometer a Talentos y Equipos. Engloba aquellos procesos que originan condiciones y criterios ambientales y psicológicos que contribuyan a la satisfacción laboral de los talentos y equipos. Incluyen dos procesos esenciales:

1. Socialización organizacional. Comprende conseguir que los colaboradores se aclimaten e integren a la organización, para familiarizarse con sus actividades y tareas respectivas. Cuando la organización incorpora nuevos talentos, ellos deben conocer en qué

escenario se encuentran y a cuál destino deben dirigir sus competencias y esfuerzos. En este sentido, la organización debe definir caminos y orientaciones, y establecer metas, acciones y resultados que puedan alcanzarse. Estos son providencias orientadoras que contribuyen a que los colaboradores participen, se comprometan y orienten hacia sus logros profesionales y de la organización. Los talentos deben saber hacia dónde se direcciona para que puedan participar y contribuir a su éxito.

Para construir criterios ambientales y psicológicos que satisfagan a las actividades y a los equipos, y que contribuyan en la socialización de los colaboradores es fundamental estudiar a la cultura y clima organizacional.

2. Salud y CVT. La salud ocupacional se centra en conseguir y retener el más alto grado de bienestar de su personal. Su objetivo principal es prevenir enfermedades y lesiones asociadas con el trabajo, además de proteger y promover la salud en el entorno laboral. En relación a esto, el programa de medicina ocupacional engloba los exámenes médicos requeridos por ley, conferencias de medicina preventiva, mapa de contingencias ambientales, planes para proteger la salud, evaluación clínica y exámenes adicionales que contribuyan a la calidad de vida del personal.

La CVT engloba acciones de una organización que buscan implantar mejoras e innovaciones de tipo tecnológico, estructural y administrativo, tanto dentro y fuera del ambiente laboral, con la finalidad de promover condiciones plenas, sanas y seguras para la fuerza laboral, mientras realiza sus actividades.

Utilizar Talentos y Competencias. Se emplean procesos para diseñar las tareas que el personal debe ejecutar, así como para guiar sus competencias y desempeño. Engloba los siguientes procesos:

1. Diseño del trabajo. Busca organizar las actividades, responsabilidades y sistemas en un entorno laboral para mejorar la eficiencia, productividad y satisfacción de la fuerza

laboral. Involucra la estructuración del contenido y los métodos de trabajo para alinear las necesidades del negocio con las capacidades y motivaciones de los colaboradores.

2. Gestión del desempeño. Es mucho más que revisar y evaluar periódicamente el desempeño. Engloba definir los objetivos de forma clara y explícita, planear las actividades y tareas, implementar medios para que el desempeño se dé, liderar y apoyar, y ejecutar y provisionar retroalimentación. Cuando cada uno de estos elementos se integren inteligente y coherentemente, con el compromiso y proactividad de los gerentes y colaboradores, los resultados son potencialmente positivos.

Recompensar a Talentos y Equipos. Incluye los procesos para incentivar y satisfacer a los colaboradores (individualmente y grupalmente). Aquí se encuentran tres procesos:

1. Remuneraciones e incentivos. Son elementos clave en la compensación de los colaboradores dentro de una organización. Las remuneraciones incluyen todas las formas de pago que un trabajador percibe, como el salario base, bonificaciones, comisiones y beneficios adicionales como seguros de salud y aportes a fondos de pensiones. Los incentivos, por otro lado, son recompensas adicionales diseñadas para motivar al personal a alcanzar ciertos objetivos o comportamientos deseados, y pueden ser económicos, como premios en efectivo, o no económicos, como reconocimiento público, tiempo libre extra y oportunidades de desarrollo profesional. Juntos buscan captar, mantener y motivar al talento, fomentando un alto rendimiento y satisfacción laboral.
2. Prestaciones sociales. Son beneficios adicionales al salario que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores. Estas prestaciones pueden integrar seguros de salud, permisos por enfermedad y maternidad, vacaciones pagadas, bonificaciones, subsidios de transporte, planes de jubilación y acceso a programas de bienestar, como asistencia psicológica o membresías a gimnasios. Diseñadas para complementar el salario, estas

prestaciones ayudan a atraer y retener talento, a aumentar la satisfacción laboral y a promover un entorno de trabajo saludable y productivo.

Desarrollar a Talentos y Competencias. Comprende aquellos procesos que contribuyen en la capacitación y desarrollo de los colaboradores y equipos.

1. **Capacitación.** A través de este, las organizaciones proporcionan a sus colaboradores los conocimientos y competencias requeridas para mejorar su desempeño en el trabajo. Este proceso puede incluir una variedad de actividades, como cursos, talleres, programas de formación en línea, entrenamiento en el puesto de trabajo y tutorías. La capacitación está diseñada no solo para abordar las necesidades actuales del puesto, sino también para preparar a los colaboradores para futuros roles y desafíos.
2. **Desarrollo de talentos, equipos y organizaciones.** Es un enfoque estratégico integral que busca maximizar el potencial de los colaboradores, fortalecer la cohesión y eficacia de los equipos de trabajo, y promover la progresión y competitividad de la organización en su conjunto. Este proceso incluye el reconocimiento y cultivo de habilidades y competencias clave, la promoción de un ambiente colaborativo y dinámico, y la implementación de iniciativas que alineen el desarrollo de los colaboradores con los objetivos y visión de la entidad. A través del desarrollo de talentos, se busca no solo mejorar el rendimiento individual, sino también construir equipos sólidos, resilientes y de alto desempeño que contribuyan al éxito sostenible y la innovación continua de la organización.

Vigilar a Talentos y Equipos. Comprende los procesos que se ponen en funcionamiento para controlar y vigilar las tareas de los colaboradores y equipos, y para inspeccionar los resultados. Integra dos procesos:

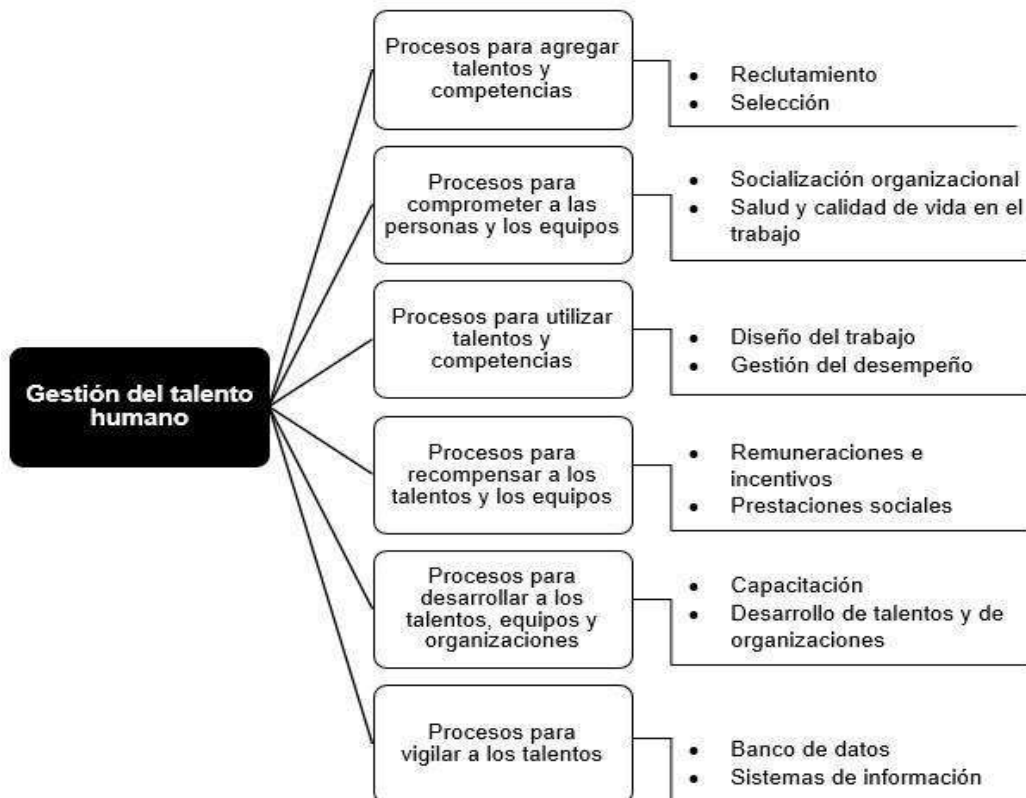
1. **Base de datos.** Almacena y organiza información crítica sobre los colaboradores de una organización. Este base de datos puede contener detalles como la experiencia laboral,

la formación académica, las habilidades, los logros, la evaluación del desempeño y las preferencias de desarrollo de cada individuo. Además, puede incluir información sobre las vacantes disponibles, los requisitos de los puestos y los planes de sucesión. Al centralizar esta información, el banco de datos facilita el abordaje de decisiones estratégicas asociadas con la contratación, asignación de tareas, desarrollo profesional y retención del talento dentro de la empresa. Además, puede alimentar sistemas de análisis y pronóstico que ayuden a identificar tendencias y oportunidades.

2. Sistemas de información. Abarcan una pluralidad de funciones importantes que ejecuta la GTH. Al centralizar y automatizar estos procesos, los sistemas de información ayudan a mejorar la eficiencia operativa, las decisiones basadas en datos y la experiencia global de la fuerza laboral.

Figura 1

Procesos básicos de la gestión del talento humano



Herramientas en la GTH. Alles (2016) menciona que la dirección estratégica de los RR.HH. o la del talento humano existe una gestión integral por competencias que presenta tres pilares, las mismas que utilizas ciertas herramientas para su buen desarrollo.

Herramientas para Selección.

1. Entrevista por competencias. Es organizada y sistematizada y permite evaluar a un postulante que participa en el proceso de selección, sobre todo, evaluar sus competencias mediante preguntas bien determinadas.
2. Entrevista estructurada – selección. Se fundamenta en una serie de preguntas que han sido anticipadamente formuladas para inquirir sobre una serie de aspectos determinados.

Herramientas para Evaluar el Desempeño.

1. Evaluación vertical del desempeño. Efectuada por el superior o jefe. Además, se completa con la autoevaluación.
2. Determinación temprana de brechas. Proceso que mide las competencias del participante y los compara con las requeridas por el puesto. La diferencia entre ellas se llama “brecha”.
3. Diagnóstico circular. Proceso en el que participan múltiples evaluadores. Se le llama “circular” debido a que el colaborador es evaluado por los integrantes de su propio entorno laboral: superiores, compañeros, subordinados, y, además, por él mismo (autoevaluación).
4. Evaluación de 180° y 360°. Con características parecidas a la anterior, estas evaluaciones miden las competencias de los colaboradores de una empresa, con la finalidad de contribuir en su desarrollo. Participan los superiores, pares, así como clientes internos o externos de la persona evaluada. También existe una autoevaluación.

Herramientas para el Desarrollo de Competencias.

1. Autodesarrollo. Es la más eficaz para el desarrollo. Existen dos guías para el autodesarrollo: dentro y fuera del trabajo. La primera guía enumera y sugiere acciones para que el colaborador incorpore en su actividad laboral diaria, con el propósito de que incremente conocimientos o alcance comportamientos más altos. La segunda enfatiza actividades que no están relacionadas con el ámbito laboral, pero que aportan competencias a la organización.
2. Codesarrollo. Engloba acciones que realiza el colaborador, guiado por un instructor, para el desarrollo de competencias y/o adquirir nuevos conocimientos.

Calidad de Servicio

Lovelock & Wirtz (2015) declaran que la calidad de servicio es nivelar o sobrepasar correctamente las perspectivas de los clientes o usuarios, es decir, entregar un servicio que al ser evaluado por el cliente supere sus expectativas.

Para Larrea (1991), la calidad de servicio involucra una serie de prestaciones complementarias, de propiedades cuantitativas o cualitativas, que acompaña a la prestación principal (bien o servicio).

En palabras de Betancourt y Mayo (2010, como se citó en Pedraja-Reja et al., 2019), la calidad de servicio comprende el proceso mediante el que se muestran diversos elementos que forman parte del servicio y que son expuestos mediante juicios del consumidor, el cual valora la calidad del producto final y, además, el proceso de recepción del mismo (simpatía, confiabilidad, respuesta, cortesía, comunicación, entre otros).

De acuerdo con Ureña et al. (2016), la calidad de servicio se vincula con la satisfacción o deseos de una persona, los cuales suscitan una demanda para la adquisición de los productos. Por esta razón, esta resulta de un proceso de gestión integral que busca conseguir el máximo nivel de exigencia y de expectativa que espera un cliente o usuario.

Características de los Servicios. Luna (2017) menciona que los servicios engloban aquellas empresas que elaboran bienes intangibles con finalidad de lucro o sin finalidad de él. Al diferenciarse de los bienes tangibles, los servicios presentan cuatro características bien definidas:

Intangibilidad. Esta característica enfatiza que los servicios no pueden ser tocados ni poseídos físicamente.

Inseparabilidad. Indica que la producción y consumo de servicios acontecen de manera simultánea y no pueden ser separados de la persona que lo vende.

Heterogeneidad. Indica que la calidad de los servicios puede variar significativamente dependiendo de quién los proporciona, cuándo y cómo se entregan.

Percibibilidad. Denota que los servicios no pueden ser almacenados o guardados para su uso futuro; una vez ofrecidos, si no son consumidos, se pierden.

Dimensiones de la Calidad de Servicio. Lovelock & Wirtz (2015) mencionan que, de acuerdo a estudios establecidos por Valarie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman, existen cinco componentes de la calidad demostrados en el servicio:

Elementos Tangibles. Son los aspectos físicos y materiales que los clientes pueden percibir y evaluar al interactuar con un servicio. Estos elementos incluyen el ambiente físico, como la limpieza y diseño de las instalaciones; la apariencia y vestimenta del personal; la calidad y presentación de los equipos y materiales; así como cualquier otro objeto físico que contribuya a la experiencia del cliente. Estos componentes tangibles son cruciales porque, aunque el servicio en sí es intangible, proporcionan indicios visuales y sensoriales que inciden en las percepciones y expectativas de los clientes.

Confiabilidad. Capacidad de una entidad para entregar consistentemente un servicio preciso y fiable, cumpliendo con las promesas hechas a los clientes. Este aspecto implica que los clientes pueden depender de la organización para recibir el servicio de manera uniforme y

predecible, sin errores ni fallos, y dentro de los tiempos establecidos. La confiabilidad es fundamental para conseguir la confianza del cliente, ya que garantiza que las expectativas se cumplan de manera constante, lo que a su vez fomenta la lealtad y la satisfacción del cliente.

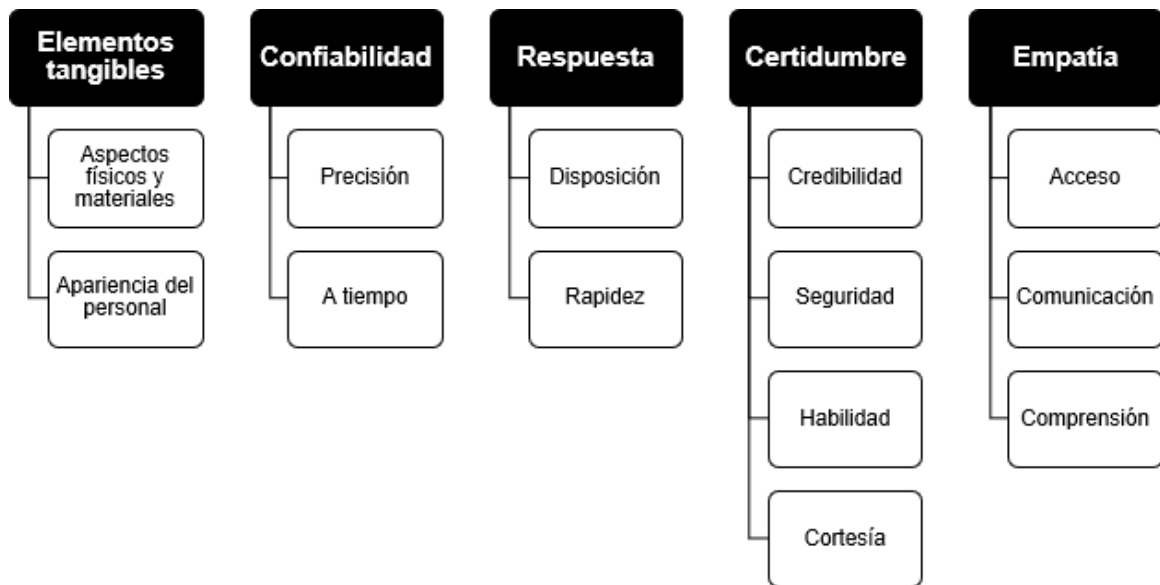
Respuesta. Indica la disposición y rapidez con la que una entidad atiende los requerimientos y solicitudes de los clientes. Este componente de la calidad de servicio implica que los trabajadores estén siempre disponibles y sean proactivos en proporcionar asistencia inmediata, resolver problemas y responder a preguntas o preocupaciones de los clientes.

Certidumbre. Se refiere a la seguridad y credibilidad que una organización transmite a sus clientes, a través de su conocimiento, competencia, cortesía y capacidad para inspirar confianza. Este aspecto implica que los trabajadores demuestran un alto grado de profesionalismo y experiencia en sus áreas, garantizando a los clientes que el servicio recibido es fiable y está respaldado por la habilidad y el conocimiento adecuados. También, abarca la honestidad y la transparencia en las interacciones, lo que refuerza la confianza del cliente en la organización.

Empatía. Capacidad de una organización para entender y atender de manera personalizada los requerimientos y expectativas individuales de sus clientes. Significa que los colaboradores demuestran un genuino interés y preocupación por los clientes, escuchándolos activamente y esforzándose por ofrecer soluciones que se adapten a sus situaciones particulares. La empatía en el servicio se manifiesta a través de un trato amable, accesible y considerado. Fomentar este componente es crucial para construir relaciones sólidas y duraderas, y para asegurar una experiencia positiva que motive a los clientes a regresar y recomendar la organización a otros.

Figura 2

Componentes de la calidad de servicio



Calidad de los Servicios de Salud en el Perú. Pino-Chávez (2018) señala que la calidad se fundamenta en dos aspectos clave: satisfacer al usuario y cumplir con los estándares. La calidad de los servicios de salud sigue estos dos aspectos.

En primer lugar, se aplican cuestionarios a los usuarios (pacientes) para medir, desde su perspectiva, si los servicios son eficientes o deficientes y si, además, se encuentran satisfechos con la atención que le han brindado. La calificación de los usuarios es importante, debido a que se trata de lo que estos han percibido en la atención sanitaria que han recibido.

En segundo lugar, el propio establecimiento debe aplicar una autoevaluación para verificar si internamente está cumpliendo con los estándares de calidad en salud determinados por el Ministerio de Salud (MINSA). Este proceso se le conoce como Acreditación. Los establecimientos en salud verifican a través de la autoevaluación, si están cumpliendo con estos estándares para realizar sus labores en las más óptimas condiciones y de esta manera, los usuarios puedan recibir un servicio de calidad.

Con estos dos elementos, se puede medir la calidad de los servicios de salud y los establecimientos conocer si solo están “cumpliendo” con los estándares establecidos o solo están satisfaciendo algún criterio de la calidad de servicio o atención. A pesar de que se realizan estudios en diferentes establecimientos de salud públicas para conocer sobre la calidad del servicio que entregan, este nivel de calidad parece no mejorar y es que, gran parte de los encuestados suelen percibir todavía mala calidad de los servicios, insuficiencia, incompetencia e insatisfacción.

2.3 Bases filosóficas

Gestión del Talento Humano

La GTH se centra en la idea de que los colaboradores son el recurso más valioso de una entidad y que deben ser tratados con respeto, dignidad y equidad. Esta filosofía sostiene que cada individuo tiene un potencial único que, si se cultiva adecuadamente, puede contribuir significativamente al éxito organizacional.

Asimismo, promueve prácticas que fomentan el desarrollo personal y profesional, el bienestar integral y la motivación intrínseca. Además, aboga por la creación de un entorno de trabajo inclusivo y colaborativo, donde la comunicación abierta y la participación activa sean fundamentales. Esta perspectiva humanista y estratégica busca alinear las metas individuales con los objetivos organizacionales, asegurando un crecimiento mutuo y sostenible.

Calidad de Servicio

La calidad de servicio se fundamenta en el compromiso de satisfacer y superar las expectativas de los clientes, mediante un enfoque centrado en los mismos, la excelencia y la mejora continua. Esta filosofía enfatiza la trascendencia de comprender profundamente los requerimientos y deseos de los clientes, ofreciendo experiencias personalizadas y valor añadido en cada interacción.

También, implica un compromiso ético y profesional de todos los integrantes de la organización para actuar con integridad, transparencia y una orientación constante hacia la innovación y la mejora. En resumen, esta filosofía persigue no solo la satisfacción del cliente, sino también su lealtad y recomendación, contribuyendo al éxito y la reputación de la organización.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de Servicio

Se relaciona con la satisfacción o deseos de una persona, los cuales suscitan una demanda para la adquisición de los productos. Por esta razón, resulta de un proceso de gestión integral que busca conseguir el máximo nivel de exigencia y de expectativa que espera un cliente o usuario (Ureña et al., 2016).

Certidumbre

Se refiere a la seguridad y credibilidad que una organización transmite a sus clientes, a través de su conocimiento, competencia, cortesía y capacidad para inspirar confianza (Lovelock & Wirtz, 2015).

Comprometer a Talentos y Equipos

Engloba aquellos procesos que originan condiciones y criterios ambientales y psicológicos que contribuyan a la satisfacción laboral de los talentos y equipos, como la socialización organizacional, la salud ocupacional y la CVT (Chiavenato, 2020).

Confiabilidad

Capacidad de una organización para proporcionar consistentemente un servicio preciso y fiable, cumpliendo con las promesas hechas a los clientes (Lovelock & Wirtz, 2015).

Desarrollar a Talentos y Competencias

Comprende aquellos procesos que contribuyen en la capacitación y desarrollo de los colaboradores y equipos (Chiavenato, 2020).

Elementos Tangibles

Son los aspectos físicos y materiales que los clientes pueden percibir y evaluar al interactuar con un servicio. Estos elementos incluyen el ambiente físico donde se ofrece el servicio, la apariencia y vestimenta del personal, la calidad y presentación de los equipos y materiales, así como cualquier otro objeto físico que contribuya a la experiencia del cliente (Lovelock & Wirtz, 2015).

Empatía

Comprende la capacidad de una organización para comprender y atender de manera personalizada los requerimientos y expectativas individuales de sus clientes. La empatía en el servicio se manifiesta a través de un trato amable, accesible y considerado (Lovelock & Wirtz, 2015).

Gestión del Talento Humano

Comprende un campo que incorpora y está vinculado con la misión, visión, comportamiento y cultura organizacional que prevalecen en las organizaciones. Asimismo, está sujeta a factores asociados con la estructura organizacional, su competencia, tecnología y procedimientos que emplea, el estilo de gestión, pero, sobre todo, por los atributos de los sujetos que la integran (Chiavenato, 2020).

Incorporar Talentos y Competencias

Integra dos procesos esenciales para incorporar nuevos talentos y competencias para la organización: reclutamiento y selección. Estos también se pueden llamar procesos de aprovisionamiento de personal (Chiavenato, 2020).

Recompensar a Talentos y Equipos

Incluye los procesos para incentivar y satisfacer a los colaboradores (individualmente y grupalmente), como las remuneraciones y las prestaciones sociales (Chiavenato, 2020).

Respuesta

Indica la disposición y rapidez con la que una entidad atiende los requerimientos y solicitudes de los clientes (Lovelock & Wirtz, 2015).

Utilizar Talentos y Competencias

Se emplean procesos para diseñar las tareas que el personal debe ejecutar, así como para guiar sus competencias y desempeño (Chiavenato, 2020).

Vigilar a Talentos y Equipos

Comprende los procesos que se ponen en funcionamiento para controlar y vigilar las tareas de los colaboradores y equipos, y para inspeccionar los resultados (Chiavenato, 2020).

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.
- La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDIDA
VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>La GTH comprende un campo que incorpora y está vinculado con la misión, visión, comportamiento y cultura organizacional que prevalecen en las organizaciones. Asimismo, está sujeta a factores asociados con la estructura organizacional, el negocio de la organización, su competencia, la tecnología y los procesos que emplea, el estilo de gestión, pero, sobre todo, por los atributos de los sujetos que la integran (Chiavenato, 2020).</p>	<p>La GTH fue medida en un cuestionario en escala Likert. Esta variable contuvo 6 dimensiones, 13 indicadores y 15 ítems.</p>	Incorporar talentos y competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección 	1 – 2	Ordinal, escala de Likert
			Comprometer a talentos y equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización organizacional - Salud ocupacional - Calidad de vida en el trabajo 	3 – 6	
			Utilizar talentos y competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del trabajo - Gestión del desempeño 	7 – 9	
			Recompensar a talentos y equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones e incentivos - Prestaciones y seguridad social 	10 – 11	
			Desarrollar a talentos y competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Desarrollo de talentos y de organizaciones 	12 – 13	
			Vigilar a talentos y equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos - Sistemas de informaciones 	14 – 15	

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es nivelar o sobrepasar correctamente las perspectivas de los clientes o usuarios, es decir, entregar un servicio que al ser evaluado por el cliente supere sus expectativas Lovelock & Wirtz (2015).	La calidad de servicio fue medida en un cuestionario en escala Likert. Esta variable contuvo 5 dimensiones y 13 indicadores e ítems.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos físicos y materiales - Apariencia del personal 	16 – 17	Ordinal, escala de Likert
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - A tiempo 	18 – 19	
			Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición - Rapidez 	20 – 21	
			Certidumbre	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Seguridad - Habilidad - Cortesía 	22 – 25	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Comunicación - Comprensión 	26 – 28	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque

Se aplicó un enfoque cuantitativo.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) declaran que este enfoque se caracteriza por la compilación y evaluación de datos numéricos para identificar patrones, probar hipótesis y establecer relaciones entre variables. Utiliza instrumentos estandarizados, como encuestas y cuestionarios, para obtener datos que pueden ser estadísticamente analizados, lo que permite generalizar los resultados a partir de muestras representativas. Además, busca la objetividad y la precisión, empleando métodos como la estadística descriptiva e inferencial, y se basa en un diseño de investigación estructurado y predefinido, con el fin de obtener resultados replicables y verificables.

3.1.2 Diseño

Se efectuó un estudio no experimental, transversal.

Pimienta & De la Orden (2017) enfatizan que este diseño se refiere a aquellos estudios en los que el investigador no controla voluntariamente las variables, sino que las observa y analiza tal como se comportan en su medio natural.

Por su parte, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indican que el estudio es transversal, cuando los datos de este se recopilan en un único momento.

3.1.3 Nivel

Se siguió un alcance correlacional.

Bernal (2016) menciona que este alcance se enfoca en determinar la relación o grado de asociación entre dos o más variables, sin implicar causalidad directa entre ellas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Comprende la totalidad de individuos, objetos o eventos que comparten características comunes y que son el foco de un estudio específico. Esta agrupación puede ser amplia o estrecha, dependiendo de los criterios establecidos por el investigador, y sirve como la base para la selección de muestras representativas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La Tabla 1 muestra el número total del personal asistencial de la institución en estudio, siendo este de 429 trabajadores.

Tabla 1

Principales grupos asistenciales del Hospital Barranca Cajatambo y SBS

Grupos asistenciales	Número de trabajadores
Médicos	64
Enfermeras	166
Obstetras	41
Técnicos	158
Total	429

3.2.2 Muestra

Es un grupo más pequeño, el cual debe representar adecuadamente las características de la población más amplia, permitiendo que los hallazgos obtenidos sean generalizables. Una muestra bien diseñada es crucial para la validez de los resultados, ya que garantiza que los datos recogidos reflejen con precisión la realidad del conjunto de la población (Bernal, 2016).

Para la muestra, se aplicó la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2PQN}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

En donde:

- **n** = tamaño de la muestra
- **P y Q** = tienen un valor de 0.5
- **Z** = valor estándar de 1.96
- **N** = total de la población
- **e** = error estándar de 0.05

Se reemplazaron los datos:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(429)}{(429 - 1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 203$$

La muestra reunió a 203 trabajadores.

Para conocer el tamaño de los diferentes estratos (grupos asistenciales), se efectúa un muestreo probabilístico estratificado. Para ello, se sigue el siguiente procedimiento:

$$\frac{\text{muestra}}{\text{población}} = \frac{203}{429} = 0,4732$$

El valor de cada grupo asistencial se multiplicó por 0,4732, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 2

Muestra de los grupos asistenciales del Hospital Barranca Cajatambo y SBS

Estrato	Grupo asistencial	N.º de trabajadores	Muestra del estrato
1	Médicos	64	30
2	Enfermeras	166	79
3	Obstetras	41	19
4	Técnicos	158	75
	Total	429	203

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica empleada

Se aplicó una encuesta.

Esta técnica se utiliza para recopilar datos de una muestra representativa. Consiste en una serie de preguntas estandarizadas que pueden ser administradas de diversas formas: presencial, por teléfono, por correo o en línea. Las encuestas permiten obtener información sobre opiniones, comportamientos, características y experiencias de los encuestados, facilitando el análisis cuantitativo de los datos recolectados (Arias et al., 2022).

3.3.2 Descripción del instrumento

Se diseñó un cuestionario, el cual contó con un total de 28 ítems: 15 ítems para la primera variable y 13, para la segunda. Este instrumento fue aplicado a los encuestados, los mismos que respondieron, teniendo en cuenta la escala de Likert.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Se emplearon dos softwares: Excel, para el análisis descriptivo de las variables y SPSS Statistics para comprobar las hipótesis del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados de Gestión del talento humano

Tabla 3

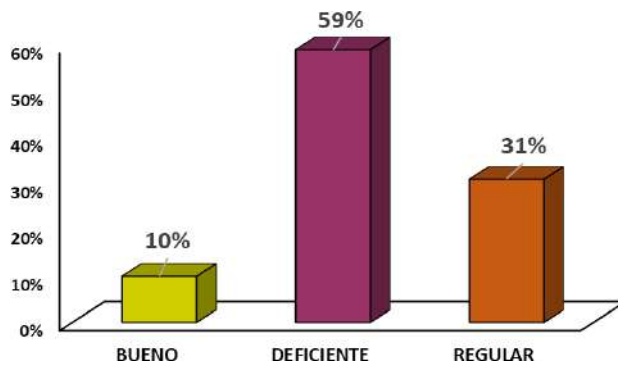
Gestión del talento humano

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	21	10%
DEFICIENTE	119	59%
REGULAR	63	31%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Gestión del talento humano



El 59% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que los procesos de la gestión del talento humano (GTH) resultan deficientes. Esto sugiere que existen serios problemas en áreas clave como la incorporación, el compromiso, la utilización, la recompensa, el desarrollo y la vigilancia de talentos y competencias. No obstante, el 31% del personal asistencial indica que estos procesos de la GTH resultan regulares, sugiriendo que, aunque existen fallas, se perciben esfuerzos positivos. Mientras que, solo el 10% indica que los procesos de la GTH de dicho hospital son completamente buenos.

Tabla 4

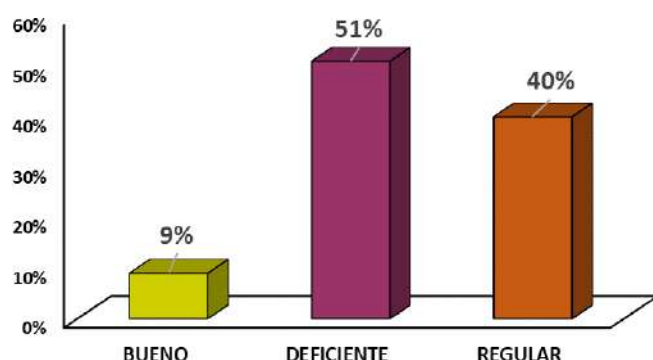
Incorporar talentos y competencias

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	19	9%
DEFICIENTE	103	51%
REGULAR	81	40%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Incorporar talentos y competencias



El 51% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de incorporación de talentos y competencias resulta deficiente. Esto sugiere que no se están utilizando oportuna y consistentemente los canales oficiales para transparentar y comunicar los procesos de reclutamiento, además de que los procesos de selección no aseguran la contratación de profesionales idóneos para los puestos de trabajo. No obstante, el 40% del personal asistencial indica que esta incorporación de talentos y competencias resulta regular, sugiriendo que la utilización de los canales es intermitente, y que solo en ocasiones se seleccionan candidatos competentes. Mientras que, apenas el 9% indica que el proceso de incorporación de talentos y competencias de dicho hospital es completamente bueno.

Tabla 5

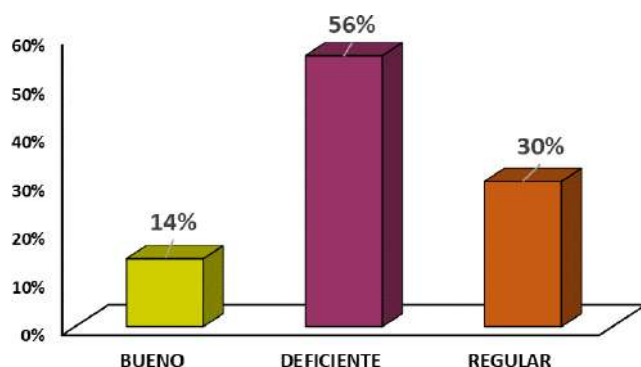
Comprometer a talentos y equipos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	28	14%
DEFICIENTE	113	56%
REGULAR	62	30%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Comprometer a talentos y equipos



El 56% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de compromiso en talentos y equipos resulta deficiente. Esto sugiere que no se logra brindar un acompañamiento oportuno para la socialización de los nuevos trabajadores, no se enseña ni se transmite la filosofía institucional, no se facilita apoyo psicológico a los profesionales de salud, además de que los programas de higiene y seguridad laboral no están actualizados. No obstante, el 40% del personal asistencial indica que este compromiso en talentos y equipos resulta regular, sugiriendo que el acompañamiento es esporádico, la filosofía del hospital es desconocida, el apoyo psicológico es limitado, y tanto la higiene como la seguridad laboral son actualizados con irregularidad. Mientras que, solo el 14% indica que el proceso de compromiso en talentos y equipos de dicho hospital es completamente bueno.

Tabla 6

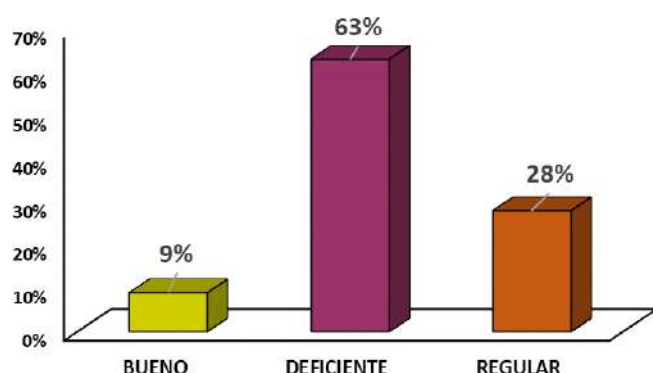
Utilizar talentos y competencias

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	19	9%
DEFICIENTE	127	63%
REGULAR	57	28%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Utilizar talentos y competencias



El 63% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de utilización de talentos y competencias resulta deficiente. Esto sugiere que el diseño de trabajo no se encuentra alineado con las capacidades de los profesionales, las herramientas necesarias para un desempeño eficaz no son implementadas consistentemente, además de que las retroalimentaciones resultan escasas. No obstante, el 28% del personal asistencial indica que esta utilización de talentos y competencias resulta regular, sugiriendo que el diseño de trabajo se alinea solo a ciertos profesionales, las herramientas se brindan de forma irregular, y las retroalimentaciones son intermitentes. Mientras que, apenas el 9% indica que el proceso de utilización de talentos y competencias de dicho hospital es completamente bueno.

Tabla 7

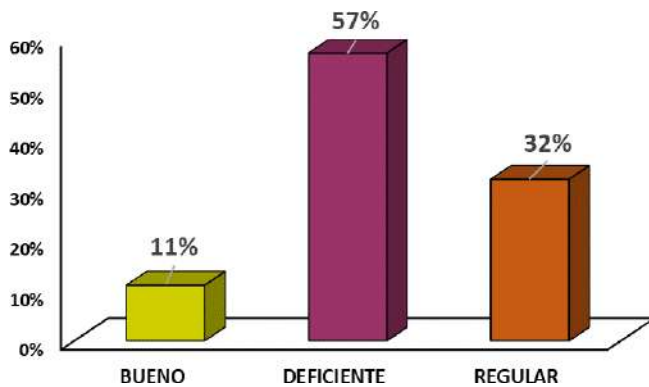
Recompensar a talentos y equipos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	22	11%
DEFICIENTE	116	57%
REGULAR	65	32%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Recompensar a talentos y equipos



El 57% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de recompensa a talentos y equipos resulta deficiente. Esto sugiere que no se están otorgando reconocimientos e incentivos pese a un trabajo efectivo, además de no brindarse prestaciones sociales oportunas, como planes de jubilación, permisos por enfermedad y maternidad, o vacaciones pagadas. No obstante, el 32% del personal asistencial indica que esta recompensa a talentos y equipos resulta regular, sugiriendo que los reconocimientos y las prestaciones son brindados de manera esporádica. Mientras que, solo el 11% indica que el proceso de recompensa a talentos y equipos de dicho hospital es completamente bueno.

Tabla 8

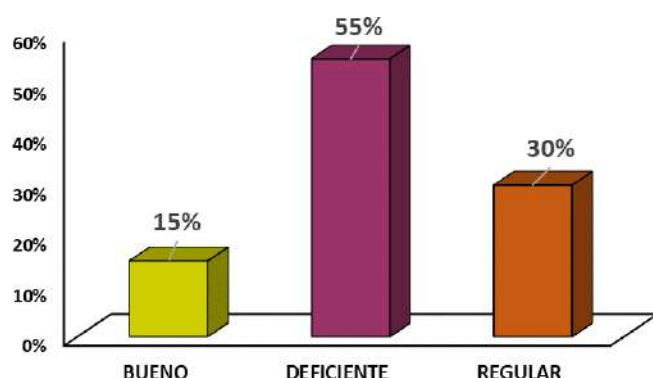
Desarrollar a talentos y competencias

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	30	15%
DEFICIENTE	112	55%
REGULAR	61	30%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Desarrollar a talentos y competencias



El 55% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de desarrollo de talentos y competencias resulta deficiente. Esto sugiere que no se logran organizar capacitaciones y oportunidades sistemáticas de formación laboral, además de no desarrollarse equipos de alto desempeño para la mejora del servicio en los pacientes. No obstante, el 30% del personal asistencial indica que este desarrollo de talentos y competencias resulta regular, sugiriendo que ocasionalmente se realizan capacitaciones y desarrollan los equipos de alto desempeño. Mientras que, solo el 15% indica que el proceso de desarrollo de talentos y competencias de dicho hospital es completamente bueno.

Tabla 9

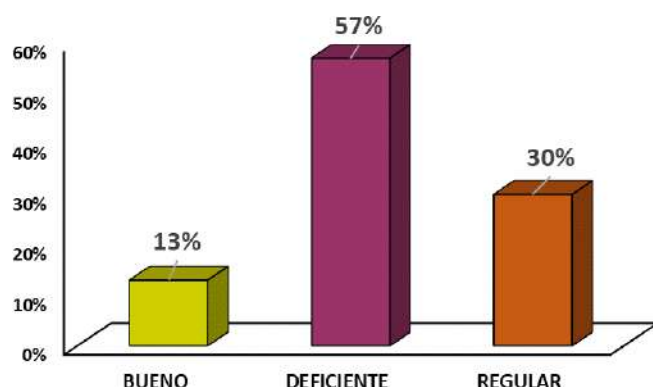
Vigilar a talentos y equipos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	26	13%
DEFICIENTE	116	57%
REGULAR	61	30%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Vigilar a talentos y equipos



El 57% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que el proceso de vigilancia de talentos y equipos resulta deficiente. Esto sugiere que no se está almacenando ni organizando oportunamente la información de los profesionales para facilitar la toma de decisiones, además de no implementarse sistemas de información que contribuyan con la automatización de los procesos. No obstante, el 30% del personal asistencial indica que esta vigilancia de talentos y equipos resulta regular, sugiriendo que se cuenta con una base de datos limitada y un sistema de información inconsistente. Mientras que, solo el 13% indica que el proceso de vigilancia de talentos y equipos de dicho hospital es completamente bueno.

4.1.2 Resultados de Calidad de servicio

Tabla 10

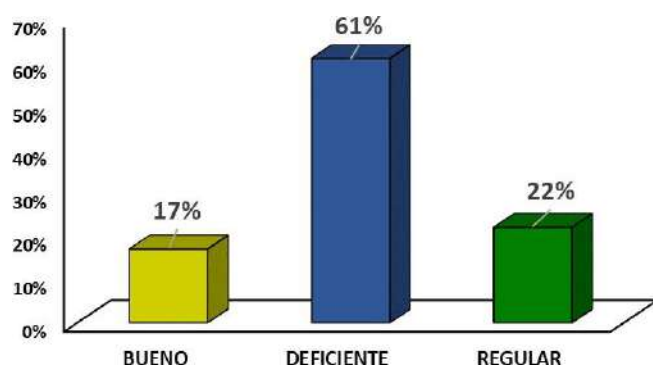
Calidad de servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	35	17%
DEFICIENTE	123	61%
REGULAR	45	22%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Calidad de servicio



El 61% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que los componentes de la calidad del servicio resultan deficientes. Esto sugiere que existen serios problemas con la infraestructura u otros elementos tangibles, baja confiabilidad de servicio, falta de respuesta clara y oportuna, escasez de certidumbre y seguridad, junto a una limitada formación y valores empáticos en el trabajador. No obstante, el 22% del personal asistencial indica que estos componentes de calidad de servicio resultan regulares, sugiriendo que la calidad varía en cada una de las áreas del hospital. Mientras que, solo el 17% indica que los componentes de la calidad del servicio de dicho hospital son completamente buenos.

Tabla 11

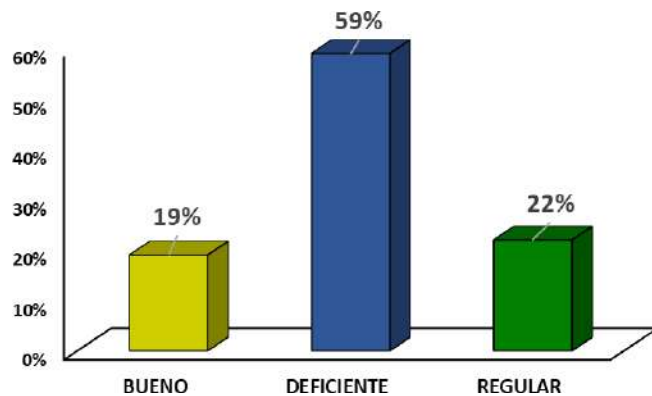
Elementos tangibles

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	38	19%
DEFICIENTE	120	59%
REGULAR	45	22%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Elementos tangibles



El 59% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que los elementos tangibles del servicio resultan deficientes. Esto sugiere que no se están realizando mantenimientos necesarios a los equipos y materiales del hospital, además de no exigirse de forma consistente que los trabajadores usen la indumentaria adecuada. No obstante, el 22% del personal asistencial indica que estos elementos tangibles resultan regulares, sugiriendo que el mantenimiento de equipos y materiales se realiza ocasionalmente y que, aunque se exige la indumentaria oportuna, solo algunos trabajadores cumplen esta norma. Mientras que, solo el 19% indica que los elementos tangibles de dicho hospital son completamente buenos.

Tabla 12

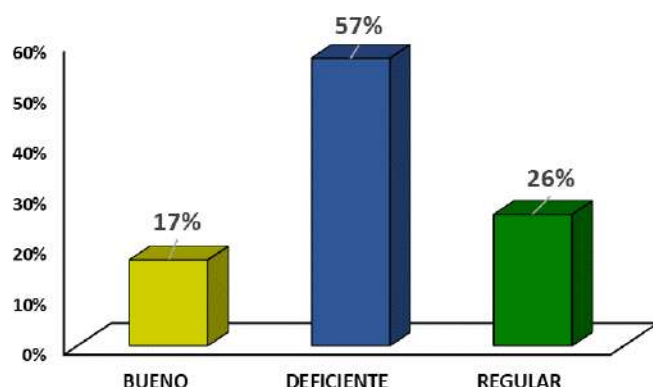
Confiabilidad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	35	17%
DEFICIENTE	116	57%
REGULAR	52	26%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Confiabilidad



El 57% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que la confiabilidad del servicio resulta deficiente. Esto sugiere que no se implementan consultas detalladas ni se busca la opinión de otros expertos dentro de la institución para otorgar diagnósticos precisos, además de no respetarse el orden de las citas agendadas. No obstante, el 26% del personal asistencial indica que esta confiabilidad de servicio resulta regular, sugiriendo que a veces se otorgan diagnósticos seguros al paciente, y que no siempre se respeta el orden de las citas. Mientras que, solo el 17% indica que la confiabilidad de servicio de dicho hospital es completamente buena.

Tabla 13

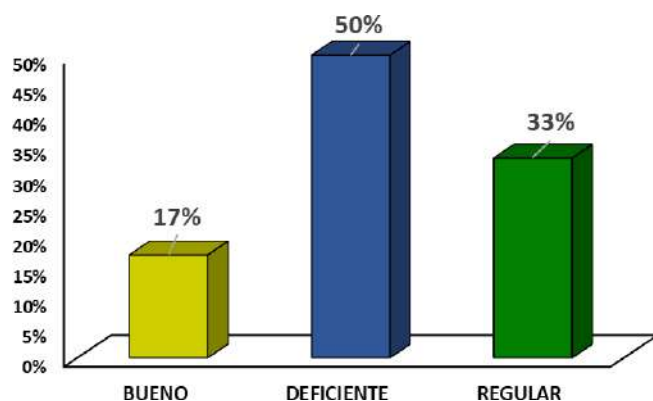
Respuesta

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	35	17%
DEFICIENTE	102	50%
REGULAR	66	33%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Respuesta



El 50% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que la respuesta de servicio resulta deficiente. Esto sugiere que no se logra atender de forma rápida y oportuna a las necesidades e inquietudes de los pacientes, además de no mostrarse, completa disposición, voluntad y proactividad en el servicio brindado. No obstante, el 33% del personal asistencial indica que esta respuesta de servicio resulta regular, sugiriendo que la disposición y rapidez del servicio es limitada e inconsistente. Mientras que, solo el 17% indica que la respuesta de servicio de dicho hospital es completamente buena.

Tabla 14

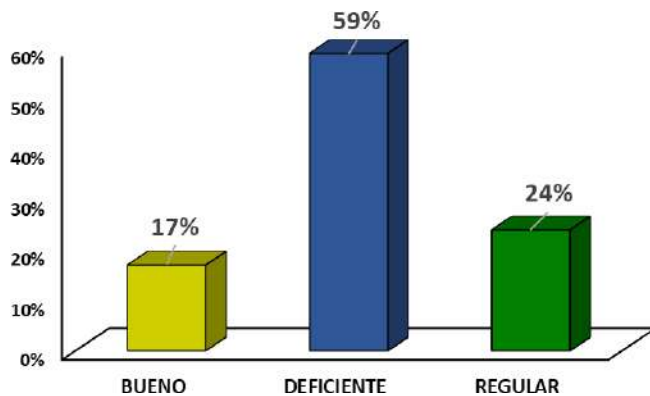
Certidumbre

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	34	17%
DEFICIENTE	120	59%
REGULAR	49	24%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Certidumbre



El 59% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que la certidumbre de servicio resulta deficiente. Esto sugiere que no se está brindando una atención fiable en el servicio, no se garantiza una plena seguridad a los pacientes, no se cuentan con las habilidades necesarias para atender, además de no brindarse un trato amable y cortés. No obstante, el 24% del personal asistencial indica que esta certidumbre de servicio resulta regular, sugiriendo que la credibilidad es inconsistente, la atención segura es limitada, las habilidades del personal son insuficientes, y la cortesía es inconsistente. Mientras que, solo el 17% indica que la certidumbre de servicio de dicho hospital es completamente buena.

Tabla 15

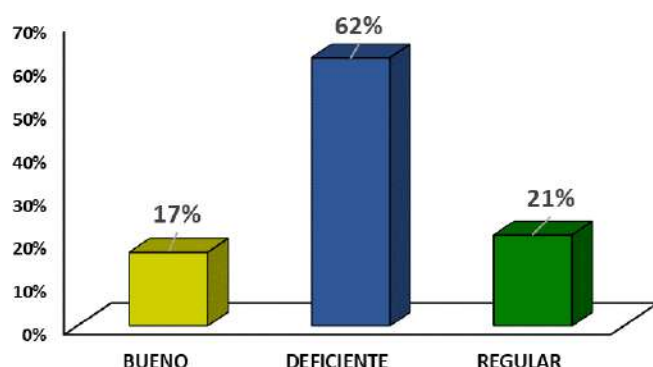
Empatía

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	35	17%
DEFICIENTE	125	62%
REGULAR	43	21%
TOTAL	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 15

Empatía



El 62% del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, indica que la empatía en el servicio resulta deficiente. Esto sugiere que el servicio no logra ser accesible para toda la población en general, la comunicación con los pacientes no llega a ser compartida, además de que las necesidades de los mismos no son escuchados ni comprendidos. No obstante, el 21% del personal asistencial indica que esta empatía en el servicio resulta regular, sugiriendo que el acceso de servicio es limitado, la comunicación con los pacientes es ocasional, y la comprensión a sus necesidades es inconsistente. Mientras que, solo el 17% indica que la empatía en el servicio de dicho hospital es completamente buena.

4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

Tabla 16

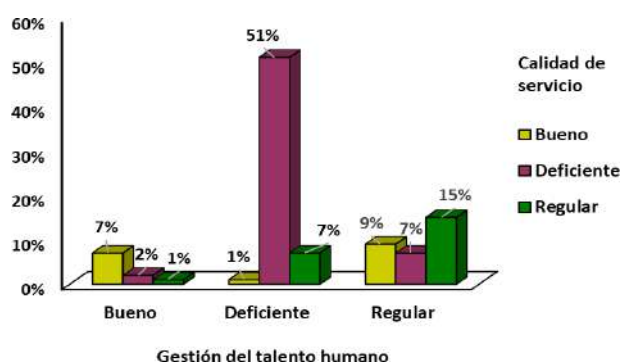
Gestión del talento humano en relación a Calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	1%	51%	7%	59%
	Regular	9%	7%	15%	31%
Total		17%	60%	23%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Gestión del talento humano en relación a Calidad de servicio



El 51% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como la calidad de servicio resultan deficientes. El 15% indica que las variables mencionadas resultan regulares. El 9% indica que la GTH resulta regular, aunque la calidad de servicio resulte buena. Un 7% indica que ambas variables resultan buenas. Otro 7% indica que la GTH resulta deficiente, y que la calidad de servicio resulta regular, mientras que otro 7% indica lo contrario. El 2% indica que la GTH resulta buena, aunque la calidad de servicio resulte deficiente. El 1% indica que la GTH resulta buena, aunque la calidad de servicio resulte regular. Y solo otro 1% indica que la GTH resulta deficiente, aunque la calidad de servicio resulte buena.

Tabla 17

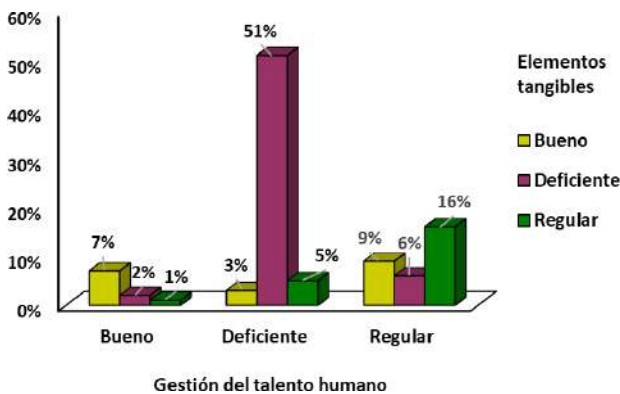
Gestión del talento humano en relación a Elementos tangibles

		Elementos tangibles			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	3%	51%	5%	59%
	Regular	9%	6%	16%	31%
Total		19%	59%	22%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Gestión del talento humano en relación a Elementos tangibles



El 51% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como los elementos tangibles resultan deficientes. El 16% indica que la variable y la dimensión resultan regulares. El 9% indica que la GTH resulta regular, aunque los elementos tangibles resulten buenos. El 7% indica que ambos aspectos son buenos. El 6% indica que la GTH resulta regular, y que los elementos tangibles resultan deficientes, mientras que el 5% indica lo contrario. El 3% indica que la GTH resulta deficiente, aunque los elementos tangibles resulten buenos. El 2% indica que la GTH resulta buena, aunque los elementos tangibles resulten deficientes. Y solo el 1% indica que la GTH resulta buena, aunque los elementos tangibles resulten regulares.

Tabla 18

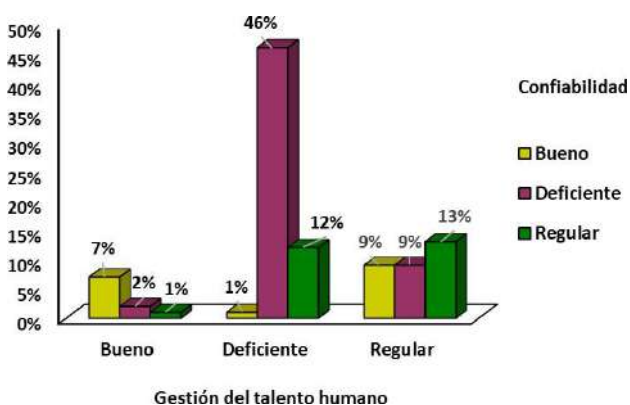
Gestión del talento humano en relación a Confiabilidad

		Confiabilidad			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	1%	46%	12%	59%
	Regular	9%	9%	13%	31%
Total		17%	57%	26%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 18

Gestión del talento humano en relación a Confiabilidad



El 46% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como la confiabilidad de servicio resultan deficientes. El 13% indica que la variable y la dimensión resultan regulares. El 12% indica que la GTH resulta deficiente, y que la confiabilidad resulta regular. Un 9% indica que la GTH resulta regular, aunque la confiabilidad resulte buena. Otro 9% indica también que la GTH resulta regular, aunque la confiabilidad resulte buena. Otro 9% indica también que la GTH resulta regular, pero que la confiabilidad resulta deficiente. El 7% indica que ambos aspectos son buenos. El 2% indica que la GTH resulta buena, aunque la confiabilidad resulte deficiente. Un 1% indica que la GTH resulta buena, aunque la confiabilidad resulte regular. Y otro 1% indica que la GTH resulta deficiente, aunque la confiabilidad resulte buena.

Tabla 19

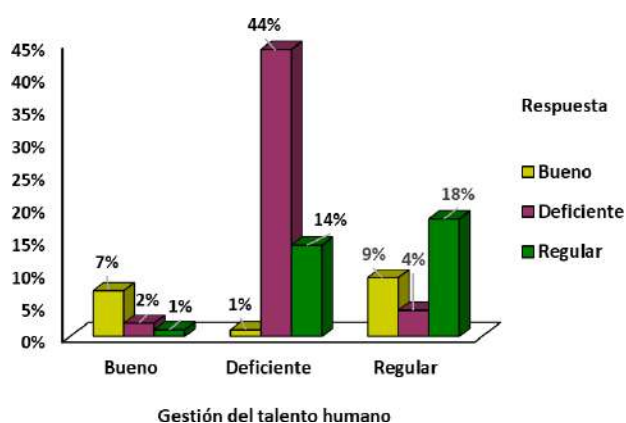
Gestión del talento humano en relación a Respuesta

		Respuesta			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	1%	44%	14%	59%
	Regular	9%	4%	18%	31%
Total		17%	50%	33%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 19

Gestión del talento humano en relación a Respuesta



El 44% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como la respuesta de servicio resultan deficientes. El 18% indica que la variable y la dimensión resultan regulares. El 14% indica que la GTH resulta deficiente, y que la respuesta resulta regular. El 9% indica que la GTH resulta regular, aunque la repuesta resulte buena. El 7% indica que ambos aspectos son buenos. El 4% indica que la GTH resulta regular, y que la respuesta resulta deficiente. El 2% indica que la GTH resulta buena, aunque la repuesta resulte deficiente. Un 1% indica también que la GTH resulta buena, pero que la respuesta resulta regular. Y otro 1% indica que la GTH resulta deficiente, aunque la respuesta de servicio resulte buena.

Tabla 20

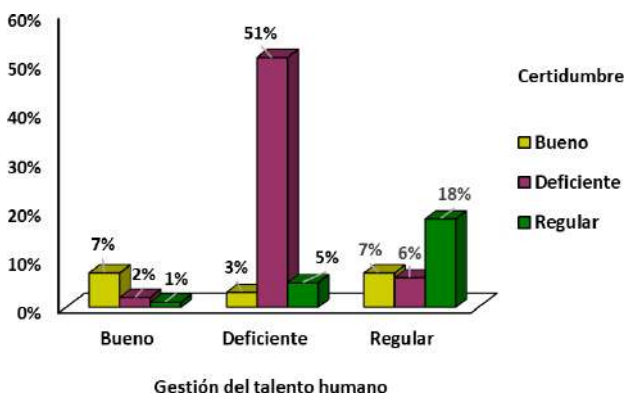
Gestión del talento humano en relación a Certidumbre

		Certidumbre			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	3%	51%	5%	59%
	Regular	7%	6%	18%	31%
Total		17%	59%	24%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 20

Gestión del talento humano en relación a Certidumbre



El 51% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como la certidumbre de servicio resultan deficientes. El 18% indica que la variable y la dimensión resultan regulares. Un 7% indica que ambos aspectos son buenos. Otro 7% indica que la GTH resulta regular, aunque la certidumbre resulte buena. El 6% indica también que la GTH resulta regular, pero que la certidumbre resulte deficiente, mientras el 5% indica lo contrario. El 3% indica que la GTH resulta deficiente, aunque la certidumbre resulte buena. El 2% indica también que la GTH resulta buena, pero que la certidumbre resulta deficiente. Y solo el 1% indica que la GTH resulta buena, aunque la certidumbre de servicio resulte regular.

Tabla 21

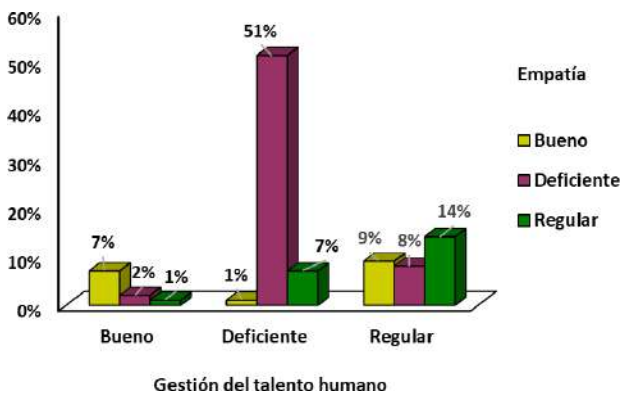
Gestión del talento humano en relación a Empatía

		Empatía			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión del talento humano	Bueno	7%	2%	1%	10%
	Deficiente	1%	51%	7%	59%
	Regular	9%	8%	14%	31%
Total		17%	61%	22%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Gestión del talento humano en relación a Empatía



El 51% indica que tanto la gestión del talento (GTH) como la empatía en el servicio resultan deficientes. El 14% indica que la variable y la dimensión resultan regulares. El 7% indica que ambos aspectos son buenos. El 9% indica que la GTH resulta regular, aunque la empatía resulte buena. El 8% indica también que la GTH resulta regular, pero que la empatía resulta deficiente, a diferencia del 7% que indica lo contrario. El 2% indica que la GTH resulta buena, aunque la empatía resulte deficiente. Un 1% indica también que la GTH resulta buena, pero que la empatía resulta regular. Y otro 1% indica que la GTH resulta deficiente, aunque la empatía en el servicio resulte buena.

4.1.4 Prueba de Normalidad

Se ha utilizado el estadístico Kolmogorov Smirnov para la prueba, al contarse con una muestra de 203 del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, al ser una cifra superior a 50.

Tabla 22

Prueba de normalidad

Variable y Dimensiones	K-S		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del talento humano	0.168	203	0.000
Calidad de servicio	0.176	203	0.000
Incorporar talentos y competencias	0.148	203	0.000
Comprometer a talentos y equipos	0.181	203	0.000
Utilizar talentos y competencias	0.202	203	0.000
Recompensar a talentos y equipos	0.174	203	0.000
Desarrollar a talentos y competencias	0.171	203	0.000
Vigilar a talentos y equipos	0.179	203	0.000
Elementos tangibles	0.202	203	0.000
Confiabilidad	0.195	203	0.000
Respuesta	0.200	203	0.000
Certidumbre	0.158	203	0.000
Empatía	0.192	203	0.000

Nota. Elaboración propia

Se determina que los datos no cumplen el supuesto de normalidad, al obtenerse unas significancias menores a 0.05. Por lo tanto, corresponde la aplicación del estadístico Rho de Spearman para las correlaciones.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación general

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

Ha: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “**Ho**”.

- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “**Ho**”.

Tabla 23

Gestión del talento humano correlacionada con Calidad de servicio

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.664
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Calidad de servicio	Correlación	0.664	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

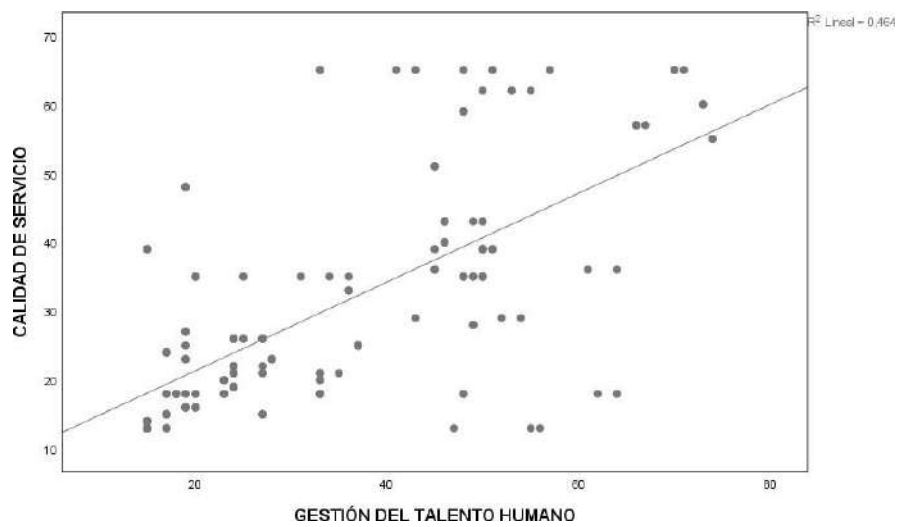
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “**Ha**”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 22

Gestión del talento humano correlacionada con Calidad de servicio



Se determina una relación moderada entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.664.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₁: La gestión del talento humano no se relaciona con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

H_{a1}: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “**H₀₁**”.

- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “**H₀₁**”.

Tabla 24

Gestión del talento humano correlacionada con Elementos tangibles

			Gestión del talento humano	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.634
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Elementos tangibles	Correlación	0.634	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

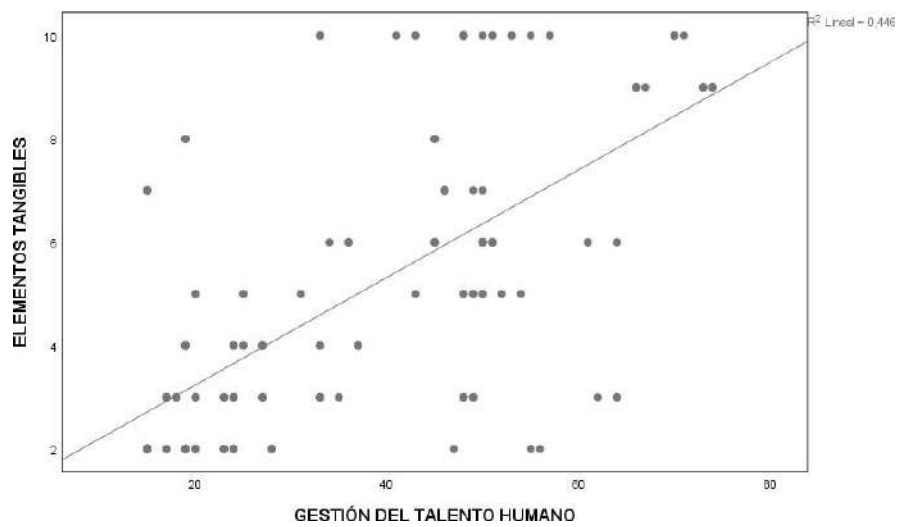
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “**H_{a1}**”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 23

Gestión del talento humano correlacionada con Elementos tangibles



Se establece una relación moderada entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.634.

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₂: La gestión del talento humano no se relaciona con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

H_{a2}: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “**H₀₂**”.

- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “**H₀₂**”.

Tabla 25

Gestión del talento humano correlacionada con Confiabilidad

			Gestión del talento humano	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.605
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Confiabilidad	Correlación	0.605	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

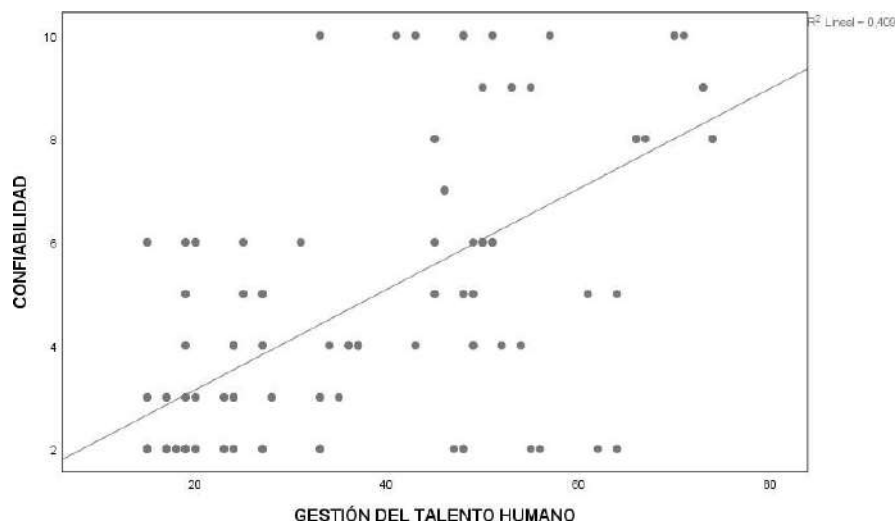
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “**H_{a2}**”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 24

Gestión del talento humano correlacionada con Confiabilidad



Se establece una relación moderada entre la gestión del talento humano y la confiabilidad del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.605.

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₃: La gestión del talento humano no se relaciona con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

H_{a3}: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “H₀₃”.

- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “H₀₃”.

Tabla 26

Gestión del talento humano correlacionada con Respuesta

			Gestión del talento humano	Respuesta
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.630
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Respuesta	Correlación	0.630	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

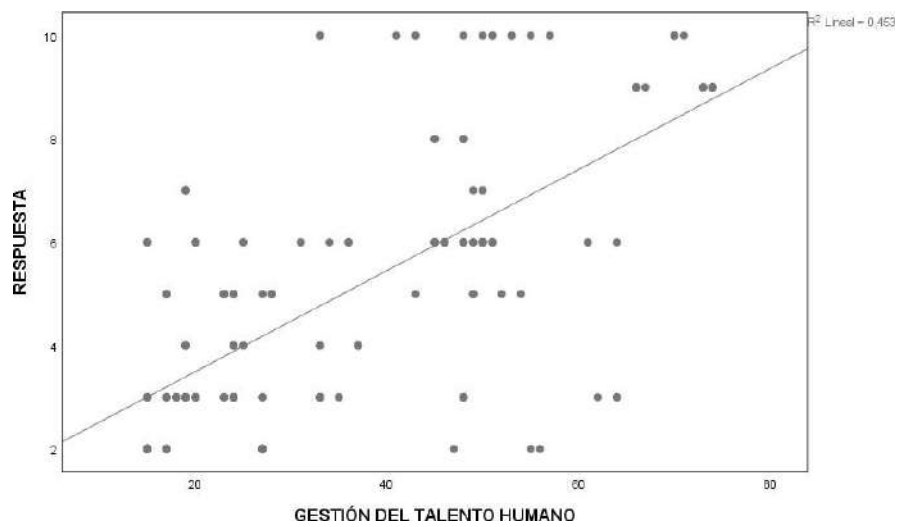
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “H_{a3}”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 25

Gestión del talento humano correlacionada con Respuesta



Se establece una relación moderada entre la gestión del talento humano y la respuesta del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.630.

4.2.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₄: La gestión del talento humano no se relaciona con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

H_{a4}: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “**H₀₄**”.
- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “**H₀₄**”.

Tabla 27

Gestión del talento humano correlacionada con Certidumbre

			Gestión del talento humano	Certidumbre
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.661
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Certidumbre	Correlación	0.661	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

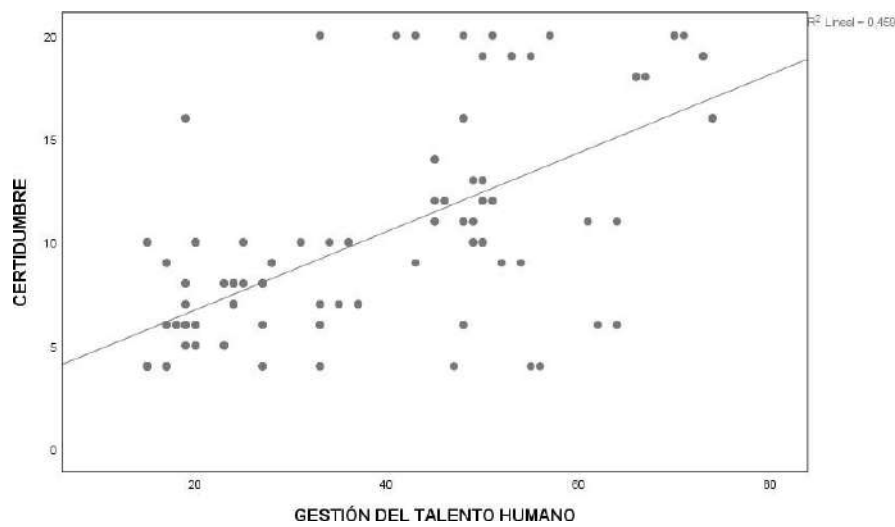
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “**H_{a4}**”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 26

Gestión del talento humano correlacionada con Certidumbre



Se establece una relación moderada entre la gestión del talento humano y la certidumbre del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.661.

4.2.6 Contrastación de la quinta hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₅: La gestión del talento humano no se relaciona con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

H_{a5}: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la “H₀₅”.
- Si p calculado es menor que 0.05, se rechaza la “H₀₅”.

Tabla 28

Gestión del talento humano correlacionada con Empatía

			Gestión del talento humano	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Correlación	1.000	0.662
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	203	203
	Empatía	Correlación	0.662	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	203	203

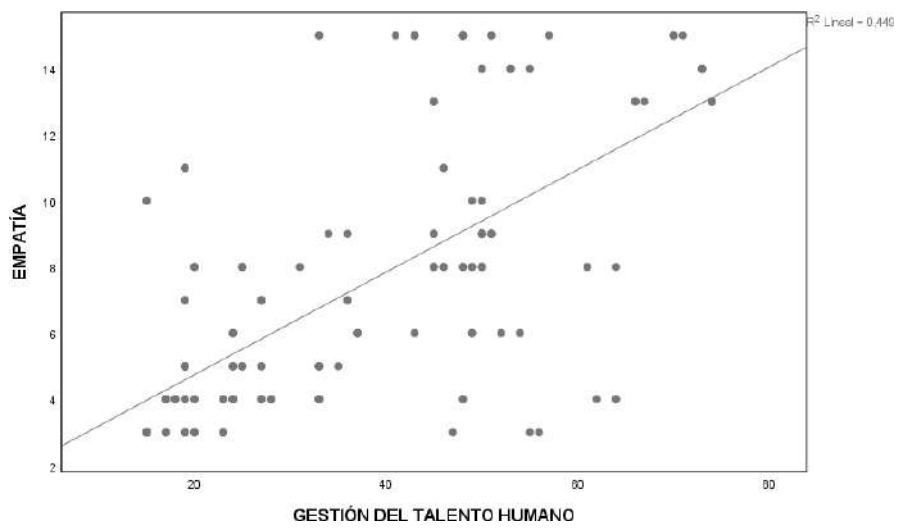
Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Se admite la “H_{a5}”: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024; tras obtenerse una sig. menor a 0.05.

Figura 27

Gestión del talento humano correlacionada con Empatía



Se establece una relación moderada entre la gestión del talento humano y la empatía del servicio en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS; tras obtenerse un valor en Rho de 0.662.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Al admitirse que la gestión del talento humano (GTH) se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.664; se guarda correspondencia con el hallazgo de Durán (2023), quien determinó que la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del área de salud del Hospital General Francisco de Orellana, con un Rho de 0.46.

La GTH se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.634; guardando correspondencia con el hallazgo de Cueva (2023), quien determinó que la GTH influye sobre el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A. de Riobamba.

La GTH se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.605; guardando correspondencia con el hallazgo de García (2022), quien determinó que el compromiso organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial de un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica. con un Rho de 0.80.

La GTH se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.630; guardando correspondencia con el hallazgo de Ávila & Sánchez (2022), quienes establecieron que la GTH se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, con un Rho de 0.624.

La GTH se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.661; guardando correspondencia con el hallazgo de Cerna (2022), quien determinó que la comunicación organizacional se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial de un hospital de Cañete, con un Rho de 0.895.

Y la GTH se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, con una sig. < 0.05 , y un valor en Rho de 0.662; guardando correspondencia con el hallazgo de Grijalba (2021), quien confirmó que el estrés laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, con un Rho de 0.599.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se determina mediante un p calculado menor a 0.05 que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se determina mediante un Rho igual a 0.664, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, que incluye dificultades en la incorporación, desarrollo, recompensa y motivación del personal, logra influir en gran manera sobre la calidad del servicio brindado, poniendo en riesgo, áreas como la confiabilidad, respuesta, certidumbre, empatía e integridad del paciente. De manera que, implementar mejoras estratégicas en la actual gestión de talentos, optimizará la calidad del servicio brindado a los pacientes.

Se establece mediante un $p < 0.05$ que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se establece mediante un Rho igual a 0.634, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, logra afectar en gran manera sobre los aspectos físicos y materiales del hospital, así como en la apariencia del personal mostrado en el servicio.

Se establece mediante un $p < 0.05$ que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se establece mediante un Rho igual a 0.605, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, logra afectar en gran manera sobre la precisión y eficiencia del servicio.

Se establece mediante un $p < 0.05$ que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se establece mediante un Rho igual a 0.630, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, logra afectar en gran manera sobre la disposición y rapidez del servicio.

Se establece mediante un $p < 0.05$ que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se establece mediante un Rho igual a 0.661, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, logra afectar en gran manera sobre la credibilidad, seguridad, habilidad y cortesía del servicio.

Se establece mediante un $p < 0.05$ que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024. Asimismo, se establece mediante un Rho igual a 0.662, que la correlación es moderada, sugiriendo que una gestión poco eficiente del talento humano, logra afectar en gran manera sobre el acceso, la comunicación y comprensión del servicio.

6.2 Recomendaciones

Tras observarse una baja motivación y satisfacción laboral, deficiencias en la capacitación continua y desarrollo profesional, una falta de programas efectivos de bienestar y apoyo emocional para el personal asistencial, unas largas esperas para los pacientes, errores en la atención médica, comunicación ineficaz entre el personal y los pacientes, y una percepción general de insatisfacción con la atención recibida; recomiendo a los directivos del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, implementar un programa integral de gestión del talento humano, con el cual se aborden los siguientes puntos:

Capacitar constantemente a todos los profesionales del hospital, entre médicos, técnicos y enfermeros, a fin de mejorar sus competencias técnicas y habilidades interpersonales, hasta asegurar que la atención sea más eficiente y precisa.

Brindar apoyo psicológico y emocional a todo el personal, de manera que exista una iniciativa de bienestar laboral, se fomente la motivación y satisfacción en el trabajo, y se reduzcan los casos de estrés y agotamiento.

Emprender talleres de comunicación para todo el personal asistencial, al fin de que éstos puedan desarrollar mayores habilidades de interacción, con mayor fluidez y entrega en el trato que brindan a los pacientes, e inclusive con otros colegas, de tal forma que se mejoren todas las relaciones internas y con los usuarios del servicio.

Reducir los tiempos de espera y errores médicos, por medio de mayores distribuciones de tareas y asignaciones eficientes de recursos, de tal forma que se reduzcan las largas esperas de atención y se disminuyan los errores médicos.

Mediante la aplicación de este programa, no solo se optimizará el nivel de satisfacción y motivación laboral, sino que también se incrementará la calidad del servicio brindado en el Hospital Barranca Cajatambo y SBS, al punto de reducirse las quejas y mejorarse la percepción de la población en general.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Ávila, R., & Sánchez, Á. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Los Andes.
- Cerna, I. (2023). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal asistencial del hospital de Cañete 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Cueva, C. (2023). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A. de Riobamba* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Chimborazo.
- Durán, C. (2023). *Gestión de talento humano y calidad de servicio del área de salud* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato.
- García, L. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial en un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Grijalba, J. (2021). *El estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Los Andes.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: casos* (4ª. ed.). Granica.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación. El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1ª. ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª. ed.). Pearson.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª. ed.). McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª. ed.). McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). McGraw Hill.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- López, Á., Pasamar, S., & Valle, R. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos* (1ª. ed.). Editorial UOC.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (7ª. ed.). Pearson.
- Luna, M. (2017). *Fundamentos de marketing* (1a. ed.). Editorial Gráfica Rimey SRL.
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª. ed.). Pearson.
- Pino-Chávez, W. (2018). *Situación de la calidad de la salud en el Perú. En O. Lazo-Gonzales, & Á. Santivañez-Pimentel, Atención de salud con calidad. Desafíos* (1a. ed., págs. 123-142). Revistas Especializadas Peruanas S.A.C.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Abarca-Achig, C., & Flores-Batallas, E. (2021). El uso adecuado de la gestión del talento. *Economía y Negocios*, 12(1), 25-35. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i1.904>
- Cavanellas, L. B. (2021). 50 años de Médicos sin Fronteras y las reflexiones de la labor humanitaria contemporánea. *Laboreal*, 17(2), 1-8. <https://doi.org/10.4000/laboreal.18220>
- Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración. Enfoques*, 5(18), 103-121. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.111>
- Jara, A., Asmat, N., Aberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24500/24947>
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., & Riveros-Crawford, I. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
- Prieto, P. (2017). Servicio de humanismo y bioética de la Fundación Santa Fe de Bogotá, Colombia. *Acta Médica Colombia*, 42(2), 129-135. <https://www.actamedicacolombiana.com/ojs/index.php/actamed/article/view/798/1063>
- Ureña, Y., Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(35), 3-17. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70948484002>.

7.4 Fuentes electrónicas

Gobierno del Perú. (4 de febrero de 2024). *Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja:*

Docencia. <https://www.gob.pe/42218-instituto-nacional-de-salud-del-nino-de-san-borja-docencia>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (4 de octubre de 2022). *Vocación, voluntad, profesionalismo y compromiso; características del médico residente.*

<https://www.gob.mx/imss/articulos/vocacion-voluntad-profesionalismo-y-compromiso-caracteristicas-del-medico-residente?idiom=es>

Mayo Clinic. (2024). *Investigación en Mayo Clinic.* <https://www.mayo.edu/es-es/research>

McLellan, C. (07 de julio de 2021). *¿Qué es el NHS y cómo funciona la sanidad en el Reino Unido?* <https://www.britishcouncil.es/blog/nhs-sanidad-reino-unido/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	<p style="text-align: center;">GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <i>(Variable 1)</i></p> <p>Dimensión 1: Incorporar talentos y competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección <p>Dimensión 2: Comprometer a talentos y equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización organizacional - Salud ocupacional - Calidad de vida en el trabajo 	<p>1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>2. Diseño de investigación: No experimental, transversal</p> <p>3. Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>4. Población: 429 trabajadores Muestra: 203 trabajadores</p> <p>5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario</p> <p>6. Unidad de medida: Cualitativa</p>
ESPECÍFICOS	¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	<p>Dimensión 3: Utilizar talentos y competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del trabajo - Gestión del desempeño <p>Dimensión 4: Recompensar a talentos y equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones e incentivos - Prestaciones y seguridad social 	
	¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la confiabilidad del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	<p>Dimensión 5: Desarrollar a talentos y competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Desarrollo de talentos y de organizaciones 	

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la respuesta del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	<p>Dimensión 6: Vigilar a talentos y equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos - Sistemas de informaciones <p>CALIDAD DE SERVICIO (Variable 2)</p> <p>Dimensión 1: Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos físicos y materiales - Apariencia del personal <p>Dimensión 2: Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisión - A tiempo <p>Dimensión 3: Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposición - Rapidez <p>Dimensión 4: Certidumbre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Seguridad - Habilidad - Cortesía <p>Dimensión 5: Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Comunicación - Comprensión 	<p>7. Nivel de medición: Ordinal</p> <p>8. Análisis de interpretación de la información: Software SPSS v.27</p>
¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la certidumbre del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.		
¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024?	Establecer si la gestión del talento humano se relaciona con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la empatía del servicio del personal asistencial del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2024.		

Anexo 2: Instrumento

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador, este cuestionario tiene el propósito de conocer su opinión acerca de la GTH y la calidad de servicio. Para ello, se le pide responder a las preguntas que se ubican en el cuadro de abajo. Sus respuestas serán anónimas para esta investigación. Muchas gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN 1: INCORPORAR TALENTOS Y COMPETENCIAS					
1. Se utilizan canales oficiales (página web, redes sociales y otros) para difundir y comunicar de forma transparente y eficiente los procesos de reclutamiento del hospital.					
2. Se selecciona a profesionales que cumplan con los conocimientos y competencias que exigen los puestos en la institución.					
DIMENSIÓN 2: COMPROMETER A TALENTOS Y EQUIPOS					
3. Se acompaña y orienta a los nuevos integrantes, para que estos se familiaricen con la institución.					
4. Se enseña a los nuevos integrantes la filosofía del hospital.					
5. Se brinda apoyo psicológico a los profesionales de la salud.					
6. Se mantienen actualizados los programas de higiene y seguridad laboral del hospital.					

DIMENSIÓN 3: UTILIZAR TALENTOS Y COMPETENCIAS					
7. Se estructura el contenido y métodos de trabajo para alinearlos a las necesidades de las capacidades y competencias de los profesionales de la salud.					
8. Se implementan las herramientas necesarias para que los profesionales desempeñen sus actividades y funciones con eficacia.					
9. Se provisiona retroalimentación de las actividades y funciones realizadas por el personal asistencial de la institución.					
DIMENSIÓN 4: RECOMPENSAR A TALENTOS Y EQUIPOS					
10. Se brindan reconocimientos por el trabajo que brindan los profesionales de la salud.					
11. Se brindan las prestaciones sociales pertinentes (planes de jubilación, permisos por enfermedad y maternidad, vacaciones pagadas, entre otros) al personal asistencial de la institución.					
DIMENSIÓN 5: DESARROLLAR A TALENTOS Y COMPETENCIAS					
12. Se organizan capacitaciones, como talleres, programas de formación, tutorías, entre otros, para potenciar los conocimientos de los profesionales.					
13. Se desarrollan equipos de alto desempeño, eficientes, resilientes y sólidos para mejorar el servicio a los pacientes.					
DIMENSIÓN 6: VIGILAR A TALENTOS Y EQUIPOS					
14. Se almacena y organiza información importante de los trabajadores para facilitar la toma de decisiones acerca de su contratación, asignación de tareas, desarrollo profesional, entre otros.					
15. Se implementan sistemas de información que contribuyan en la automatización de los procesos importantes del hospital.					
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
16. Se brinda mantenimiento a los equipos y materiales que se emplea en el hospital.					
17. Se exige que el personal asistencial acuda con indumentaria adecuada al hospital.					
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
18. Se brinda un diagnóstico minucioso al paciente. Para ello, se busca las opiniones de otros expertos que forman parte de la institución.					
19. Se atiende a los pacientes según las citas que se han establecido.					
DIMENSIÓN 3: RESPUESTA					
20. Se atiende de forma rápida las necesidades e inquietudes de los pacientes.					
21. Existe disposición por parte del personal asistencial para atender a los pacientes.					
DIMENSIÓN 4: CERTIDUMBRE					
22. Se brinda una atención fiable, sin farsas que puedan perjudicar la salud de los pacientes.					
23. Se brinda una atención segura a los pacientes.					

24. El personal asistencial del hospital cuenta con las habilidades y competencias necesarias para atender a los pacientes.					
25. Se brinda una atención amable a los pacientes.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
26. Los servicios brindados en el hospital son accesibles para la población en general.					
27. Se mantiene una constante comunicación con los pacientes.					
28. Se escucha y comprende las necesidades de los pacientes.					

Anexo 3: Baremaciones

I. Proceso de baremación de las variables

V1: Gestión del talento humano

- Máximo: $15(5) = 75$
- Mínimo: $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

V2: Calidad de servicio

- Máximo: $13(5) = 65$
- Mínimo: $13(1) = 13$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 65 - 13 = 52$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 52/3 = 17.333$

II. Proceso de baremación de las dimensiones

D1: Incorporar talentos y competencias

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D2: Comprometer a talentos y equipos

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D3: Utilizar talentos y competencias

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

D4: Recompensar a talentos y equipos

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D5: Desarrollar a talentos y competencias

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D6: Vigilar a talentos y equipos

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D7: Elementos tangibles

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D8: Confiabilidad

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D9: Respuesta

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

D10: Certidumbre

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D11: Empatía

- Máximo: $3(5) = 15$
- Mínimo: $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

Anexo 4: Base de datos

N°	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11
1	66	57	6	17	15	9	10	9	9	8	9	18	13
2	48	59	6	12	10	7	6	7	10	10	8	16	15
3	19	16	5	4	3	2	2	3	2	2	3	6	3
4	20	16	3	4	5	4	2	2	2	2	3	6	3
5	18	18	2	5	4	2	2	3	3	2	3	6	4
6	55	62	8	17	10	7	6	7	10	9	10	19	14
7	19	23	2	6	4	2	2	3	4	3	4	7	5
8	74	55	9	20	15	10	10	10	9	8	9	16	13
9	24	19	3	5	4	3	5	4	2	3	3	7	4
10	23	20	4	5	5	4	3	2	3	3	5	5	4
11	28	23	2	5	7	5	6	3	2	3	5	9	4
12	19	16	4	4	3	2	3	3	2	2	3	6	3
13	17	24	2	5	3	2	3	2	3	3	5	9	4
14	34	35	3	10	7	5	4	5	6	4	6	10	9
15	45	51	5	12	10	6	7	5	8	8	8	14	13
16	37	25	6	8	6	3	7	7	4	4	4	7	6
17	46	40	6	12	9	7	6	6	7	7	6	12	8
18	49	35	8	12	10	6	6	7	5	5	6	11	8
19	51	39	8	12	10	7	6	8	6	6	6	12	9
20	15	14	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3
21	24	26	2	8	5	3	4	2	4	4	4	8	6
22	15	14	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3
23	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
24	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
25	45	36	6	12	9	6	6	6	6	5	6	11	8
26	19	27	5	4	3	2	2	3	4	5	3	8	7
27	25	35	4	6	5	4	4	2	5	6	6	10	8
28	17	18	2	4	3	2	2	4	3	2	3	6	4
29	49	28	7	12	10	7	6	7	3	4	5	10	6
30	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
31	33	21	4	10	7	4	4	4	3	3	3	7	5
32	57	65	9	17	9	6	8	8	10	10	10	20	15
33	19	48	5	4	3	2	2	3	8	6	7	16	11
34	20	35	3	4	5	4	2	2	5	6	6	10	8
35	48	65	5	17	10	6	5	5	10	10	10	20	15
36	50	35	6	11	10	7	8	8	5	6	6	10	8
37	24	22	2	5	3	2	6	6	3	2	5	8	4
38	41	65	5	16	7	5	4	4	10	10	10	20	15
39	62	18	5	16	15	10	10	6	3	2	3	6	4

40	23	18	4	5	5	4	3	2	2	2	3	8	3
41	15	39	2	4	3	2	2	2	7	6	6	10	10
42	73	60	10	19	15	10	9	10	9	9	9	19	14
43	17	15	2	5	3	2	3	2	3	2	2	4	4
44	27	15	4	6	5	4	4	4	3	2	2	4	4
45	71	65	9	20	14	8	10	10	10	10	10	20	15
46	47	13	8	7	11	7	7	7	2	2	2	4	3
47	50	39	6	12	9	8	8	7	6	6	6	12	9
48	43	29	6	7	11	7	6	6	5	4	5	9	6
49	48	18	6	12	10	7	6	7	3	2	3	6	4
50	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
51	24	21	2	8	5	3	4	2	3	3	3	7	5
52	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
53	33	18	4	10	7	4	4	4	3	2	3	6	4
54	33	18	4	10	7	4	4	4	3	2	3	6	4
55	45	39	6	12	9	6	6	6	6	6	6	12	9
56	19	25	5	4	3	2	2	3	4	4	4	8	5
57	25	26	4	6	5	4	4	2	4	5	4	8	5
58	17	13	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3
59	50	43	8	12	10	7	6	7	7	6	7	13	10
60	33	20	4	10	7	4	4	4	4	3	4	4	5
61	51	39	6	14	9	6	8	8	6	6	6	12	9
62	19	18	5	4	3	2	2	3	4	2	3	5	4
63	20	18	3	4	5	4	2	2	3	3	3	5	4
64	61	36	6	15	15	10	9	6	6	5	6	11	8
65	27	21	4	6	5	4	4	4	3	4	3	6	5
66	67	57	6	18	15	9	10	9	9	8	9	18	13
67	48	59	6	12	10	7	6	7	10	10	8	16	15
68	19	16	5	4	3	2	2	3	2	2	3	6	3
69	20	16	3	4	5	4	2	2	2	2	3	6	3
70	18	18	2	5	4	2	2	3	3	2	3	6	4
71	50	62	8	12	10	7	6	7	10	9	10	19	14
72	19	23	2	6	4	2	2	3	4	3	4	7	5
73	74	55	9	20	15	10	10	10	9	8	9	16	13
74	24	19	3	5	4	3	5	4	2	3	3	7	4
75	23	20	4	5	5	4	3	2	3	3	5	5	4
76	28	23	2	5	7	5	6	3	2	3	5	9	4
77	19	16	4	4	3	2	3	3	2	2	3	6	3
78	17	24	2	5	3	2	3	2	3	3	5	9	4
79	36	33	5	10	7	5	4	5	6	4	6	10	7
80	45	51	5	12	10	6	7	5	8	8	8	14	13
81	37	25	6	8	6	3	7	7	4	4	4	7	6
82	46	43	6	12	9	7	6	6	7	7	6	12	11
83	49	35	8	12	10	6	6	7	5	5	6	11	8
84	51	39	8	12	10	7	6	8	6	6	6	12	9

85	15	14	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3
86	24	26	2	8	5	3	4	2	4	4	4	8	6
87	15	14	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3
88	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
89	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
90	45	36	6	12	9	6	6	6	6	5	6	11	8
91	19	27	5	4	3	2	2	3	4	5	3	8	7
92	25	35	4	6	5	4	4	2	5	6	6	10	8
93	17	18	2	4	3	2	2	4	3	2	3	6	4
94	49	28	7	12	10	7	6	7	3	4	5	10	6
95	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
96	33	21	4	10	7	4	4	4	3	3	3	7	5
97	51	65	6	14	9	6	8	8	10	10	10	20	15
98	19	48	5	4	3	2	2	3	8	6	7	16	11
99	20	35	3	4	5	4	2	2	5	6	6	10	8
100	43	65	5	12	10	6	5	5	10	10	10	20	15
101	50	35	6	11	10	7	8	8	5	6	6	10	8
102	24	22	2	5	3	2	6	6	3	2	5	8	4
103	33	65	5	8	7	5	4	4	10	10	10	20	15
104	64	18	5	18	15	10	10	6	3	2	3	6	4
105	23	18	4	5	5	4	3	2	2	2	3	8	3
106	15	39	2	4	3	2	2	2	7	6	6	10	10
107	73	60	10	19	15	10	9	10	9	9	9	19	14
108	17	15	2	5	3	2	3	2	3	2	2	4	4
109	27	15	4	6	5	4	4	4	3	2	2	4	4
110	70	65	8	20	14	8	10	10	10	10	10	20	15
111	55	13	7	16	11	7	7	7	2	2	2	4	3
112	50	39	6	12	9	8	8	7	6	6	6	12	9
113	52	29	6	16	11	7	6	6	5	4	5	9	6
114	48	18	6	12	10	7	6	7	3	2	3	6	4
115	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
116	24	21	2	8	5	3	4	2	3	3	3	7	5
117	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
118	33	18	4	10	7	4	4	4	3	2	3	6	4
119	33	18	4	10	7	4	4	4	3	2	3	6	4
120	45	39	6	12	9	6	6	6	6	6	6	12	9
121	19	25	5	4	3	2	2	3	4	4	4	8	5
122	25	26	4	6	5	4	4	2	4	5	4	8	5
123	17	13	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3
124	49	43	7	12	10	7	6	7	7	6	7	13	10
125	33	20	4	10	7	4	4	4	4	3	4	4	5
126	51	39	6	14	9	6	8	8	6	6	6	12	9
127	19	18	5	4	3	2	2	3	4	2	3	5	4
128	20	18	3	4	5	4	2	2	3	3	3	5	4

129	64	36	6	18	15	10	9	6	6	5	6	11	8
130	27	21	4	6	5	4	4	4	3	4	3	6	5
131	66	57	6	17	15	9	10	9	9	8	9	18	13
132	48	59	6	12	10	7	6	7	10	10	8	16	15
133	19	16	5	4	3	2	2	3	2	2	3	6	3
134	20	16	3	4	5	4	2	2	2	2	3	6	3
135	18	18	2	5	4	2	2	3	3	2	3	6	4
136	53	62	7	16	10	7	6	7	10	9	10	19	14
137	19	23	2	6	4	2	2	3	4	3	4	7	5
138	74	55	9	20	15	10	10	10	9	8	9	16	13
139	24	19	3	5	4	3	5	4	2	3	3	7	4
140	23	20	4	5	5	4	3	2	3	3	5	5	4
141	28	23	2	5	7	5	6	3	2	3	5	9	4
142	19	16	4	4	3	2	3	3	2	2	3	6	3
143	17	24	2	5	3	2	3	2	3	3	5	9	4
144	36	33	5	10	7	5	4	5	6	4	6	10	7
145	45	51	5	12	10	6	7	5	8	8	8	14	13
146	37	25	6	8	6	3	7	7	4	4	4	7	6
147	46	43	6	12	9	7	6	6	7	7	6	12	11
148	48	35	7	12	10	6	6	7	5	5	6	11	8
149	50	39	7	12	10	7	6	8	6	6	6	12	9
150	15	14	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3
151	66	57	6	17	15	9	10	9	9	8	9	18	13
152	48	59	6	12	10	7	6	7	10	10	8	16	15
153	19	16	5	4	3	2	2	3	2	2	3	6	3
154	20	16	3	4	5	4	2	2	2	2	3	6	3
155	18	18	2	5	4	2	2	3	3	2	3	6	4
156	53	62	7	16	10	7	6	7	10	9	10	19	14
157	19	23	2	6	4	2	2	3	4	3	4	7	5
158	74	55	9	20	15	10	10	10	9	8	9	16	13
159	24	19	3	5	4	3	5	4	2	3	3	7	4
160	23	20	4	5	5	4	3	2	3	3	5	5	4
161	28	23	2	5	7	5	6	3	2	3	5	9	4
162	19	16	4	4	3	2	3	3	2	2	3	6	3
163	17	24	2	5	3	2	3	2	3	3	5	9	4
164	36	35	5	10	7	5	4	5	6	4	6	10	9
165	45	51	5	12	10	6	7	5	8	8	8	14	13
166	37	25	6	8	6	3	7	7	4	4	4	7	6
167	46	40	6	12	9	7	6	6	7	7	6	12	8
168	48	35	7	12	10	6	6	7	5	5	6	11	8
169	50	39	7	12	10	7	6	8	6	6	6	12	9
170	15	14	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3
171	24	26	2	8	5	3	4	2	4	4	4	8	6
172	15	14	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3

173	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
174	27	26	4	7	5	3	4	4	4	5	2	8	7
175	45	36	6	12	9	6	6	6	6	5	6	11	8
176	19	27	5	4	3	2	2	3	4	5	3	8	7
177	31	35	4	12	5	4	4	2	5	6	6	10	8
178	17	18	2	4	3	2	2	4	3	2	3	6	4
179	49	28	7	12	10	7	6	7	3	4	5	10	6
180	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
181	35	21	4	12	7	4	4	4	3	3	3	7	5
182	51	65	6	14	9	6	8	8	10	10	10	20	15
183	19	48	5	4	3	2	2	3	8	6	7	16	11
184	20	35	3	4	5	4	2	2	5	6	6	10	8
185	43	65	5	12	10	6	5	5	10	10	10	20	15
186	50	35	6	11	10	7	8	8	5	6	6	10	8
187	27	22	2	8	3	2	6	6	3	2	5	8	4
188	33	65	5	8	7	5	4	4	10	10	10	20	15
189	64	18	5	18	15	10	10	6	3	2	3	6	4
190	23	18	4	5	5	4	3	2	2	2	3	8	3
191	15	39	2	4	3	2	2	2	7	6	6	10	10
192	73	60	10	19	15	10	9	10	9	9	9	19	14
193	17	15	2	5	3	2	3	2	3	2	2	4	4
194	27	15	4	6	5	4	4	4	3	2	2	4	4
195	70	65	8	20	14	8	10	10	10	10	10	20	15
196	56	13	7	17	11	7	7	7	2	2	2	4	3
197	50	39	6	12	9	8	8	7	6	6	6	12	9
198	54	29	6	18	11	7	6	6	5	4	5	9	6
199	48	18	6	12	10	7	6	7	3	2	3	6	4
200	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
201	24	21	2	8	5	3	4	2	3	3	3	7	5
202	15	13	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
203	33	18	4	10	7	4	4	4	3	2	3	6	4



"Decenio de la igualdad de oportunidades para Hombres y mujeres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Barranca, 24 de setiembre del 2024

CARTA N° 294 -2024-GRI-GRDS-DIRESA-L-UE-1289/UADI

Srta.

YESENIA ROSMERY CATIRI VELÁSQUEZ

Bachiller de la Escuela Profesional de Administración – Universidad Privada Alas Peruanas.

Presente.-

ASUNTO	: RESPUESTA A LO SOLICITADO
REF	: SOLICITUD S/N CON REG DOC. 5681147 – REG. DE EXP. 3416242 INFORME N°0226-2024-GRI-GRDS-DIRESA-L-UE-1289/UADI

De mi especial consideración:

Mediante la presente me dirijo a Ud. Para hacerle llegar mi saludo, y en virtud del documento de la referencia, en el cual Ud. **YESENIA ROSMERY CATIRI VELÁSQUEZ**, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Alas Peruanas, solicitó autorización para desarrollar el trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO Y SBS – 2024" para la obtención del título profesional en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

Por tanto, esta Dirección, previa informe de la Unidad de Capacitación, autoriza el desarrollo del proyecto de investigación.

Sin otro particular expreso a Ud. Las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.

Atentamente.



POLOS (12)
JUAN JARVIS
C.C. Archivo



M.C. **Jorge Luis Ruiz Prieto**
C.E. 10.021
DIRECTOR EJECUTIVO

Correo Electrónico: transparencia.hospitalbca@gmail.com
Dirección: Av. Nicolás de Piérola N° 910 - 924 Barranca
Teléfono N° 9399076 Central 9399138 - 9399441 Anexo 105

APLICANDO LA ENCUESTA



