



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho
Escuela de Posgrado

**Gestión del talento humano y el clima laboral en la calidad del servicio en el
Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

Autor

Carlos Javier Pablo Pablo

Asesor

Dr. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe



Dr. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe
DOCENTE

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

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

Escuela de Posgrado: Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Carlos Javier Pablo Pablo	72147703	20 de agosto del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe	15594196	https://orcid.org/0009-0000-4948-8391
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS –POSGRADO-MAESTRÍA		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	https://orcid.org/0000-0002-2051-4901
Dra. Gladys Margot Gavedia Garcia De Hajar	15855951	https://orcid.org/0000-0003-2514-4572
Dr. Juan Jose Liza Delgado	08191517	https://orcid.org/0009-0001-8847-0036

CARLOS JAVIER PABLO PABLO 2026-006529

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAU...

 DGI-POSGRADO 2026

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1-3466532223

83 páginas

Fecha de entrega

27 ene 2026, 2:52 p.m. GMT-5

19.980 palabras

Fecha de descarga

27 ene 2026, 2:56 p.m. GMT-5

98.006 caracteres

Nombre del archivo

NTIPLAGIO_-_GESTI_N_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_EL_CLIMA_LABORAL_1.pdf

Tamaño del archivo

1.4 MB



Página 2 de 92 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1-3466532223

20% Similitud general

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

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 14%  Publicaciones
- 12%  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 lo revise.

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CLIMA LABORAL EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE
HUARAL, 2025**

CARLOS JAVIER PABLO PABLO

TESIS DE MAESTRIA

Asesor

Dr. Pompeyo Prisciliano Vergara Guadalupe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho

Escuela de Posgrado

Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

Huacho – Perú

2026

DEDICATORIA

Para mi amorosa familia, por su amor, fortaleza y apoyo incondicional. Aprecio cada momento de mi vida que me permitieron lograr lo que soy ahora. Han estado presentes en todas mis caídas y también especialmente en mi incapacidad para asistirles en diferentes momentos en los que lo necesité. Les dedico este logro, pues las cosas que hago, la dedicación que pongo en ello, es para ustedes. Desde el fondo de mi corazón queridos míos, gracias.

Carlos Javier Pablo Pablo

AGRADECIMIENTO

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a mi familia. De corazón, por su amor, paciencia y apoyo incondicional en la formación profesional. Quiero agradecerles por estar presentes en los momentos difíciles, por alentarme y por celebrar cada uno de mis logros. Ustedes son la inspiración más grande en mi vida. Este no fue solo mi trabajo, sino el resultado de su amor y sacrificio. También, no me hago a un lado sin dar mi agradecimiento a mi universidad y profesores que, a través de sus lecciones y apoyo, contribuyeron lecciones significativas a mi conocimiento y crecimientos académico y personal. Por último, pero no por ello menos importante, gracias a todos por formar parte de un viaje que hoy ha llegado a su fin.

Carlos Javier Pablo Pablo

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
INDICE.....	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación de problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.4. Justificación.....	22
1.4.1. Teórica.....	22
1.4.3. Social	23
1.5. Delimitaciones.....	24
1.6. Viabilidad del estudio	24
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la Investigación	25
2.1.1. Internacionales.....	25
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Gestión del talento humano	29
2.2.2. Calidad del servicio en hospital.....	36
2.3. Bases filosóficas.....	43

2.4. Definición de términos básicos	45
2.5. Hipótesis.....	47
2.5.1. Hipótesis general.....	47
2.6. Operacionalización de variables.....	48
CAPITULO III METODOLOGIA	49
3.1. Tipo de estudio.....	49
3.2. Población y muestra	49
3.2.1. Población	49
3.2.2. Muestra	50
3.3. Método de investigación	50
3.4. Técnicas de recolección de datos	50
3.5. Método de análisis de datos	52
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	53
4.1. Análisis de los resultados	53
4.2. Generalización entorno la hipótesis central.....	58
CAPITULO V DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
5.1. Discusión de los resultados	66
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
6.1. Conclusiones	69
6.2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72
5.1. Fuentes documentales	72
5.2. Fuentes bibliográficas	77
MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
MATRIZ DE DATOS	81
INSTRUMENTO 01.....	84
INSTRUMENTO 02.....	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable X.....	48
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y.....	48
Tabla 3. Población del estudio.....	49
Tabla 4. Muestra del estudio.....	50
Tabla 5. Validez del cuestionario.....	51
Tabla 6. Dimensiones de la Gestión del talento humano y clima laboral.....	53
Tabla 7. Gestión del talento humano y clima laboral	55
Tabla 8. Dimensiones de la calidad de atención en el Hospital	56
Tabla 9. Calidad del servicio en el Hospital	57
Tabla 10. La gestión de talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital	58
Tabla 11. La atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital .	60
Tabla 12. La motivación y compromiso del personal y la calidad del servicio en el Hospital	62
Tabla 13. El clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de la Gestión del talento humano y clima laboral.....	53
Figura 2. Gestión del talento humano y clima laboral	55
Figura 3. Dimensiones de la calidad de atención en el Hospital.....	56
Figura 4. Calidad del servicio en el Hospital.....	57
Figura 5. La gestión de talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital	59
Figura 6. La atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital....	61
Figura 7. La motivación y compromiso del personal y la calidad del servicio en el Hospital.....	63
Figura 8. El clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025. El estudio adoptó un diseño metodológico descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, aplicándose encuestas estructuradas a una muestra representativa del personal de salud de la institución. Los resultados evidenciaron que existe una relación de intensidad buena entre la gestión del talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio, lo que demuestra que una adecuada administración del personal y un ambiente organizacional favorable repercuten directamente en la atención brindada a los usuarios. Asimismo, se encontró una relación de intensidad buena entre la atracción del personal adecuado y la calidad del servicio; una relación moderada entre la motivación y compromiso del personal con la calidad del servicio; y una relación buena entre el clima laboral y la calidad del servicio. Se concluye que fortalecer las políticas de gestión del talento humano, promover la motivación y consolidar un clima laboral saludable son factores clave para elevar la calidad de atención en los servicios hospitalarios.

Palabras clave: gestión del talento humano, clima laboral, calidad del servicio, hospital, motivación.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between human talent management and work climate with service quality at the San Juan Bautista Hospital in Huaral, 2025. The study used a **descriptive correlational** design with a quantitative approach. Structured surveys were applied to a representative sample of the hospital's health personnel. The results showed a **strong relationship** between human talent management and work climate with service quality, indicating that effective personnel management and a positive organizational environment directly impact the quality of care provided to users. Likewise, a **strong relationship** was found between attracting suitable staff and service quality, a **moderate relationship** between staff motivation and commitment with service quality, and a **strong relationship** between work climate and service quality. It is concluded that strengthening human talent management policies, promoting motivation, and fostering a healthy work environment are key factors for improving the quality of healthcare services.

Keywords: human talent management, work climate, service quality, hospital, motivation.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en las instituciones de salud se constituye en un eje primordial para garantizar la satisfacción y el bienestar de los usuarios y, además, en un factor determinante para fortalecer la confianza en los sistemas públicos de atención médica. En los últimos años, temas como gestión del talento humano y clima laboral han ido adquiriendo mayor relevancia en el ámbito hospitalario, ya que el personal resulta ser el recurso más importante para asegurar eficiencia, empatía y eficacia en la atención al paciente. En este sentido, es vital indagar acerca de cómo influyen la administración del talento humano y las condiciones del ambiente laboral en la calidad del servicio prestado, en particular en escenarios en los que las demandas sociales y sanitarias hacen necesario un perfeccionamiento continuo.

En el Capítulo I dedicado a la descripción de la realidad problemática, se presentó la situación actual de la gestión del talento humano y del clima laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral. De acuerdo con esto, se destacan las limitaciones en materia de motivación, comunicación interna, reconocimiento del personal y niveles de satisfacción laboral con la que se enfrenta la institución. Asimismo, se abordó la realidad problemática desde una perspectiva mundial, europea, latinoamericana y nacional. En suma, se demostró que la inadecuada administración del capital humano y la deficiencia en las relaciones laborales son factores decisivos en la calidad deficitaria en los servicios de salud.

En este Capítulo II se encuentran las bases teóricas que contemplan las variables de estudio – gestión del talento humano, clima laboral y calidad del servicio— a través de autores contemporáneos y teorías organizacionales. Además, se contempla antecedentes nacionales e internacionales con el fin de contrastar investigaciones previamente realizadas sobre la relación entre personal de la gestión antecedentes y calidad de atención, fundamentándose con sólida base científica la presente investigación.

El Capítulo III describe el diseño metodológico en el que se establece que la investigación es de tipo descriptivo correlacional y en la que se utiliza un enfoque

cuantitativo. En el capítulo III se describe la población y muestra de estudio integrada por el personal de salud del hospital y los instrumentos utilizados que consistieron principalmente en cuestionarios estructurados para levantar la información necesaria para medir las percepciones de los trabajadores con respecto a las variables de estudio.

Resultados descriptivos y contrastación de hipótesis para el Capítulo IV, sección en la que se realizan el uso de técnicas estadísticas que permiten evidenciar el grado de relación que existe entre las variables de estudio. Se obtuvo el siguiente resultado: se encontró una correlación significativa entre la gestión del talento humano, el clima laboral con la calidad del servicio, por lo que se puede afirmar que la hipótesis propuesta es postula y se confirma; por lo que es relevante la óptima gestión del recurso humano en los servicios hospitalarios.

Por último, en el Capítulo V, se procedió a llevar a cabo la exposición de la discusión de resultados. Uno de los aspectos tratados fue la comparación de resultados encontrados, tanto con investigaciones nacionales como internacionales. Como se pudo observar en dicho apartado, la calidad de servicio está estrechamente relacionada con el compromiso, la motivación y el bienestar del trabajador, todos aspectos primordiales para la eficiencia institucional y la satisfacción del usuario.

En resumen, la investigación pretende contribuir al desarrollo del conocimiento científico y a la práctica profesional en el ámbito de la gestión hospitalaria, ofreciendo evidencias relevantes que permitan orientar a los directivos del Hospital San Juan Bautista de Huaral a la adopción de estrategias de gestión del talento humano y clima laboral adecuadas que impacten positivamente en la calidad del servicio de salud proporcionado a la población.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En general, a nivel mundial, la gestión del talento humano y clima laboral en las instituciones hospitalarias se ven obstaculizados por la combinación de factores que directamente reducen la calidad del servicio. En primer lugar, en muchos países la demanda de servicios de salud ha aumentado considerablemente, ya que un mayor número de habitantes vive más tiempo y padece enfermedades crónicas. Como resultado, no hay suficiente personal calificado en muchos hospitales, y la rotación del personal y los niveles de agotamiento son inaceptablemente altos: según la OMS, en muchos países existe una crisis de personal en la salud. En estas condiciones, los empleados trabajan en tensión y los pacientes no pueden recibir servicios adecuados y amigables a tiempo. La moral del personal se ve afectada por la mala gestión del talento humano y el clima desfavorable en la organización, y, en última instancia, también los pacientes.

En Europa, si bien muchos países tienen sistemas de salud desarrollados, también hay quejas fundamentadas como la falta de motivación, la sobrecarga de trabajo o la baja satisfacción del personal hospitalario. En el Continente Europeo, por ejemplo, italianos, españoles y franceses han realizado huelgas y campañas reclamando mejores condiciones laborales ante el empeoramiento del ambiente en los hospitales, la falta de recursos y el liderazgo autoritario. La Unión Europea ha alertado sobre la urgencia de reformar los modelos de administración hospitalaria con un enfoque en la gestión del personal, al afirmar que la calidad del servicio de salud no depende exclusivamente de la tecnología o la infra estructura, sino del compromiso y ambiente del factor humano.

En el caso de América Latina, la situación se complica debido a la inestabilidad económica, el nivel de corrupción institucional y la falta de inversión en salud. Gran parte de los hospitales latinoamericanos se ven afectados por un pésimo ambiente laboral debido a insuficiencias estructurales tales como la ausencia de equipos, malos salarios y falta de formación continua. Aquí, los trabajadores de la salud también se ven condicionados negativamente en virtud de tener una vocación, tienen presión laboral y mala relación con los gerentes. Aunque el personal sanitario de países como Argentina, Colombia o México, entre otros comparten una formación semejante a la de otros países en la gestión de talento humano, esta se rige más por criterios políticos que técnicos, lo que debilita las medidas de motivación, desarrollo y retención de personal. Todo lo cual se refleja en la calidad del servicio, pacientes esperando horas con el dolor en la sala, maltratados o atendidos incorrectamente.

Mientras que, en términos más globales, la situación de los hospitales públicos en Perú refleja un conjunto de problemas estructurales que debilitan la calidad del servicio. Nombrar el problema de la gestión del talento humano, que continúa sin cumplir las escalas modernas de evaluación de competencias, liderazgo participativo o desarrollo de profesionales. La burocracia y la falta de meritocracia, la inversión en exacerbación de talentos, la capacitación y el desarrollo, el deshumanizan el entorno laboral, lo que permite impulsar la tensión, la inercia y la desconfianza entre los operadores. La escasez crónica de médicos y enfermeras, especialmente en áreas rurales y urbanas pequeñas y remotas, aumenta la sobrecarga de trabajo y disminuye la calidad de atención al usuario. La administración humana integral no está alineada, lo que no permite dar una vuelta al clima organizacional y afecta la calidad percibida del servicio de los ciudadanos.

La problemática identificada en el Hospital San Juan Bautista de Huaral se origina en diversas causas que guardan una estrecha interconexión entre sí; sin embargo, todas ellas repercuten en la calidad del servicio de salud en mención. Una de las causas fundamentales se encuentra en la nula gestión estratégica del talento humano, lo cual se manifiesta en la selección, inducción, formación y evaluación poco sistematizadas de los trabajadores. En este sentido no se puede determinar el recurso humano adecuado para el Hospital, así como tampoco se puede identificar su potencial, lo que provoca que mucho de ellos sientan desmotivación y desvaloración por sus funciones.

Otra causa notoria tiene que ver con la ausencia de liderazgo transformacional y participativo en los equipos de trabajo. En muchos casos, los jefes de área no lideran con inspiración, sino por control; es decir, no “comunican” a sus equipos, exigen resultados. La falta de liderazgo inspirador debilita la confianza y fomenta la competencia entre los trabajadores. Además, la mala comunicación interna, donde apenas hay flujo de información en retroalimentación y existe poca horizontalidad en las relaciones laborales, debilita el clima organizacional.

Además, a esto se añade la sobrecarga y la falta de apego en la distribución del trabajo, particularmente en áreas críticas como emergencia, medicina general y enfermería, lo que conduce niveles extremos de estrés, fatiga y desesperanza. En consecuencia, en lugar de apoyar la productividad, las condiciones laborales degradan la moral. Por último, la grave deficiencia de una cultura institucional caracterizada por el respeto, la empatía y la promoción humana, impide la creación de un entorno laboral constructivo y sostenible.

Las consecuencias de esta problemática son visibles tanto en el terreno organizacional como en el social. En primer lugar, se observa una

merma en la calidad del servicio otorgado al usuario, manifestado en despersonalización de la atención, tiempo de espera, mala praxis, escasez de bienestar humano, por lo tanto, hay un incremento en la cantidad de reclamos por parte de los usuarios, quienes sienten que el servicio está desunido y poco operativo.

En cuanto a las implicaciones internas, la más visible es la pérdida de la motivación del personal, lo cual resulta en su ausencia, alta rotación, conflicto en el trabajo, declive de productividad e, incluso, antagonismo con colegas o consumidores. Por consiguiente, en un futuro puede llevar a una cultura empresarial perversa, caracterizada por el desinterés, desgana por cambio e inmovilización profesional.

Finalmente, a nivel institucional, la desconfianza del ciudadano hacia la calidad del servicio de salud pública, repercute en la imagen del hospital, mermando su reputación frente a la comunidad y, por otro lado, su legitimidad. Asimismo, disminuye su capacidad de captar recursos y de formar convenios y redes que fortalezcan y enriquezcan su accionar.

Los aportes del presente estudio son la provisión de evidencia empírica y reflexiva acerca de cómo la gestión del talento humano y el clima laboral repercuten de forma directa en la calidad del servicio de salud, con referencia en el Hospital San Juan Bautista de Huaral. Asimismo, la autoría brinda un diagnóstico completo en el que se identifican las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora en una gestión de personas más adecuada.

Además, a la presente investigación le asiste el proposito de proponer directrices y estrategias prácticas para fortalecer el clima laboral, la comunicación organizacional, el liderazgo transformacional y los procesos de desarrollo humano viables, con la finalidad de mejorar la

existente dentro del ambiente de trabajo. Se espera diseñar políticas internas más integradoras y estimulantes, centradas en los resultados, considerando al talento humano como activo fundamental de la institución.

Por lo tanto, en términos académicos, se busca enriquecer el debate en torno a la gestión del talento humano en los hospitales públicos peruanos, presentando una versión que está situada en su contexto, respaldada por evidencia local y alineada con los enfoques más modernos de la administración y la psicología organizacional. Por último, se espera que los resultados proporcionen una base para investigaciones adicionales, intervenciones institucionales o programas de capacitación diseñados para mejorar la calidad del servicio en la salud pública.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se da la relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la relación entre la atracción del personal adecuado dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025?

¿Cómo se da la relación entre la motivación y compromiso del personal dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025?

¿Cómo se da la relación entre el clima laboral dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la atracción del personal adecuado dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Establecer la relación entre la motivación y compromiso del personal dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Determinar la relación entre el clima laboral dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

El diseño actual desarrolla teorías actuales de gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional, incluidas la teoría de los recursos humanos de Likert y el modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer. Estas teorías aclaran el papel de la motivación, el tipo

de liderazgo y el clima laboral en el desempeño del personal y, por último, en la calidad del servicio. En el contexto hospitalario, donde el factor humano es clave, el conocimiento científico existente respalda la hipótesis de que un clima laboral saludable y una gestión eficiente del talento contribuyen significativamente a mejorar los niveles de atención. Además, se debe considerar que se espera que la investigación contribuya a la construcción teórica en contextos hospitalarios latinoamericanos, relativamente menos estudiados. Por lo tanto, la posición académica sobre la relación entre las variables organizacionales y los resultados en salud se ampliará y fortalecerá.

1.4.2. Metodológico

La selección de un diseño cuantitativo correlacional se justifica por la finalidad de medir de manera objetiva la relación entre las variables en estudio: gestión del talento humano, clima laboral y calidad del servicio. De esta forma, será posible obtener datos objetivos y significativos mediante encuestas aplicadas al personal del hospital y a los usuarios del servicio. Al emplear instrumentos ya validados, los resultados obtenidos podrían considerarse confiables y válidos. Asimismo, mediante un análisis multivariado, será posible encontrar patrones, correlaciones y predictoras de calidad del servicio. Este diseño se relaciona con la toma de decisiones basadas en evidencia y, por tanto, puede considerarse válido y pertinente para responder a los objetivos planteados.

1.4.3. Social

Socialmente, la presente investigación se espera que impacte positivamente en la calidad de servicio hospitalario; esto, impactando en la vida del usuario y el trabajador de la salud. El mejor manejo del talento humano y la mejora en el clima laboral mejora las relaciones

interpersonales, reduce el estrés laboral y aumenta la disposición a trabajar. Traducido en brindar un servicio más eficiente, humano y oportuno, a pesar de ser un servicio público con recursos limitados. Adicional, al proveer evidencia útil para estructurar políticas de salud condiciona el país a elegir secuencias de desarrollo más humanas y sostenibles. Finalmente, satisface una necesidad ciudadana: acceder a servicios de salud dignos, accesibles y con enfoque integral.

1.5. Delimitaciones

a. Disponibilidad de tiempo

La voluntad de realizar la investigación fue lo que permitió a su vez, cuadrar los horarios y los espacios posibles. Es decir, la contribución de otros colegas para vencer esa barrera fue vital.

c. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación requirió inversión económica, la cual, dado que fue autofinanciada por el propio investigador, tuvo cauce cierta limitación. Sin embargo, y considerando la necesidad de hacerla aplicable, fue posible hacerle frente asumiendo los gastos y la inversión con ahorros personales.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación se desarrollará en la institución educativa objeto de estudio, donde se contará con la participación de los estudiantes como población muestral. Estos contribuirán activamente al proceso investigativo, proporcionando las condiciones y facilidades necesarias para el adecuado recojo de los datos, lo que permitirá obtener información pertinente y confiable para el logro de los objetivos planteados en el estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Cevallos (2021) realizó el estudio titulado “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el servicio de Pediatría del Hospital Militar de Quito, 2020”, desarrollado con diez profesionales médicos (seis tratantes y cuatro residentes), en su mayoría mujeres y con edades predominantes entre 40 y 60 años. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando encuestas como fuente primaria y literatura académica como fuente secundaria. Los resultados evidenciaron deficiencias en la motivación del personal, asociadas a la falta de comunicación y a debilidades en el liderazgo, lo que podría afectar la calidad de la atención. No obstante, se identificaron valoraciones positivas en la actitud laboral y la confianza. Como estrategia de mejora, se propone fortalecer el trabajo conjunto entre la jefatura y el personal médico, con énfasis en el compromiso, el liderazgo y la satisfacción laboral, a fin de potenciar la motivación y mantener los aspectos positivos identificados.

Perdomo, Castro, Cerón y Montero (2021) desarrollaron la tesis titulada “Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán”, orientada a identificar oportunidades de mejora organizacional mediante la evaluación del modelo de gestión del Talento Humano, considerado un componente clave del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud. El estudio tuvo como objetivo diseñar un plan de mejoramiento a partir de un diagnóstico situacional del área, empleando un enfoque descriptivo. Para ello, se

realizó un análisis documental de fuentes primarias del hospital, que permitió recopilar información relevante y evidencias de cumplimiento. Con estos insumos se aplicó una matriz de autodiagnóstico, a través de la cual se determinó la situación actual del área, identificando fortalezas y debilidades que sirvieron de base para priorizar las acciones de mejora propuestas.

Schab (2022) desarrolló el trabajo titulado “Diagnóstico e intervención del clima laboral del Departamento de Enfermería del Hospital Justo José de Urquiza, Entre Ríos, Argentina (junio–octubre de 2022)”, cuyo objetivo general fue diagnosticar e intervenir para mejorar el clima laboral del servicio de enfermería. El estudio contempló como objetivos específicos evaluar el clima laboral en las dimensiones de comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección, identificar las características sociodemográficas del personal, diseñar estrategias de intervención y realizar su seguimiento. La tesis se organizó en nueve capítulos que abordaron el planteamiento del problema, la descripción del contexto y del servicio de enfermería, el sustento teórico, los instrumentos de medición y una propuesta de intervención basada en instancias participativas y herramientas estructuradas previamente validadas.

Abraham y Jullig (2023) realizaron la investigación titulada “Diseño de puestos de trabajo y desempeño laboral: el caso de los mandos medios del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda de la provincia de Río Negro (2020–2021)”, con el propósito de analizar la influencia del diseño de los puestos de trabajo en el desempeño laboral del personal de mandos medios de dicha institución. El estudio tuvo como objetivos identificar las causas de la ausencia de un Manual de Puestos de Trabajo, examinar el proceso de selección de los agentes de la línea media y analizar las consecuencias de esta carencia en su desempeño laboral. La investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, empleando

entrevistas abiertas y en profundidad a autoridades institucionales, así como el análisis de documentos internos y normativa provincial. Los resultados evidenciaron que la falta de un organigrama actualizado y de un Manual de Puestos impacta negativamente en el desempeño laboral, identificándose además las causas que dificultan su elaboración y proponiéndose recomendaciones orientadas a mejorar el desempeño de los agentes.

2.1.2. Nacionales

Tito (2024) desarrolló la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Cusco, 2023”, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. El estudio se sustentó en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal, aplicándose a una muestra de 69 profesionales de enfermería. Para la medición del clima organizacional se utilizó un cuestionario validado de 50 ítems, mientras que el desempeño laboral se evaluó mediante un instrumento de 14 ítems. Los resultados mostraron que una proporción importante del personal presentó niveles bajos tanto de desempeño laboral como de percepción del clima organizacional, evidenciándose una relación significativa entre ambas variables. Se concluye que un clima organizacional favorable influye positivamente en el desempeño laboral y, por ende, en la calidad de la atención brindada.

Hurtado (2023) realizó la investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III de Lima Metropolitana, 2023”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de enfermería. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, corte transversal y enfoque correlacional, y se aplicó a una

población de 180 profesionales de enfermería seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y el análisis estadístico se efectuó con el software SPSS versión 26.0. Los resultados evidenciaron que una proporción significativa del personal percibe la gestión del talento humano como medianamente o completamente eficaz, así como niveles medios y altos de desempeño laboral. En conclusión, se encontró una relación positiva entre ambas variables, confirmando que una mejor gestión del talento humano se asocia con un mayor desempeño laboral.

Franco (2022) desarrolló el estudio titulado “Gestión del talento humano en el proceso de selección y capacitación y su relación con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2020”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención brindada a los usuarios. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores de salud para la variable gestión del talento humano y 168 usuarios del servicio de emergencia para la variable calidad de atención, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. La recolección de datos se realizó a través de encuestas con cuestionarios tipo Likert, validados por expertos. Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal y de los usuarios calificó ambas variables en un nivel regular, encontrándose una relación estadísticamente significativa entre ellas ($p = 0,000$). Se concluye que una adecuada gestión del talento humano se asocia de manera significativa con una mejor calidad de atención al usuario en el servicio de emergencia.

Layme (2024) desarrolló la tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud Aplao, Arequipa, 2023”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo. El

estudio presentó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, aplicándose a una población de 60 trabajadores administrativos. Los resultados evidenciaron que tanto la gestión del talento humano como el desempeño laboral fueron percibidos mayoritariamente en un nivel medio. Asimismo, se identificó una relación positiva y alta entre ambas variables, con significancia estadística ($p = 0.000$; $r_s = 0.886$). Además, las dimensiones de atracción, desarrollo y retención del talento mostraron asociaciones positivas y elevadas con el desempeño laboral. En conclusión, una adecuada gestión del talento humano influye de manera significativa en el desempeño del personal administrativo, favoreciendo un mejor cumplimiento de sus funciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano

2.2.1.1. Definición

La gestión del talento humano se refiere al conjunto de procesos orientados a atraer, desarrollar, motivar y retener al personal dentro de una organización, considerando tanto sus competencias como su potencial. Según Rivera J. (2021), en el caso del sector público, la gestión de talento se convierte en una herramienta estratégica que tiene un impacto directo en la calidad del servicio y en la eficiencia institucional.

Por tanto, la visión mundial, Armstrong, (2020) afirma que la gestión de talento es un enfoque proactivo para alinear las habilidades individuales con los objetivos de la organización. Para un hospital o cualquier institución administrativa, esto significa identificar las competencias estrella y garantizar la actualización constante con políticas de formación y desarrollo.

Sin embargo, Márquez también dice que una gestión de talento humana adecuada también incluye el bienestar psicosocial del profesional. Los factores incluyen ambientes sanos, un estilo de liderazgo participativo y reconocimiento del rendimiento. Esto es crucial para garantizar la sostenibilidad y el compromiso en el largo plazo del grupo de trabajo con la institución.

En definitiva, Green , el planteamiento de Green resalta que la gestión moderna del talento no puede prescindir del análisis de datos. Herramientas como la analítica de recursos humanos permiten predecir necesidades futuras de personal, detectar brechas de competencia y optimizar decisiones de contratación o rotación interna.

Asimismo, Arias argumenta que los procesos de incorporación y retención del talento deben diseñarse sobre la base de criterios meritocráticos, éticas y transparentes, en especial en el ámbito público, donde el capital humano representa un pilar de la gobernabilidad y de la confianza de la gente en las instituciones.

Por consiguiente, Parker afirma que una gestión estratégica del talento humano debe incluir el desarrollo de capacidades de liderazgo en todos los niveles, impulsando la autonomía, la innovación, y la responsabilidad colectiva. Esto fomenta a una manera organizacional más resiliente e orientada al resultado.

2.2.1.2. Importancia

Una de las variables críticas en la estructura y el rendimiento organizacional es la gestión del talento humano. Tal afirmación está muy justificada, particularmente al tratar con instituciones del sector público. Según Hutchinson, la gestión del talento humano es significativa porque ayuda a vincular de manera estratégica el capital

humano con los objetivos institucionales para crear valor y sostenibilidad a largo plazo. Este enlace no solamente integra la eficiencia operativa, sino también una amplia gama de metas públicas logrando una mayor legitimidad.

Además, Purcell (2021) destaca que la gestión del talento es fundamental para desarrollar culturas sobre las que sea posible tomar decisiones y adaptarse. La habilidad y conocimientos de los profesionales, junto con la formación continua y el aumento del compromiso laboral, son clave para el éxito en la formulación e implementación de políticas y para la entrega de servicios de alta calidad a la población. Cuando la transformación es constante, el capital humano es el factor clave de diferenciación.

Como lo indica Boxall, el talento humano bien gestionado en las instituciones públicas y de salud se sustenta la eficacia de los procesos, la innovación en la gestión y la capacidad de responder a tiempo a las necesidades sociales. Por medio de dicha gestión de personal basada en la equidad, el mérito y la formación, se logra la gobernabilidad y la capacidad institucional de respuesta.

Según Marchington argumenta que la gestión del talento está directamente correlacionada con el rendimiento organizacional en la medida en que facilita la identificación de líderes futuros y asegura la continuidad de las operaciones mediante la planificación de la sucesión. Además, también se produce una mejor gestión en un contexto de alta rotación laboral o presión del trabajo, escenarios habituales en organizaciones públicas.

En este mismo sentido, Torrington, (2023) resalta que la buena gestión del talento humano contribuye a elevar los niveles de productividad,

disminuir los conflictos laborales en las organizaciones y mejorar la percepción de la ciudadanía acerca del actuar del sector público. Lo anterior debido a que permite la conformación de escenarios laborales estables y comprometidos con la eficiencia y la responsabilidad social.

Por último, Collings (2021) subraya que el valor del talento humano no se limita al soporte técnico y se manifiesta en el campo de la confianza, la cooperación entre departamentos y el liderazgo de equipo-colectivo. Esos elementos son especialmente críticos en la administración de programas públicos más complejos, donde las habilidades de montar equipos interdisciplinarios constituyen la diferencia entre una implementación y resultados sostenibles.

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión del talento humano y clima laboral

Atraer correctamente al personal es otra función vital de la gestión del talento humano. De acuerdo con Swailes (2021), los procesos de selección realizados por una organización pública para determinar un ajuste cultural aumentan la capacidad de proporcionar servicios a la comunidad. Dado que se construye una línea de base de valor organizacional desde el ingreso de personal, se espera que el nivel de servicio y la eficiencia de la organización mejoren.

En conclusión, la capacitación continua es un elemento crítico para el desarrollo del capital humano en el sector público. Beardwell, (2020), afirmó que financiar la capacitación y los programas de habilidades blanda y duras es una forma adecuada de mejores no solo el funcionamiento de los individuos sino también su productividad. En otras palabras, cuando el público se capacita continuamente, presta servicios de calidad que se adaptan a los cambios en la tecnología y las leyes.

Otro elemento vital es la motivación y el compromiso del personal. Según Mullins, un ambiente de trabajo impulsado por el reconocimiento, el desarrollo y la participación de la trayectoria del empleado resulta en un personal mejor comprometido en la consecución de las metas y objetivos institucionales. El desempeño institucional se manifiesta como estabilidad, innovación administrativa y una mejor vitalidad en la prestación de servicios públicos.

La evaluación del desempeño da la oportunidad de proveer al personal con realimentación necesaria, retroalimentar los procesos y alinear el trabajo del personal con los objetivos institucionales. Según Torrington & Hall, los sistemas de evaluación bien detallados y objetivos fomentan una cultura de mejora continua, transparencia y justicia. En el sector público, es muy importante, dado que las instituciones están obligadas a ser responsables ante la ciudadanía y deben utilizar sus recursos humanos de manera efectiva.

Por otro lado, dos estrategias favorables para garantizar la continuidad operativa incluyen la planificación de carrera y gestión del potencial interno. Según Armstrong, “La identificación y preparación de líderes dentro de la organización pública es un enfoque más sostenible en relación a la administración y refuerza la gestión del rendimiento”. Estas también permiten reducir la dependencia de los procesos de selección externos.

Por último, la salud organizacional, concebida como el bienestar físico y emocional de los trabajadores del sector público, resulta vital para preservar equipos de trabajo estables y eficaces. Según Foot & Hook, un ambiente laboral saludable aumenta la retención, reduce el ausentismo, y potencia la imagen institucional. Como consecuencia,

las políticas de gestión deben contener medidas para la prevención y el apoyo del estrés, y fomentar el equilibrio entre las esferas vida trabajo y vida personal.

2.2.2.3.1. Retención del talento especializado

Retener talento especializado se presenta como un desafío estratégico dentro de las organizaciones públicas, y particularmente en el caso de los hospitales, donde la calidad del servicio ofrecido depende directamente de la experiencia y continuidad del personal. Según Sosa, (2021), “La retención de profesionales cualificados garantiza no solo el cumplimiento de estándares técnicos sino también operativos, reflejándose en costos asociados a la rotación y pérdida de información interna”.

Según este investigador, un aspecto fundamental para lograrlo es la elaboración de planes de desarrollo profesional atractivos para este talento. La capacitación continua, sumada a la posibilidad de crecer en la organización y la adquisición de reconocimientos institucionales, se conjugan para configurar un entorno laboral placentero, algo vital para aquellos sectores donde la demanda de profesionales altamente cualificados excede a la oferta.

En ambientes hospitalarios, el sobrepeso emocional y físico del trabajo extiende la urgencia de conservación de estrategias diferenciadas. Navarro señala que proporcionar condicional laborales apropiadas, incentivar el bienestar organizacional y el clima institucional son buenas posturas para mantener a los profesionales de la salud conectados a su oficio, en especial en áreas críticas como cuidados intensivos, urgencias y quirófanos.

En conclusión y como indica Benítez, la retención del talento especializado no es competencia solamente de recursos humanos, es una política de Estado transversal que engloba desde liderazgo, cultura institucional y visión estratégica, así también como la implementación de incentivos colegiados en la fidelización del personal y el logro de efectividad en la gestión pública.

2.2.2.3.1. La gestión por competencias

La gestión por competencias se define como un sistema estratégico que armoniza las aptitudes del personal con las metas de la institución, y es así como impulsa el mejor rendimiento de la organización civil. Ramírez P. (2021) define este esquema como la labor de identificar, adiestrar y evaluar; de forma continua, las aptitudes, saberes y determinaciones que el funcionario requiere para satisfactoriamente desempeñar sus actividades dentro del organismo público.

En cuanto al campo de la administración pública, a través de dicho enfoque, se puede lograr una mayor racionalización en términos de la selección, formación y evaluación del personal. Según Delgado M., (2020), “implementar gestión por competencias en instituciones públicas, como hospitales, incrementa la transparencia sobre la base de la cual se toman decisiones relativas al talento humano e incrementa la pertinencia en los programas de desarrollo profesional.

Además, la gestión por competencias llega a crear una cultura de progreso perpetuo; en tanto, es meritocráticamente fundada. De acuerdo con Méndez (2022), esta herramienta consume a acabar con los huecos de formulario, subsecuentemente, medios de deber

formaciones más eficientes, y alcanzar a dirigir a esas competencias cruciales para el éxito de las funciones necesarias de la institución.

Por último, Torres sostiene que este modelo no solo logra los resultados individuales deseados, sino que también fortalece una estructura organizativa que puede ser flexible y adaptarse a las novedades del entorno y, por tanto, promueve resultados. Esto puede ser especialmente valioso en torno al hospital, ya que la excelencia del servicio resulta en la mayoría real en la experiencia previa del personal.

2.2.2. Calidad del servicio en hospital

2.2.2.1. Definición

La calidad del servicio en un hospital se refiere a la capacidad de la institución para brindar atención sanitaria que cumpla o supere las expectativas de los usuarios de la misma, tanto en términos médicos como humanos. De hecho, según Ramírez, esta definición abarca desde la infraestructura y disponibilidad de recursos hasta el tipo de relación médico-paciente y la manera en que el mismo percibe el trato brindado, y es uno de los indicadores centrales al evaluar la eficiencia de los servicios públicos de salud.

En términos más técnicos, la calidad hospitalaria, según Jones, debe ser medida a través de métricas objetivas, medidas de espera, tasas de reingreso, adherencia a protocolos que celebren la medicina basada en la evidencia. Estos pueden hacer comparaciones válidas entre instituciones, al tiempo que las incentivan a mejorar.

Por otro lado, la experiencia del paciente es otra dimensión importante de calidad. López & Méndez, (2019) establece la empatía del personal, la facilidad de comunicación y el respeto por la dignidad

como algunos de los aspectos claves que determinan el nivel de atención proporcionado, más especialmente en los hospitales públicos, donde los recursos médicos son un desafío a veces.

Según Carter, en general, la calidad de la atención en el modelo anglosajón se mide tiempo, “no necesariamente por el proceso médico, sino por la gestión puesta en práctica en el hospital, desde la limpieza, hasta la facilidad de acceso, y la facilidad de estar en las instalaciones”. Esto se refiere a la situación en el hospital, y como lo demuestra nuestra tabla; dicho factor fue uno de los puntos de insatisfacción de los encuestados.

Además, Gutiérrez , menciona que la calidad adecuada en la gestión de los hospitales necesita una cultura organizacional centrada en el usuario, donde los miembros de todo el personal deben sentir responsables de proporcionar un servicio digno, seguro y oportuno al usuario. Y, finalmente, la atención integral debe contar con respuestas rápidas.

Finalmente, desde el punto de vista del diseño de servicios, Wallace afirma que la calidad hospitalaria debe incluir metodologías centradas en el usuario, como el diseño de experiencias y co-creación de soluciones con pacientes y trabajadores, sobre lo que considera una mejora continua menos adecuada a las necesidades reales del entorno hospitalario.

2.2.2.2. Importancia

La calidad del servicio hospitalario es un pilar fundamental en el propósito de proveer atención centrada en el paciente. Parasuraman, señala que los hospitales deben sobrepasar las expectativas del usuario brindando un servicio sencillo y confiable, además su personal debe ser

empático. Asimismo, esta guía contribuye a la legitimidad de una institución pública, ya que implica la confianza y satisfacción en la población.

La calidad del servicio, en términos de gestión pública, se encuentra sostenida en la eficiencia institucional. Según Zeitham (2022), hospitales con fuertes procesos, tiempos de respuesta y adecuado empleo de recursos permitirán a la institución maximizar sus operaciones sin perder la calidad de servicio entregada al usuario, convirtiéndolo en parte de la sostenibilidad a nivel estratégico.

De acuerdo con Cronin y Taylor, la medición de la calidad en salud ayuda a reconocer las brechas críticas en la prestación de servicios, un requisito previo esencial para hacer mejoras consistentes. Esto implica que la evaluación de la calidad no solo se usa para monitorear el rendimiento de la organización. Envolvente, ayuda a facilitar la formulación de políticas basadas en la evidencia.

Según Berry y Bendapudi, la percepción del paciente es uno de los indicadores de calidad de hospital medida por los administradores. En los sistemas públicos, la calidad de este término se convierte en un componente vital para fortalecer la equidad, la transparencia y el principio de acceso universal.

Por otro lado, Buttle indicó (2020) que otro factor extrínseco relacionado con la calidad de los hospitales es el liderazgo organizacional. Es decir, gerentes enfocados en la calidad proveniente de estándares elevados generan culturas hospitalarias de calidad, lo cual afecta la seguridad del paciente y la imagen del sistema de salud.

Finalmente, Lovelock, Servicios públicos de salud y calidad hospitalaria., (2023). subraya que la calidad de la experiencia hospitalaria es una inyección de salud pública. Al reducir las complicaciones, elevar la adherencia del paciente y disminuir los costos futuros, se deja de gastar recursos que podrían haber sido destinados a más personas. Es una inversión inteligente para los sistemas de salud públicos y gobiernos.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad del servicio en el Hospital

Una de las dimensiones claves de la calidad hospitalaria es la percepción del usuario que implica las experiencias vividas durante el proceso de atención. Como argumenta Fitzsimmons, las expectativas de los pacientes se forman antes de entrar al hospital; por lo que al comparar lo esperado respecto a la realidad recibida, juzgan la calidad. Se destaca la naturaleza subjetiva de la dimensión, la que además permite ajustar acciones internas en base al sentimiento percepción.

Un segundo enfoque significativo es la eficiencia operativa. Collier indica que “la calidad es el servicio en los hospitales se encuentra fuertemente correlacionada con la habilidad de utilizar los recursos a su disposición, evitando la congestión e inactividad”. Una entidad de salud que minimiza los tiempos de espera y maximiza la utilización del recurso lógico institucional se encuentra más comprometida con la calidad.

La interacción del personal de salud con el paciente. Según Kotler , “la cortesía, empatía y la capacidad de comunicación de nuestro médico y enfermera en nuestros encuentros en la consulta médica da pie a nuestra percepción de excelencia” . En general, en el caso de la administración del hospitales públicos estas calidades afectan la legitimidad entre los ciudadanos del sistema de la salud.

Asimismo, Bitner (2020) enfatiza un componente clave del mercado de servicios de operación: el ambiente físico hospitalario, es decir, las condiciones del espacio físico inhabilitado para la prestación de servicios, que van desde la limpieza y hasta el sistema de señalización y el acceso rampas y expresos. También disminuir el estrés del consumidor y demuestra el profesionalismo de la empresa, lo cual es vital en la imagen pública de los hospitales.

Según Hoffman, otra característica de calidad es la calidad en la resolución de problemas y quejas. Tener una respuesta y reacción adecuada a la insatisfacción de los usuarios fortalece la confianza en la institución y le permite a esta misma mantener una competencia continua de calidad en los procesos de atención, fortaleciendo la gobernanza hospitalaria.

Finalmente, Lovelock & Patterson argumentan que la consistencia en la prestación de servicios es crítica. La calidad no puede ser diferente en el turno de la mañana o tarde o por el mismo profesional. Desde un hospital público libre accesibilidad en todos los tratamientos de calidad, la responsabilidad que abarca la justicia social, y la equidad y su equidad informan la integridad de la fragmentada misión.

2.2.2.3.1. Factores que afectan la calidad del servicio hospitalario

La infraestructura física de los establecimientos de salud es uno de los factores más influyentes en la calidad del servicio hospitalario. Vera años citado en el (2021), asegura que la existencia de instalaciones apropiadas, tecnología médica actual y espacios agradables se traduce en la satisfacción del paciente y el rendimiento del personal. Asimismo, las condiciones estructurales también deben ser ideadas para proporcionar al

usuario el máximo nivel de seguridad y la continuidad del servicio.

Además, el clima organizacional en el hospital también influye directamente en el número y la calidad de la atención. Por otro lado, “Un clima institucional caracterizado por empleos seguros las relaciones laborales, liderazgo participativo y comunicación entre equipos de salud permiten crear entornos laborales sanos que se traducen en una atención más humana y humanizada y profesional al paciente”.

Asimismo, otro aspecto guía es la capacidad de respuesta del hospital frente a las demandas asistenciales. Según Paredes : “La calidad del servicio no depende solamente de la formación de los profesionales, sino también de la rapidez con la que la institución puede asignar recursos, movilizar turnos, y resolver una alerta. Ambas cuestiones responden de manera directa a la planificación estratégica y operativa de los flujos del hospital”.

Por último, la gestión del conocimiento clínico también repercute en la calidad hospitalaria. Según Martínez, las instituciones que fomentan la actualización profesional permanente, el trabajo en equipo para la capacitación y la implementación de protocolos basados en evidencia optimizan sus procesos asistenciales, lo que se traduce en menos errores y un mejor desempeño en salud.

2.2.2.3.2. Importancia del enfoque centrado en el paciente

Este modelo supone un cambio radical en respecto a los anteriores ya que desplaza el eje desde el proceso de atención a las necesidades, valores y preferencias del ser humano. Para Escalante : “favorece la participación activa de los pacientes en la

toma de decisiones y la independencia en el autocuidado, logrando mayor fidelidad al tratamiento y una disminución de las complicaciones”. Al mismo tiempo, se promueve la vinculación del recurso humano de la salud con cada uno de los usuarios, propiciando un factor imprescindible para una atención humanizada.

Rivera C., (2020), cree que este modelo, implementado, sería muy eficiente para mejorar la calidad de hospitalidad, porque implica atención personalizada y en funcionamiento. En lugar de tener que ajustar los procedimientos a las reglas estrictas, los médicos y las enfermeras pueden identificar información adicional sobre el curso de enfermedades y el contexto de la vida del paciente. Esto conduce a altos niveles de satisfacción y confianza, aplicable tanto a las instalaciones de emergencia como a las instalaciones de cuidados a largo plazo.

Sin embargo, otra relevancia de este enfoque radica en su impacto sobre la eficiencia institucional. Según Rivas, un enfoque centrado en el paciente promueve una identificación más precisa de las necesidades reales de los usuarios, lo que permite evitar gastos en tratamientos e intervenciones redundantes. En este sentido, se afianza la gestión clínica basada en el valor, ya que los recursos se ajustan a los resultados en salud.

En definitiva, Delgado (2023) resalta que este modelo aporta a una cultura organizacional más ética y transparente. La instalación de la centralidad del paciente no solo impacta el proceso de provisión del servicio, sino que también reconfigura a los sistemas de gobernanza hospitalaria por la vía de incluir a la voz del usuario en los procesos de innovación permanente. Desde

esta mirada, fortalece la legitimidad de las instituciones públicas sanitarias respecto de la sociedad.

2.3. Bases filosóficas

Ontología

La ontología hace referencia al estudio del ser y la realidad. En el marco de esta investigación se funda en una ontología humanista y social que entiende al ser como “ente holístico, activo y con dignidad intrínseca, crece y es en relación con otros, en contextos organizacionales”. En este sentido se entiende que los trabajadores del sector salud no son solo máquinas ejecutoras de tareas, sino seres con emociones, valores, motivaciones y con posibilidad de desarrollo. Es imposible entonces comprender la calidad del servicio hospitalario sin examinar las condiciones existenciales de su talento humano y clima organizacional en que se desenvuelven.

Epistemología

La epistemología, por su parte, orienta sobre cómo construir el conocimiento. Sobre ese punto, la presente investigación descansa en una epistemología crítica y contextual que, aunque no es explícita en el trabajo, supone que para comprender la realidad organizacional hay que reconocer que esta sólo es comprensible si se piensa desde la interacción de factores estructurales, humanos y culturales posibilitándola. Entendiendo el conocimiento válido como aquel que no solo describe, sino que también explica e interpreta; así como qué tipo de transformaciones se proponen en el entorno laboral este debe recogerse con un enfoque metodológico que combine datos cuantitativos y cualitativos para entender la dinámica del clima laboral, puntos de vista de talento humano y su relación con la calidad de servicio.

Axiología

Desde la axiología, que estudia los valores, la presente investigación se regula por una ética del respeto, la equidad y el bienestar colectivo. Se establece que toda organización, más una institución de salud, debe fomentar ambientes de trabajo

equitativos basados en la justicia, el reconocimiento, la empatía y la cooperación. De igual forma, se acuerda respetar los principios bioéticos y de responsabilidad social. En este caso, se someten a los enunciados anteriormente, otorgando prioridad a la dignidad del trabajador y del paciente. El estudio busca, entonces, fomentar una gestión ética del recurso humano en los trabajadores de la salud basado en relaciones equitativas dentro de una comunidad con valores compartidos y muy en el bienestar mutuo, lo que contribuirá a elevar la calidad del servicio y la percepción de la ciudadanía del hospital.

Antropología filosófica

Esta base parte de que el ser humano es un ser libre, racional, relaciones y perfectible. Desde esa antropología filosófica, es posible entender que los trabajadores del hospital no solo “hacen” una función técnica, sino que expresan también necesidades afectivas, sociales y espirituales. Por otra parte, el clima laboral no es un conjunto de condiciones exteriores a las personas, sino una experiencia subjetiva y condición sine qua non de la autorrealización personal y profesional. Todo ello forma parte de una visión humanista que considera que el DO debe ser una herramienta para el crecimiento íntegro de las personas y, así, favorecer la calidad de los servicios institucionales.

Teleología

La teleología, como filosofía de los fines, se hace presente al considerar que toda gestión del talento humano y mejora del clima laboral deben estar orientadas a un propósito superior: el bien común y el derecho a una atención de salud digna y de calidad. En ese sentido, esta investigación no solo busca generar conocimiento científico, sino también proponer cambios concretos que contribuyan al bienestar del personal de salud y de la comunidad usuaria. La finalidad última es fortalecer la misión del hospital como institución pública orientada al servicio humano, eficiente y ético.

2.4. Definición de términos básicos

Gestión del talento humano

Conjunto de políticas y prácticas diseñadas para atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de una organización. Chiavenato (2017).

Clima laboral

Percepción compartida que tienen los miembros de una organización sobre su entorno de trabajo, influenciada por caracteres como la comunicación, el liderazgo y la motivación. Robbins y Judge (2018).

Calidad del servicio

El grado en el que un servicio satisfaga las expectativas del usuario, teniendo presente la confiabilidad, atención personal y capacidad de respuesta. Parasuraman, Zeithaml y Berry, (2013).

Motivación laboral

Proceso que inicia, guía y mantiene el comportamiento orientado al logro de objetivos laborales, siendo clave para la productividad y la satisfacción del personal Deci & Ryan (2000).

Liderazgo organizacional

Capacidad de influir, guiar y facilitar el trabajo de otros hacia el logro de metas comunes, a través de la comunicación, el ejemplo y el empoderamiento Chiavenato, (2017).

Comunicación interna

Es el flujo de información que circula dentro de una organización, determinante para la coordinación de actividades y la creación de un clima organizacional positivo Mayo (2016).

Desempeño laboral

Es la ejecución efectiva de las funciones asignadas a un trabajador, evaluado en términos de calidad, cantidad y cumplimiento de objetivos. Dessler (2020).

Satisfacción laboral

Emocionalmente, es el grado de bienestar y actitud positiva del trabajador frente a su empleo que está influenciado por factores como entorno, salario y relaciones interpersonales. Robbins & Judge (2018)

Competencias laborales

Competencias son aquellos conjuntos de hechos, conocimientos, actitudes y comportamientos que se aceptan como relevantes a la hora de desempeñar un rol profesional. Tobón, (2013).

Evaluación del desempeño

Se refiere a un “proceso sistémico que permite medir y valorar el comportamiento de los empleados con propósitos de mejora y toma de decisiones”. Chiavenato, (2017).

Gestión por competencias

La gestión por competencias se describe como un modelo que “articula la selección, formación, evaluación y desarrollo de personas con base en las competencias requeridas para el éxito organizacional”. Alles, (2017).

Cultura organizacional

Es un sistema de creencias compartido, valores, normas y comportamientos” que guían la forma en que las personas se comportan entre sí y con los demás. Robbins & Judge, (2018).

Bienestar laboral

Conjunto de condiciones físicas, emocionales y sociales que favorecen la salud de los trabajadores y la satisfacción de las acciones en el lugar y el espacio laboral; Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2014)

Relaciones interpersonales

La interacción de trabajo que se da entre los miembros de un grupo de trabajo, se ve influenciado por la comunicación, el respeto y la colaboración; Chiavenato, A. (2017)

Gestión estratégica de recursos humanos

Es el enfoque que se plantea desde la gestión de talento humano, alineado con los objetivos estratégicos de la organización, y basado en la búsqueda de ventajas competitivas sostenibles; Dessler, G. (2020).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

2.5.2. Hipótesis específicas

La atracción del personal adecuado dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

La motivación y compromiso del personal dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

El clima laboral dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
La atracción del personal adecuado	• El hospital contrata personal con perfil	5	Bajo	4 -7
	• La sección es justa y transparente		Medio Alto	8 -11 12 -16
Motivación y compromiso del personal	• Me siento motivado para cumplir funciones	5	Bajo	4 -7
	• Comprometido con los objetivos institucionales		Medio Alto	8 -11 12 -16
Clima laboral	• Ambiente de trabajo respetuoso	5	Bajo	4 -7
	• Expreso mis ideas sin temor		Medio Alto	8 -11 12 -16
			Bajo	12 -23
Gestión del talento humano y clima laboral		15	Medio Alto	24 -35 36 -48

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Percepción del usuario	● Atienden con amabilidad	5	Bajo	4 -7
	● Recibe información clara		Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Eficiencia operativa	● El personal usa bien los recursos	5	Bajo	4 -7
	● Establecen los tiempos		Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Ambiente físico hospitalario	● Las salas de atención se mantienen limpias	5	Bajo	4 -7
	● El modo de funcionamiento		Medio	8 -11
			Alto	12 -16
			Bajo	16 -26
Calidad del servicio en el Hospital		15	Medio	27 -37
			Alto	38 -48

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de estudio

De acuerdo con la clasificación propuesta por Sánchez y Reyes (2002), según la naturaleza del problema, la presente investigación es de tipo sustantiva, ya que se orienta a la explicación de problemas de carácter teórico. Asimismo, es de tipo correlacional, debido a que busca determinar, a partir de una muestra de estudio, el grado de relación existente entre las variables consideradas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población comprende el conjunto total de elementos a los que se dirige la investigación. En ese sentido, Balestrini Acuña (1998) la define como “un conjunto finito o infinito de personas, objetos o elementos que comparten características comunes” (p. 123).

De acuerdo con ello, la población del presente estudio estuvo conformada por 110 trabajadores del Hospital San Juan Bautista de la provincia de Huaral.

Tabla 3. Población del estudio

Estamentos	Subtotal
Personal asistencial	30
Personal administrativo	20
Personal contratado	60
Total	110

3.2.2. Muestra

La muestra fue de tipo censal, es decir se consideró a todo el personal del Hospital.

Tabla 4. Muestra del estudio

Estamentos	Subtotal
Personal asistencial	30
Personal administrativo	20
Personal contratado	60
Total	110

3.3. Método de investigación

El método aplicado en la presente investigación fue el deductivo, ya que partió de una construcción teórica del objeto de estudio. Asimismo, se empleó un diseño descriptivo-correlacional, en el que la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados se sustentaron en el análisis de la información recopilada mediante los instrumentos de recolección de datos (Hernández et al., 2010).

3.4. Técnicas de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta, y como instrumento se empleó el cuestionario. Para la medición de la variable Gestión del Talento Humano se utilizó una escala tipo Likert.

Ficha Técnica 01:

Nombre Original :	Cuestionario para la variable Gestión del talento humano
-------------------	--

Autor:	Pablo Pablo Carlos Javier
Procedencia:	Huacho- Perú
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Para evaluar la variable Calidad del Servicio del Hospital, se empleó una escala tipo Likert.

Ficha Técnica 02:

Nombre Original:	Cuestionario para la variable Calidad del servicio del Hospital
Autor:	Pablo Pablo Carlos Javier
Procedencia:	Huacho- Perú
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025

a) Validez del instrumento

La validez del cuestionario correspondiente a la variable será sometida al juicio de un grupo de expertos, conformado por docentes con grado de magíster y doctor en Educación que laboran en la UNJFSC.

Tabla 5. Validez del cuestionario

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Experto 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 2	Hay Suficiencia	Es aplicable

Experto 3

Hay Suficiencia

Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Método de análisis de datos

a. Descriptiva

Una vez recolectados los datos, se procedió al procesamiento de la información mediante la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, para lo cual se utilizó el software SPSS.

b. Inferencial

Se someterá a prueba:

- Las Hipótesis
- Análisis de los cuadros de doble entrada
- Coeficiente de correlación de Spearman,

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 6. Dimensiones de la Gestión del talento humano y clima laboral

	La atracción del personal adecuado		Motivación y compromiso del personal		Clima laboral	
Niveles	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	3.6%	2	1.8%	4	3.6%
Moderado	80	72.7%	74	67.3%	72	65.5%
Alto	26	23.6%	32	29.1%	34	30.9%
Total	110	100.0%	108	98.2%	110	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

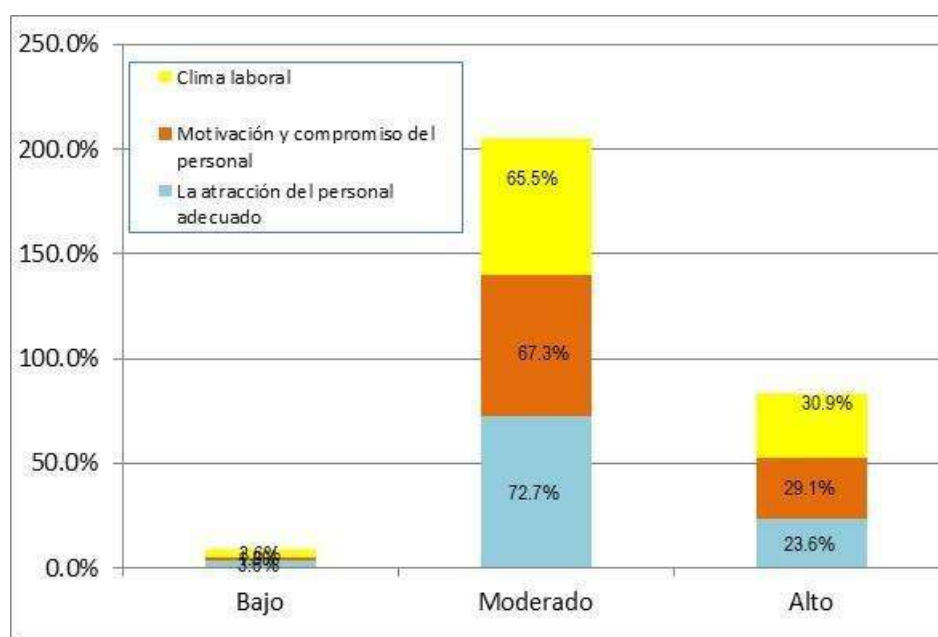


Figura 1. Dimensiones de la Gestión del talento humano y clima laboral

- El 72,7 % de los participantes alcanzó un nivel moderado en la dimensión “atracción del personal adecuado”, mientras que el 23,6 % presentó un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

- El 67,3 % de los participantes alcanzó un nivel moderado en la dimensión “motivación y compromiso del personal”, mientras que el 29,1 % presentó un nivel alto y el 1,8 % un nivel bajo.
- El 65,5 % de los participantes se ubicó en un nivel moderado en la dimensión “clima laboral”, en tanto que el 30,9 % alcanzó un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

Tabla 7. Gestión del talento humano y clima laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3.6%
Moderado	81	73.6%
Alto	25	22.7%
Total	110	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

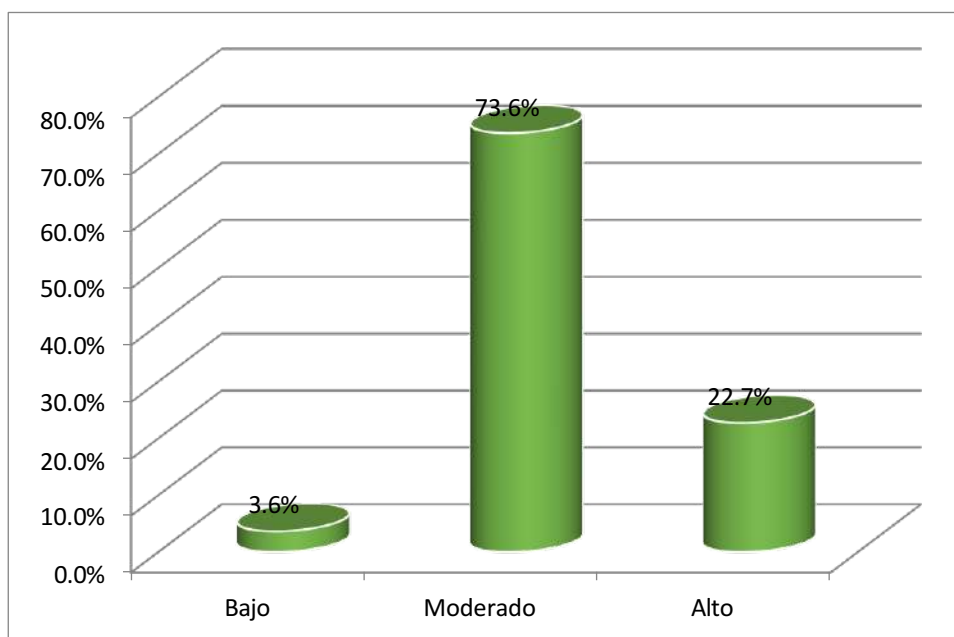


Figura 2. Gestión del talento humano y clima laboral

De la Figura 2 se observa que el 73,6 % de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2025, presentó un nivel moderado en la variable gestión del talento humano y clima laboral, mientras que el 22,7 % alcanzó un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

Tabla 8. Dimensiones de la calidad de atención en el Hospital

Niveles	Percepción del usuario		Eficiencia operativa		Ambiente físico hospitalario	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	3.6%	4	3.6%	4	3.6%
Moderado	78	70.9%	81	73.6%	76	69.1%
Alto	28	25.5%	25	22.7%	30	27.3%
Total	110	100.0%	110	100.0%	110	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

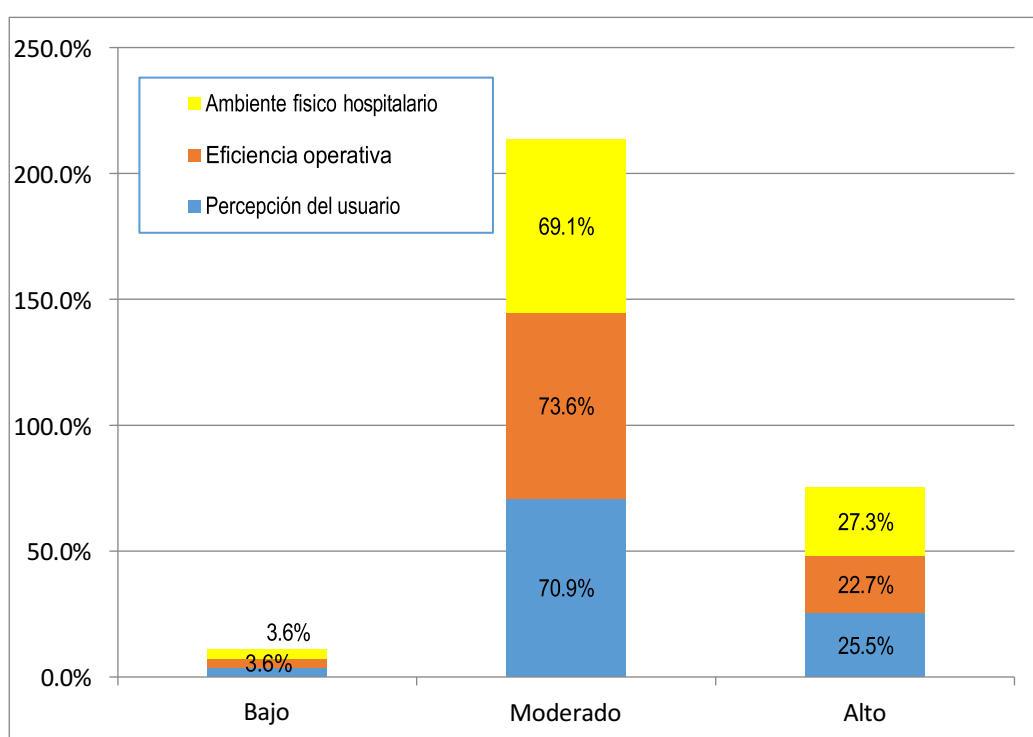


Figura 3. Dimensiones de la calidad de atención en el Hospital

- El 70,9 % de los participantes se ubicó en un nivel moderado en la dimensión “percepción del usuario”, mientras que el 25,5 % alcanzó un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.
- El 73,6 % presentó un nivel moderado en la dimensión “eficiencia operativa”, en tanto que el 22,7 % mostró un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

- El 69,1 % alcanzó un nivel moderado en la dimensión “ambiente físico hospitalario”, mientras que el 27,3 % obtuvo un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

Tabla 9. Calidad del servicio en el Hospital

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3.6%
Moderado	82	74.5%
Alto	24	21.8%
Total	110	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7

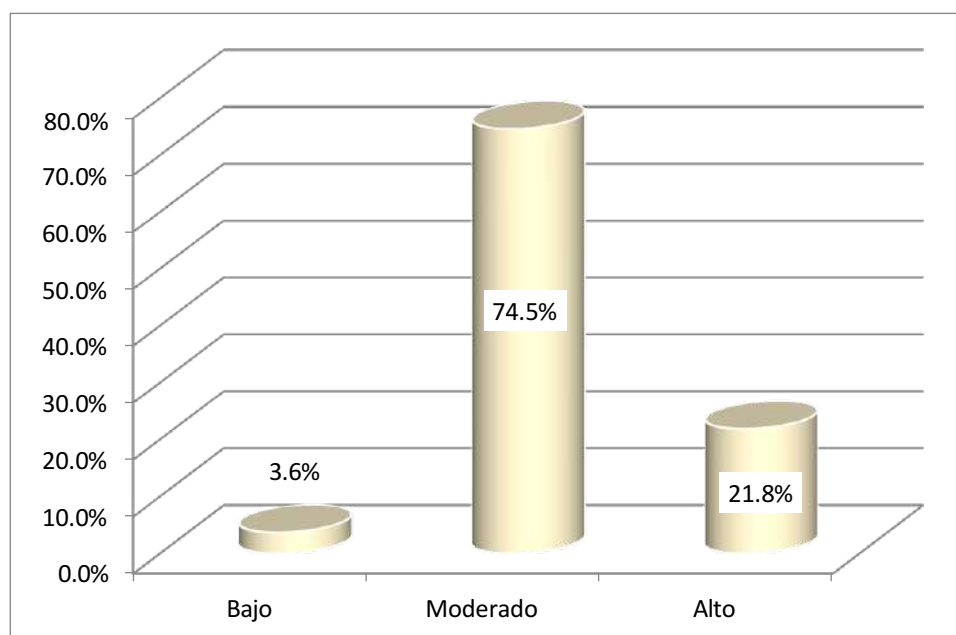


Figura 4. Calidad del servicio en el Hospital

De la Figura 7 se observa que el 74,5 % de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral, en el año 2025, presentó un nivel moderado en la variable calidad

del servicio hospitalario, mientras que el 21,8 % alcanzó un nivel alto y el 3,6 % un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

H_a: La gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

H₀: La gestión del talento humano y el clima laboral no se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Tabla 10. La gestión de talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital

Correlaciones

			Gestión del talento humano	Calidad del servicio en el Hospital
Rho de Spearman	Gestión del talento humano y clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad del servicio en el Hospital	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

La tabla evidencia un coeficiente de correlación de $r = 0,609$, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se demuestra la existencia de una relación positiva de buena intensidad entre la gestión del talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

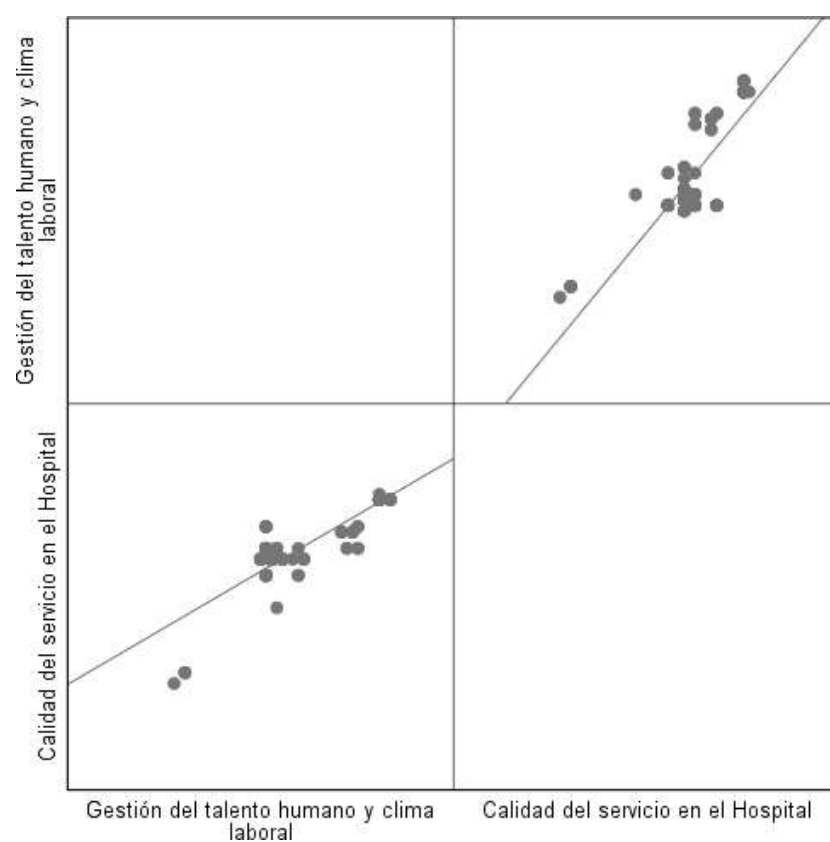


Figura 5. La gestión de talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital

Hipótesis específica 1

H_a: La atracción del personal adecuado dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

H₀: La atracción del personal adecuado dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral no se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Tabla 11. La atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital

Correlaciones

		La atracción del personal adecuado	Calidad del servicio en el Hospital
Rho de Spearman	La atracción del personal adecuado	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,761**
		N	110
	Calidad del servicio en el Hospital	Coefficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	110

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

La tabla presenta un coeficiente de correlación de $r = 0,761$, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se evidencia una relación positiva de buena intensidad entre la atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

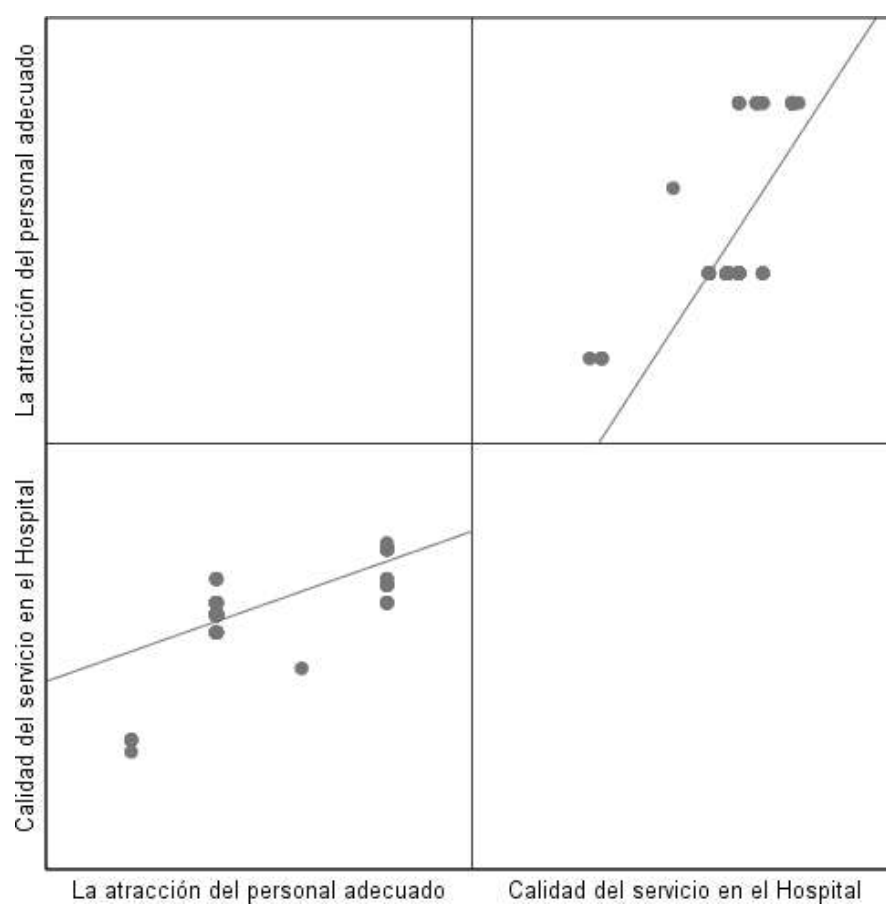


Figura 6. La atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital

Hipótesis específica 2

H_a: La motivación y compromiso del personal dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

H₀: La motivación y compromiso del personal dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral no se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Tabla 12. La motivación y compromiso del personal y la calidad del servicio en el Hospital

Correlaciones

			Motivación y compromiso del personal	Calidad del servicio en el Hospital
Rho de Spearman	Motivación y compromiso del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad del servicio en el Hospital	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

La tabla evidencia un coeficiente de correlación de $r = 0,564$, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se demuestra la existencia de una relación positiva de intensidad moderada entre la motivación y el compromiso del personal y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

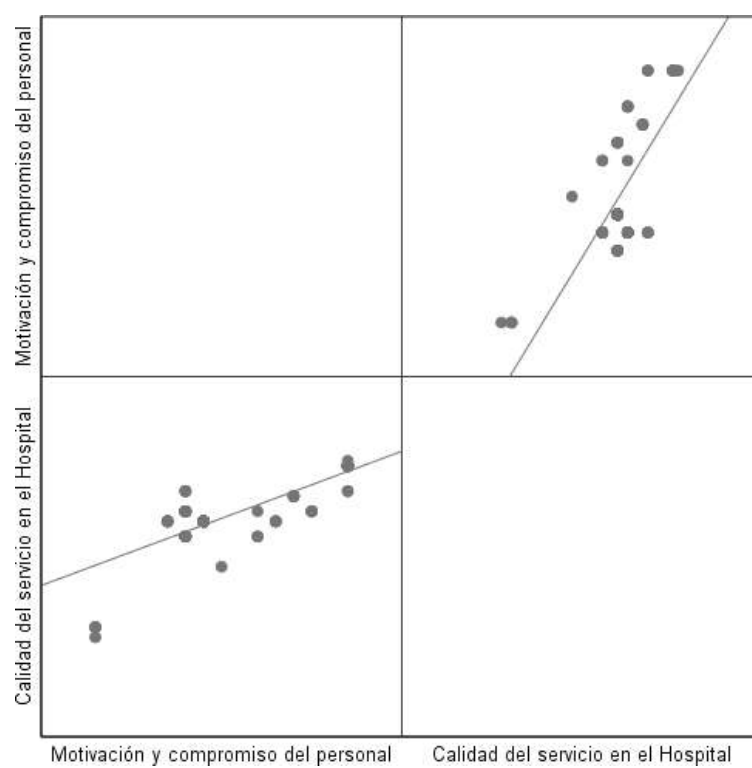


Figura 7. La motivación y compromiso del personal y la calidad del servicio en el Hospital

Hipótesis específica 3

H_a: El clima laboral dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

H₀: El clima laboral dentro de la gestión del talento humano y el clima laboral no se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Tabla 13. El clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital

Correlaciones

			Clima laboral	Calidad del servicio en el Hospital
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Calidad del servicio en el Hospital	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r = 0,615$, con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se evidencia la existencia de una relación positiva de buena intensidad entre el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

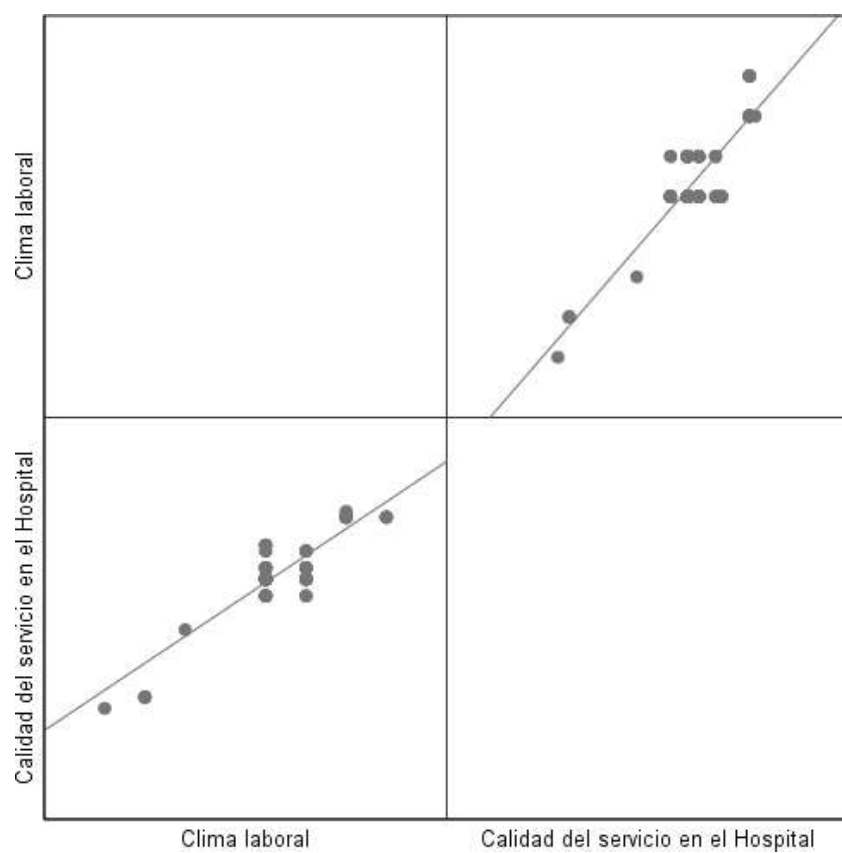


Figura 8. El clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en el estudio mencionado determinan que la relación entre la gestión del talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral durante el año 2025 es de una intensidad buena. De esa manera, se postula la hipótesis, orientada por la premisa científica de la relevancia que tiene el capital humano para una eficaz prestación del servicio en salud, dadas las investigaciones internacionales. Por ejemplo, según la Organización Mundial de la Salud, la calidad del servicio de salud está en función del grado de formación, estabilidad y compromiso del personal según las políticas de talento de la institución. De manera similar, Chiavenato plantea que la gestión del talento no se enfoca solo en la contratación y el despido del personal, sino que busca también su desarrollo integral y la aplicación de condiciones laborales favorables que ayudan a aprovechar al máximo su potencial. Por lo tanto, en el caso del hospital en estudio, esta idea se corresponde con la planificación del personal y la capacitación, así como con una comunicación eficaz.

Además, el estudio demuestra que existe una relación de intensidad buena entre la atracción del personal adecuado y la calidad del servicio, lo que confirma que la selección del personal con competencias profesionales apropiadas para los requerimientos institucionales afecta directamente la eficiencia de los procesos hospitalarios. Esta conclusión concuerda con los antecedentes internacionales señalados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2024), que indica que la calidad del hospital estaba determinada en un 86% por la selección adecuada de los empleados con respecto a los requisitos laborales. En el contexto latinoamericano, Morales y Gómez (2023), en su estudio acerca de México, llegaron a la conclusión de que el reclutamiento adecuado, junto con el proceso de inducción y seguimiento, reduce los errores y aumenta la percepción de la calidad in situ. Estos resultados confirman que la calidad no depende solo de

recursos tecnológicos, sino fundamentalmente del talento humano que ejecuta las funciones asistenciales.

En tanto, la correlación entre motivación y compromiso del personal con la calidad del servicio es moderada. Este resultado es coherente con la teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg, quien menciona que el reconocimiento, la autorrealización y las ofertas repetitivas son uno de los componentes del incentivo laboral. Por otro lado, en el estudio a nivel nacional, Vega encontró que factores como la motivación, el reconocimiento y apoyo emocional de la institución inciden en la satisfacción del personal y la percepción de calidad del servicio por parte del usuario. Sin embargo, al encontrarse una moderada intensidad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral negamos a la motivación como un factor determinante de la calidad del servicio, lo que no significa que no sea influyente; sin embargo, otros elementos estructurales como la carga laboral, la disponibilidad de recursos y la administración también lo hacen.

Por otro lado, el cuarto hallazgo refiere una relación de intensidad buena entre clima laboral y calidad del servicio; esto concuerda con antecedentes internacionales y nacionales que sostienen que un buen ambiente de trabajo estimula la eficiencia y fomenta la buena atención al usuario. Según la Organización Panamericana de la Salud OPS (2023), los hospitales que implementan políticas de bienestar laboral y promueven la comunicación horizontal presentan mejores indicadores de satisfacción y menor rotación de personal. Una vez más, en el contexto peruano, Gonzales y Ruiz comprobaron que el clima organizacional tiene una incidencia directa en el comportamiento laboral y en la calidad del servicio, recomendando la promoción de programas de apoyo psicosocial y de reconocimiento institucional. Los resultados del presente estudio son coherentes con la literatura evidencial, ya que el fortalecimiento del clima laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral es un elemento central para consolidar una atención más eficiente, empática y segura para la población usuaria.

En conclusión, los resultados obtenidos confirman la hipótesis de investigación y coinciden con la revisión de antecedentes, logrando demostrar que

la gestión del talento humano y el clima laboral son estrategias que determinan un servicio de calidad hospitalario. La experiencia observada en la evidencia, permite inferir que una organización que crea valor, motiva y desarrolla a su personal logra generar una cultura de servicio transitable en el tiempo destacándose por la excelencia. Por lo tanto, el reforzamiento del talento y clima organizacional no sólo mejora su productividad interna, sino también, logra fomentar un mayor posicionamiento de la sociedad en los hospitales públicos, coadyuvando a la mejora del sistema hospitalario del Perú.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Existe relación de intensidad buena entre la gestión del talento humano y el clima laboral con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025

Segundo: Existe relación de intensidad buena entre la atracción del personal adecuado y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Tercero: Existe relación de intensidad moderada entre la motivación y compromiso del personal con la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

Cuarto: Existe relación de intensidad buena entre el clima laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.

6.2. Recomendaciones

- En primer lugar, se insiste en que el Hospital San Juan Bautista de Huaral debe fortalecer sus políticas de gestión del talento humano. Para ello, se debe priorizar la planificación estratégica del recurso humano, lo que incluye el replanteamiento de perfiles puestos y un ejercicio sistemático de asignación de roles acorde con las competencias. Asimismo, es vital el establecimiento de procesos meritocráticos y transparentes de selección, así como la implementación de planes integrales de inducción y formación continua para atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales. De esta manera, la institución podrá garantizar la sostenibilidad de su talento y, por ende, la calidad de sus servicios a la comunidad.
- Segundo: se desarrollen estrategias de motivación y reconocimiento laboral acorde al bienestar integral del personal. Esto implica tanto de liderar espacios de participación, fomentar escenarios de liderazgo colaborativo y otorgar reconocimiento público, tanto en actos como cláusulas, de logros personales y colectivos; de este modo, se reducirá la tasa de rotación y brindará un espacio de pertenencia en la institución, que se traducirá en un trato digno y más humanizado.
- En tercer lugar, se involucra que la dirección del hospital promueva la implementación de programas sistemáticos de mejora del clima laboral, los cuales deban contener la evaluación periódica de la satisfacción laboral, la resolución de conflictos internos, el estímulo a la comunicación horizontal y la creación de un ambiente laboral seguro y agradable. Pues este será posible cuando los equipos multidisciplinarios adquieran una mayor participación activa y se desarrollen políticas de bienestar laboral, incluyendo el equilibrio emocional, la distribución de la carga de trabajo y la prevención del estrés laboral. Un buen clima organizacional influirá directamente en la eficacia y calidad de la atención médica proporcionada.

- Finalmente, es recomendable que la institución establezca un sistema de evaluación integral del desempeño y de la calidad del servicio por la combinación de indicadores técnicos, humanos y de satisfacción del usuario. Las evaluaciones resultantes también deberán ir alimentando la planificación institucional y la formulación de políticas de mejora continua, lo que garantizará que la calidad de la oferta hospitalaria se siga fortaleciendo en el tiempo y conforme al crecimiento de la población. con necesidades en la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5.1. Fuentes documentales

- Abraham, L., & Jullig, S. (2023). *Tesis: "Diseño de puestos de trabajo y desempeño laboral: el caso de los mandos medios, en la Sede central del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, de la provincia de Río Negro, en el periodo 2020-2021"*. Argentina: Universidad Nacional de Comahue.
- Arias, M. (2023). *Gestión ética y meritocrática del talento humano en el sector público*. Quito: Editorial FLACSO Ecuador.
- Armstrong, M. (2019). *Gestión del talento humano: estrategias para el sector público*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Armstrong, M. (2020). *Gestión del talento: enfoque estratégico para organizaciones públicas y privadas*. Barcelona: Editorial Profit.
- Beardwell, J. (2020). *Desarrollo y formación del capital humano*. Barcelona: Editorial UOC.
- Benítez, R. (2023). *Gestión estratégica del talento en instituciones públicas*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Berry, L., & Bendapudi, N. (2019). *Calidad del servicio en salud: una perspectiva centrada en el paciente*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Bitner, M. (2020). *El entorno como parte del servicio: diseño y percepción en hospitales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Boxall, P. (2019). *Gestión estratégica del talento humano: perspectivas contemporáneas*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Buttle, F. (2020). *Gestión de calidad y liderazgo en servicios hospitalarios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Camacho, F. (2020). *Desarrollo profesional y retención en entornos de alta exigencia*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Carter, L. (2022). *Gestión de la calidad en instalaciones sanitarias modernas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cevallos, A. (2021). *Tesis: "Gestión del talento humano y su relación del desempeño laboral en el servicio de pediatría del Hospital Militar de Quito en el año 2020"*. Ecuador: Universidad de las Americas.
- Collier, D. (2021). *Operaciones eficientes en servicios de salud: un enfoque público*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Collings, D. (2021). *Liderazgo y desarrollo de talento en organizaciones públicas*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Cronin, J., & Taylor, S. (2020). *Evaluación de la calidad en hospitales públicos*. Lima: Fondo Editorial Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Delgado, M. (2020). *Gestión por competencias en el sector público: Aplicaciones y desafíos*. Ciudad de México: Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
- Delgado, P. (2023). *Ética y gestión centrada en el paciente: fundamentos para una nueva cultura hospitalaria*. Buenos Aires: Editorial Lugar.
- Escalante, D. (2021). *Humanización y empoderamiento del paciente en sistemas de salud públicos*. Medellín: Editorial Científica.
- Fitzsimmons, J. (2020). *Gestión de servicios en salud: la perspectiva del paciente*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Foot, M., & Hook, C. (2020). *Bienestar y salud en el trabajo público*. Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.
- Franco, E. (2022). *Tesis: "Gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y su relación con la calidad de atención en emergencia Hospital*

- Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020".*
Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Green, P. (2022). *Analítica de datos en recursos humanos: decisiones basadas en evidencia*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gutiérrez, P. (2023). *Cultura organizacional y calidad del servicio en hospitales públicos*.
Lima: Fondo Editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Hoffman, K. (2021). *Manejo de quejas y recuperación del servicio hospitalario*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica.
- Hurtado, O. (2023). *Tesis: "Gestión del talento humano y desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital nivel III de Lima Metropolitana 2023"*.
Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Hutchinson, S. (2020). *Capital humano y desempeño en el sector público*. Barcelona: Editorial UOC.
- Jones, A. (2020). *Indicadores de desempeño en la atención hospitalaria*. . Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2022). *Marketing de servicios en salud pública*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Layme, R. (2024). *Tesis: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud Aplao, Arequipa - 2023"*. Arequipa, Perú: Universidad Continental.
- López, J., & Méndez, A. (2019). *Percepción del paciente y calidad asistencial en hospitales públicos*. Buenos Aires: Editorial Lugar.
- Lovelock, C. (2023). *Servicios públicos de salud y calidad hospitalaria*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2019). *Estándares de calidad en la atención hospitalaria*. . Lima: Fondo Editorial Universidad del Pacífico.

- Marchington, M. (2022). *Gestión efectiva del talento en entornos públicos y no lucrativos*. Ciudad de México: Editorial Alfaomega.
- Martínez, G. (2023). *Gestión del conocimiento en entornos hospitalarios públicos*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Méndez, L. (2022). *Capacitación y desarrollo en función del modelo de competencias*. San José: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Mullins, L. (2022). *Comportamiento organizacional y gestión del personal en el sector público*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill.
- Navarro, L. (2022). *Bienestar organizacional en hospitales: claves para la permanencia del talento*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Editorial Académica.
- Parasuraman, A. (2021). *Excelencia en la atención hospitalaria: principios y práctica*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Paredes, L. (2019). *Eficiencia operativa en hospitales: retos de la atención pública en Latinoamérica*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Parker, J. (2021). *Liderazgo y gestión del capital humano en tiempos de cambio*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Perdomo, L., Castro, C., Cerón, K., & Montero, J. (2021). *Tesis: "Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán"*. Colombia: Universidad EAN.
- Purcell, J. (2021). *Talento humano y culturas organizacionales resilientes*. Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.
- Ramírez, C. (2021). *Calidad en la atención sanitaria: retos en la gestión pública hospitalaria*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Ramírez, P. (2021). *Talento humano por competencias en la gestión pública moderna*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

- Rivas, M. (2022). *Gestión basada en valor: eficiencia y centralidad del paciente*. Ciudad de México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Rivera, C. (2020). *Calidad percibida y atención centrada en el usuario en hospitales públicos*. Santiago de Chile: Editorial Universidad de Chile.
- Rivera, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño institucional en el sector público*. Bogotá: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Romero, J. (2020). *Clima laboral y calidad del servicio en instituciones de salud*. Quito: Editorial UCE.
- Schab, M. (2022). *Tesis: "Diagnóstico e Intervención del Clima Laboral del Departamento de Enfermería, del Hospital Justo José de Urquiza, CdelU – Entre Ríos – Argentina, durante el período junio a octubre de 2022."*. Uruguay: Universidad Nacional de Rosario.
- Sosa, D. (2021). *Retención del capital humano en servicios públicos de salud*. Caracas: Editorial Universidad Central de Venezuela.
- Swales, S. (2021). *Atracción del talento y cultura institucional*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Tito, G. (2024). *Tesis: "Clima Organizacional y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - Cusco, 2023"*. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Torres, A. (2023). *Modelos de gestión por competencias en instituciones sanitarias*. Asunción: Editorial Universidad Nacional de Asunción.
- Torrington, D. (2023). *Modelos contemporáneos de gestión del talento humano*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Torrington, D., & Hall, L. (2023). *Evaluación del desempeño y gestión del talento en el sector público*. Buenos Aires: Editorial Granica.

- Vera, M. (2021). *Infraestructura hospitalaria y percepción de calidad en pacientes*. . Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Wallace, D. (2021). *Innovación y diseño de servicios en salud*. Barcelona: Editorial UOC.
- Zeithaml, V. (2022). *Gestión de la calidad en instituciones sanitarias públicas*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica.

5.2. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Diccionario de competencias: La trilogía*. Granica.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Education.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *Teoría de la autodeterminación: Motivación y personalidad*. Ediciones Morata.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Mayo, A. (2016). *El valor de los empleados: Estrategias para una comunicación interna eficaz*. Profit Editorial.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *La calidad del servicio: Un modelo para su medición*. Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Tobón, S. (2013). *El enfoque por competencias en la educación: Fundamentos, calidad y currículo*. Ecoe Ediciones.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL, 2025.

VARIABLES E INDICADORES			
VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión del talento humano y clima laboral			
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índices
La atracción del personal adecuado	● El hospital contrata personal con perfil	5	
	● La sección es justa y transparente		
Motivación y compromiso del personal	● Me siento motivado para cumplir funciones	5	Siempre Casi siempre A veces Nunca
	● Comprometido con los objetivos institucionales		
Clima laboral	● Ambiente de trabajo respetuoso	5	
	● Expreso mis ideas sin temor		
Total		15	
VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad del servicio en el Hospital			
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índices
Percepción del usuario	● Atienden con amabilidad	5	Siempre Casi siempre A veces
Eficiencia operativa	● Recibe información clara		
	● El personal usa bien los recursos	5	

laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025?	laboral y la calidad del servicio en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.	Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2025.		● Cumplen los tiempos establecidos		Nunca
			Ambiente físico hospitalario	● Las salas de atención se mantienen limpias ● El mobiliario es cómodo y funcional.	5	
			Total		15	

MATRIZ DE DATOS

N		Gestión del talento humano y clima laboral										Calidad del servicio en el Hospital										ST1														
		La atracción del personal adecuado		Motivación y compromiso del personal				Clima laboral				ST1		Percepción del usuario					Eficiencia operativa					Ambiente físico hospitalario												
														1	2	3	4	5	S6	6	7		8	9	10	S7	11	12	13	14	15	S8				
1		3	3	3	3	15	2	2	3	3	13	2	2	2	2	10	38	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	11	2	2	2	2	10	33		
2		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
3		3	1	1	1	7	2	1	1	1	6	2	1	1	1	6	19	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	19	
4		3	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	3	17	2	4	4	4	4	18	54
5		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
6		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
7		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	14	2	4	4	4	2	16	44	
8		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
9		3	4	4	4	19	3	3	4	4	18	2	3	3	3	14	51	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	15	2	3	3	3	3	14	44	
10		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	11	2	3	3	3	3	14	39	
11		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
12		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
13		3	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
14		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	14	2	4	4	4	2	16	44	
15		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
16		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
17		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
18		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
19		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
20		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
21		3	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
22		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	11	2	3	3	3	3	14	39	
23		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
24		3	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	3	17	2	4	4	4	4	18	53
25		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
26		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
27		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	14	2	4	4	4	2	16	44	
28		3	4	4	4	19	2	3	4	4	17	2	3	3	3	14	50	3	3	3	4	3	16	2	3	4	4	17	2	3	3	3	3	14	47	
29		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
30		3	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	3	17	2	4	4	4	4	18	53
31		3	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
32		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	11	2	3	3	3	3	14	39	
33		3	1	1	1	7	2	1	1	1	6	4	1	1	1	8	21	3	1	1	1	3	9	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	21	
34		3	4	4	4	19	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	3	17	2	4	4	4	4	18	53
35		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
36		3	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	42	
37		3	2	2	2	11	2	3	2	2	11	4	3	3	3	16	38	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	14	2	4	4	4	2	16	44	
38		3	4	4	4	19	2	3	4	4	17	4	3	3	3	16	52	3	3	3	4	3	16	2	3	4	4	17	2	3	3	3	3	14	47	

39	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	57	3	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
40	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	14	42
41	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	14	42
42	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	4	4	2	16	44	
43	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
44	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	18	2	3	3	3	14	51	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	3	3	3	3	14	44	
45	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	39	
46	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
47	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
48	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
49	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	4	4	2	16	44	
50	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
51	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
52	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	3	3	3	14	53	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	4	4	4	4	18	48	
53	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	4	3	16	2	4	2	4	4	4	4	4	18	48	
54	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
55	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
56	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
57	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	2	2	2	3	14	39
58	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	6	4	1	1	1	8	21	3	1	1	1	3	9	2	1	1	1	1	1	1	1	6	21	
59	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
60	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
61	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
62	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	4	3	3	3	16	38	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	4	4	2	16	44	
63	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
64	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	18	4	3	3	3	16	53	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	3	3	3	3	14	44	
65	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	15	4	3	3	3	16	42	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	2	2	3	14	39	
66	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
67	3	2	2	2	2	11	2	4	4	2	16	4	3	3	3	16	43	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
68	3	2	2	2	2	11	2	4	4	2	16	4	3	3	3	16	43	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
69	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	15	4	3	3	3	16	42	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	4	4	2	16	44	
70	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	17	4	3	3	3	16	52	3	3	3	4	3	16	2	3	4	4	4	4	3	14	47		
71	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	18	4	3	3	3	16	53	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	14	44		
72	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	15	4	3	3	3	16	42	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	2	2	2	3	14	39
73	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
74	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
75	3	2	2	2	2	11	2	4	4	2	16	4	3	3	3	16	43	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42		
76	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
77	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	59	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
78	3	2	2	2	2	11	2	4	4	2	16	2	3	3	3	14	41	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
79	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	3	3	3	14	53	3	3	3	3	3	15	2	4	4	4	4	4	4	4	18	48	
80	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	4	3	16	2	4	2	4	4	4	4	4	18	48	
81	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
82	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	
83	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	42	
84	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	14	39	
85	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53	

86	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
87	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	39
88	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	6	4	1	1	1	8	21	3	1	1	1	3	9	2	1	1	1	1	1	6	21	
89	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
90	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
91	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	4	3	3	3	16	39	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
92	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	4	3	3	3	16	38	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	2	2	16	44
93	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	17	4	3	3	3	16	52	3	3	3	4	3	16	2	3	4	4	4	2	3	14	47
94	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	4	18	53
95	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
96	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
97	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	2	4	16	44
98	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	17	2	3	3	3	14	50	3	3	3	4	3	16	2	3	4	4	4	2	3	14	47
99	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
100	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	3	2	2	2	3	3	14	39
101	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
102	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
103	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	10	2	3	3	3	14	35	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
104	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	2	3	14	2	4	2	4	4	2	4	16	44
105	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	20	2	4	4	4	18	57	3	4	4	4	3	18	2	4	4	4	4	4	4	18	53
106	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
107	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
108	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	11	2	3	3	3	14	36	3	3	3	4	3	16	2	4	2	4	4	4	4	18	48
109	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42
110	3	2	2	2	2	11	2	4	2	2	12	2	3	3	3	14	37	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	14	42



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

INSTRUMENTO 01

VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CLIMA LABORAL

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

La atracción del personal adecuado		4	3	2	1
1.	El hospital contrata personal con el perfil adecuado para cada puesto.				
2.	Se valora la experiencia y formación del personal al ser contratado.				
3.	El proceso de selección en el hospital es justo y transparente.				
4.	Se publican convocatorias claras y accesibles para los postulantes.				
5.	El hospital busca atraer profesionales comprometidos con el servicio de salud.				
Motivación y compromiso del personal		4	3	2	1
6.	Me siento motivado para cumplir con mis funciones diariamente.				
7.	El hospital reconoce el esfuerzo de los trabajadores.				
8.	Estoy comprometido con los objetivos institucionales del hospital.				
9.	Me identifico con los valores del lugar donde trabajo.				
10.	Me esfuerzo por brindar una atención de calidad a los pacientes.				
Clima laboral		4	3	2	1
11.	El ambiente de trabajo en mi área es respetuoso.				
12.	Existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo.				
13.	Me siento valorado en mi lugar de trabajo.				
14.	Puedo expresar mis ideas sin temor a represalias.				
15.	Existe colaboración entre los diferentes servicios del hospital.				



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

INSTRUMENTO 02

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

Percepción del usuario		4	3	2	1
16.	El personal del hospital me atiende con amabilidad.				
17.	Recibo información clara sobre mi atención médica.				
18.	Me siento escuchado cuando explico mi problema de salud.				
19.	El tiempo de espera para ser atendido es razonable.				
20.	Estoy satisfecho con la atención recibida en este hospital.				
Eficiencia operativa		4	3	2	1
21.	Los servicios del hospital funcionan sin demoras innecesarias.				
22.	El personal utiliza bien los recursos disponibles.				
23.	Los procesos administrativos son ágiles y organizados.				
24.	Hay coordinación efectiva entre las áreas del hospital.				
25.	Las tareas se cumplen en los tiempos establecidos.				
Ambiente físico hospitalario		4	3	2	1
26.	Las instalaciones del hospital están en buen estado.				
27.	Las salas de atención se mantienen limpias.				
28.	La señalización interna es clara y suficiente.				
29.	El mobiliario hospitalario es cómodo y funcional.				
30.	Los espacios comunes están bien organizados.				