



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Gestión del talento humano y la calidad de atención en los servicios del hospital de
Barranca, 2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Carmen Albertina Solano Flores

Asesor

Dr. Alex Fidel Torres Calderon



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 GESTIÓN PÚBLICA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Carmen Albertina Solano Flores	15852216	22 – 09 - 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Alex Fidel Torres Calderon	40182411	https://orcid.org/0000-0003-3077-1159
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Jesus Jacobo Coronado Espinoza	15591398	https://orcid.org/0009-0008-7555-0409
Damaris Faviola Medina Palma	47463656	https://orcid.org/0000-0001-9398-2039
Rutt Miluska Bardales Ugarte	71431264	https://orcid.org/0000-0003-3917-2734

CARMEN ALBERTINA SOLANO FLORES (2026-03504...

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL DE BARRANCA...

 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:old::1:3608302541

Fecha de entrega
8 Jul 2026, 3:21 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
8 Jul 2026, 3:26 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Final_Tests_Carmen_Albertina_Solano_Flores_TURNITI_2.07.2026.pdf

Tamaño del archivo
2.3 MB

51 páginas
5938 palabras
31.270 caracteres



Página 2 de 55 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old::1:3608302541

18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

▸ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

▸ N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet
4%  Publicaciones
13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por sus bendiciones. A mis padres por su ejemplo. A mis docentes y asesor por su apoyo en el estudio.

Carmen Albertina Solano Flores

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía. A mis padres Marcial y Susana por su apoyo. A mis docentes y a mi asesor por su orientación en el estudio.

Carmen Albertina Solano Flores

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación	2
1.3. Objetivos	2
1.4. Justificación	3
1.5. Delimitaciones	3
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Bases Filosóficas	9
2.4. Definiciones de términos básicos	10
2.5. Hipótesis	11
2.6. Operacionalización de las variables	11
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	13
3.1. Diseño de la investigación	13
3.2. Población y muestra	13
3.3. Técnicas de recolección de datos	14
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	14
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	15
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	32
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión del talento humano	15
Tabla 2. Categoría del conocimiento	16
Tabla 3. Categoría de las habilidades	17
Tabla 4. Categoría de la motivación	18
Tabla 5. Categoría de las actitudes	19
Tabla 6. Categoría de la calidad de atención	20
Tabla 7. Categoría de la fiabilidad	21
Tabla 8. Categoría de la capacidad de respuesta	22
Tabla 9. Categoría de la seguridad	23
Tabla 10. Categoría de la empatía	24
Tabla 11. Categoría de los elementos tangibles	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión del talento humano	15
Figura 2. Conocimiento	16
Figura 3. Habilidades	17
Figura 4. Motivación	18
Figura 5. Actitudes	19
Figura 6. Calidad de atención	20
Figura 7. Fiabilidad	21
Figura 8. Capacidad de respuesta	22
Figura 9. Seguridad	23
Figura 10. Empatía	24
Figura 11. Elementos tangibles	25

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en el Hospital de Barranca, 2023. Fue de enfoque cuantitativo, básico, correlacional y no experimental, con una muestra de 183 participantes. Los resultados mostraron una correlación positiva muy alta ($r = 0,960$), aceptando la hipótesis alterna. El 71% percibió una gestión alta y el 64,5% una atención buena. Se concluye que el estudio tiene relación.

Palabras claves: Gestión de talento humano, talento humano, calidad de servicio.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between human talent management and quality of care at the Barranca Hospital in 2023. It employed a quantitative, basic, correlational, and non-experimental approach, with a sample of 183 participants. The results showed a very high positive correlation ($r = 0.960$), supporting the alternative hypothesis. 71% perceived high management and 64.5% perceived good care. The study concludes that a relationship exists between human talent management and quality of care.

Keywords: Human talent management, human talent, service quality.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en salud constituye un eje esencial para el bienestar social y la confianza institucional. En ese marco, la gestión del talento humano representa un factor clave, al involucrar planificación, organización, desarrollo y evaluación del personal según metas institucionales.

En entornos hospitalarios, la atención no solo depende de capacidades técnicas, sino también de valores como empatía, comunicación y compromiso. Una adecuada administración del personal fortalece competencias, incrementa motivación y mejora el clima laboral, impactando directamente en el servicio brindado.

En el Hospital de Barranca, referente provincial, persisten dificultades relacionadas con distribución del personal, capacitación, rotación y sobrecarga laboral, aspectos que inciden en la percepción del usuario.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, organizaciones enfrentan el reto de optimizar servicios de salud mediante estrategias que aseguren calidad y satisfacción del usuario. En el sector salud, la inversión estatal resulta clave para modernizar tecnología, insumos y recurso humano, permitiendo respuesta oportuna frente a la demanda (Paredes, 2020).

A nivel internacional, la gestión del talento humano genera altas expectativas, ya que la mejora en la satisfacción laboral fortalece la atención y aceptación social (Guardales, 2022). No obstante, Álvarez, Indacochea, Álvarez, Figueroa y Yozal (2018) señalan que en el sector público predomina una administración tradicional, limitando su enfoque estratégico. Asimismo, López, Díaz, Segredo y Pomares (2017) indican que la gestión del talento supera las capacidades operativas en hospitales públicos.

En Perú, Jara y Mendoza (2019) sostienen que se requiere replantear la gestión del talento humano considerando empatía, capacidades y profesionalismo, condicionados por factores presupuestales. Por otro lado, Mateos de Pablo (2019) afirma que la gestión de calidad resulta compleja por la naturaleza de los servicios. Además, Rizzo (2022) resalta que la calidad en salud se vincula con satisfacción, bienestar y calidad de vida.

Asimismo, Palermo, Radetich y Reygadas (2020) destacan impactos negativos del contexto laboral reciente en el personal sanitario. En esa línea, Araujo, Guerrero, Matabanchoy y Bastidas (2021) evidencian deficiencias en contratación y formación que afectan desempeño y seguridad laboral.

El Hospital de Barranca, entidad pública referente, presenta problemas como ausentismo, baja productividad, deficiente distribución de funciones y limitada

flexibilidad laboral, afectando calidad del servicio. Según Ávila (2018), la gestión del talento constituye eje esencial para eficiencia institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el conocimiento y la calidad de atención en los servicios de salud?
- ¿Qué relación existe entre las habilidades y la calidad de atención en los servicios de salud?
- ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad de atención en los servicios de salud?
- ¿Qué relación existe entre la actitud y la calidad de atención en los servicios de salud?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en los servicios de salud.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre el conocimiento y la calidad de atención en los servicios de salud.

- Establecer la relación entre las habilidades y la calidad de atención en los servicios de salud.
- Determinar la relación entre la motivación y la calidad de atención en los servicios de salud.
- Identificar la relación entre la actitud y la calidad de atención en los servicios de salud.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Sostiene las teorías de gestión de talento humano y la calidad de atención, permitiendo explicar la relación significativa entre variables.

Justificación práctica

La indagación identifica debilidades y fortalezas, aportando información para mejorar la calidad del servicio en el Hospital.

Justificación social

Permite reconocer necesidades institucionales y mejorar la atención, beneficiando a los usuarios.

Justificación metodológica

Se aplicaron encuestas con cuestionarios de 24 ítems por variable, asegurando adecuada recolección de datos.

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial

Se realizó en el Hospital Barranca.

Delimitación social

La indagación consideró usuarios que acuden a los servicios del hospital

Delimitación temporal

Los datos se recopilaban entre marzo y julio de 2023.

Delimitación conceptual

Se integraron conceptos de estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Mendoza y colaboradores (2022) llevaron a cabo un estudio que se desarrolló en la institución de salud, se centró en el propósito de establecer el vínculo entre la administración de los recursos del personal y el buen servicio que esta genera en la atención de los usuarios durante un periodo de tiempo establecido en los ambientes de primeros auxilios del Centro San Rafael. En su conclusión, indicaron que implementar una gestión de talento humano adecuada es crucial para ofrecer un servicio de calidad, observando que el personal de salud de emergencia no posee pleno conocimiento sobre algunas características de esta institución de salud pública.

Arechúa (2021) llevaron a cabo un estudio que se desarrolló en la institución de salud, se centró en el propósito de establecer el vínculo entre la administración de los recursos del personal y el buen servicio que esta genera en la atención de los usuarios durante un periodo de tiempo establecido del Centro San Jacinto de Buena Fe, sostuvo que la comunidad atendida percibe la atención del centro de salud como insuficiente, sugiriendo que se podría cambiar creciendo la cantidad de médicos o incrementando la eficiencia de los profesionales que trabajan allí. Por esta razón, se propone como posible solución implementar un plan de mejora tanto para la gestión del talento humano como la administrativa, a fin de abordar la ineficaz gestión del talento humano que afecta la calidad de servicio; contribuyendo así a la mejora de los servicios ofrecidos y beneficiando a la población que recurre al establecimiento.

Guerra (2020), en la tesis “Evaluación de la gestión del talento humano en el centro de salud de Echeandía y su influencia en la calidad de atención al paciente”, analizó la influencia del talento humano en la calidad de atención. Con enfoque correlacional, los resultados mostraron relación directa entre variables, concluyendo que una adecuada gestión mejora la atención al paciente.

Arias (2019), en la indagación “Gestión del talento humano en el servicio de emergencias y su relación con mejoras en procesos de atención en el Hospital San Vicente de Paúl”, buscó optimizar procesos mediante capacitación. Los resultados evidenciaron mejoras en la atención y concluyeron que la capacitación fortalece la calidad del servicio, aunque persisten limitaciones organizativas.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Neyra (2023), en la indagación “Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre variables. Con metodología cuantitativa y diseño correlacional, los resultados evidenciaron una asociación moderada del 73,5% con significancia, concluyendo que el talento humano se vincula con la calidad de servicio.

Inca (2021) en la indagación el propósito de establecer el vínculo entre la administración de los recursos del personal y el buen servicio que esta genera en la atención de los usuarios del Hospital Guillermo Almenara, 2020, en Lima, mencionó que la administración del talento humano y los procesos influyen de manera alta, directa y significativa en la calidad del servicio de Medicina Especializada en el Hospital Guillermo Almenara.

Corrales (2019) en la indagación el propósito de establecer el vínculo entre la administración de los recursos del personal y el buen servicio que esta genera en la

atención de los usuarios del Hospital Rural San José, 2018, indicó que la gestión del talento humano está relacionada con la calidad de servicio en los consultorios externos del hospital de forma moderadamente negativa, mostrando una correlación significativa en el nivel 0,01.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión del talento humano

2.2.1.1 Explicación

Chiavenato (2009), reúne políticas y prácticas para administrar al personal, incluyendo selección, capacitación, evaluación y condiciones laborales.

Por su parte, Flores L. (2019) señala que este proceso influye en la eficiencia organizacional, considerando cultura, tecnología y entorno para mejorar resultados.

Asimismo, Chiavenato (2017) la define como un enfoque estratégico orientado a desarrollar competencias y lograr competitividad institucional.

2.2.1.2 Importancia

López (2001) señala que gran parte del personal presenta insatisfacción laboral o descontento con el clima organizacional, situación que genera preocupación en la dirección institucional.

Asimismo, Louart (1996) indica que, ante cambios en la fuerza laboral, estos problemas adquieren mayor relevancia, resaltando que el talento humano aporta creatividad y resulta esencial para lograr objetivos organizacionales mediante trabajadores eficientes.

2.2.1.3 Dimensiones

➤ **Conocimiento**

Chiavenato (2009) lo define como aprendizaje continuo que integra experiencia e información. Indicadores: eficiencia y eficacia.

➤ **Habilidad**

Chiavenato (2009) la concibe como aplicación práctica del saber. Indicadores: organización y estrategia.

➤ **Motivación**

Lorino (1993) y Henry Mintzberg (2002) resaltan impulso interno y factores organizacionales. Indicadores: capacitación y condiciones.

➤ **Actitud**

Chiavenato (2009) la describe como iniciativa y compromiso. Indicadores: satisfacción y cooperación.

2.2.2 Calidad de atención

2.2.2.1. Explicación

Rodríguez (2003) define la calidad como un nivel constante y previsible, eficiente en costos y orientado al mercado. En ese sentido, implica cumplir requisitos que satisfagan al usuario.

Asimismo, Pérez (2006) sostiene que la calidad consiste en ofrecer productos o servicios acordes a las necesidades del cliente, buscando no solo cumplir expectativas, sino alcanzar excelencia en la atención.

2.2.2.2. *Calidad*

Noel y Serna (2017) indican que la calidad se determina a partir de la evaluación del cumplimiento de metas desde la perspectiva del usuario.

2.2.2.3. *Dimensiones*

✓ **Fiabilidad**

Según Paredes (2020), garantiza atención segura mediante habilidad, cuidado y competencia profesional.

✓ **Capacidad de respuesta**

Paredes (2020), implica disposición para atender con rapidez, considerando actitud de ayuda y solución de problemas.

✓ **Seguridad**

Según Paredes (2020), se relaciona con la confianza y credibilidad percibida por el usuario.

✓ **Empatía**

Paredes (2020), comprende atención personalizada y comprensión de necesidades.

✓ **Elementos tangibles**

Paredes (2020), abarca infraestructura, equipos y materiales del servicio.

2.3. Bases Filosóficas

Douglas McGregor (1960) propone la teoría X, con visión tradicional del trabajador, y la teoría Y, que lo considera responsable, creativo y capaz de autodirección, alineándose con el enfoque humanista.

Asimismo, Idalberto Chiavenato (2017) plantea que el trabajador es un colaborador estratégico que aporta valor, destacando ética, participación y desarrollo de competencias para lograr objetivos y bienestar organizacional.

2.4. Definiciones de términos básicos

- Actitud: Disposición para actuar con iniciativa, asumir riesgos y generar cambios orientados al logro personal (Crisóstomo, 2019).
- Calidad de atención: Prestación sanitaria oportuna, segura y competente, basada en principios éticos (Aguirre, 2004).
- Conocimiento: Capacidad de aprendizaje continuo y transmisión de saberes (Crisóstomo, 2019).
- Desempeño laboral: Valoración del rendimiento del trabajador según criterios establecidos (Gary Dessler, 2001).
- Eficiencia: Uso adecuado de recursos para optimizar procesos (Idalberto Chiavenato, 2011).
- Eficacia: Cumplimiento de objetivos y resultados previstos (Idalberto Chiavenato, 2011).
- Habilidad: Aplicación del conocimiento para resolver problemas e innovar (Crisóstomo, 2019).
- Motivación laboral: Conjunto de factores internos y externos que impulsan la conducta laboral (Idalberto Chiavenato, 2011).
- Productividad: Resultado del esfuerzo humano reflejado en el rendimiento laboral (Ganivet, 2014).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- El conocimiento del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud.
- Las habilidades del talento humano se relacionan significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud.
- La motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud.
- La actitud del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud.

2.6. Operacionalización de las variables

Var.	Def. concep.	Def. op.	Dim.	Indi.	Ítm	Inst.
Gestión del talento humano	Estrategia que optimiza habilidades del personal para lograr resultados y competitividad (Idalberto Chiavenato, 2017).	Se determinará a través de una escala de medición.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia 	1 – 3 4 – 6	Cuestionario de gestión del talento humano
			Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Estrategia 	7 – 9 10 – 12	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Acción de capacitaciones • Condiciones • Disposición para atender. 	13 – 15 16 – 18	
			Actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para atender. • Amabilidad en el trato. 	19 – 21	
				<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación en el servicio. 	22 – 24	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio. 	1 – 2 3 – 4	
				<ul style="list-style-type: none"> • Precisión en la atención. 	5 – 6	
				<ul style="list-style-type: none"> • Consistencia del servicio. 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención. 	7 – 9	Cuestionario de calidad de atención
				<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de respuesta. 	10 – 11	
				<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del personal. 		
Calidad de atención	Atención segura que reduce riesgos y mejora satisfacción del usuario (Cabezas C., 2019).	Se determinará a través de una escala de medición.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza del usuario. 	12 – 13	
				<ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos. 	14 – 15	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la atención. 	16 – 17	
				<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario. 	18 – 19	
				<ul style="list-style-type: none"> • Trato respetuoso. 		
				<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada. 		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación e infraestructura 	20 – 22	
				<ul style="list-style-type: none"> • Equipos y materiales 	23 – 24	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

Aplicada, orientada a resolver problemas, con corte transversal.

3.1.2. Nivel

Correlacional

3.1.3. Diseño

No experimental, sin manipulación de variables

3.1.4. Enfoque

Cuantitativo, basado en datos numéricos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Por 350 usuarios atendidos en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el año 2023.

3.2.2. Muestra

Integrada por 183 usuarios, obtenida mediante la siguiente formula:

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(350)}{(0.05)^2(349) + (1.96)^2(0.5)(52)} = 183 \text{ usuarios}$$

Criterios de inclusión

- ✓ Usuarios atendidos en servicios del Hospital de Barranca.
- ✓ Participantes que aceptan voluntariamente la indagación.
- ✓ Personas sin limitaciones comunicativas.

Criterios de exclusión

- ✓ Personas ajenas a los servicios del hospital.
- ✓ Usuarios que no aceptan participar.

Criterios éticos

- ✓ Respeto: Valoración de la información, garantizando confiabilidad.
- ✓ Beneficencia: La indagación no genera daño, aporta conocimiento útil.
- ✓ Justicia: Protección y confidencialidad de los datos.

3.3. Técnicas de recolección de datos**3.3.1. Técnicas**

Es la encuesta para recolectar datos, mediante cuestionarios.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario, empleando escala Likert modificada.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos fueron recopilados, organizados y analizados en SPSS 26.0, generando tablas y gráficos para interpretación y validación de hipótesis.

3.5. Matriz de consistencia

Se detalla en el Anx. 1

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Resultados 1

Tabla 1

Categoría de la gestión del talento humano

	f	%	% v	%a
Bajo	3	1,6	1,6	1,6
Medio	50	27,3	27,3	29,0
Alto	130	71,0	71,0	100,0
Total	183	100	100	



Figura 1. Gestión del talento humano

Los resultados de la variable gestión del talento humano, con 24 ítems y cuatro dimensiones, muestran que el 71.0% la percibe en nivel alto, 27.3% medio y 1.6% bajo en el Hospital de Barranca. Esto evidencia personal capacitado para resolver problemas, actuar en situaciones críticas y mantener cooperación y responsabilidad en su labor.

Tabla 2

Categoría del conocimiento

	f	%	% v	% a
Bajo	12	6,6	6,6	6,6
Medio	33	18,0	18,0	24,6
Alto	138	75,4	75,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

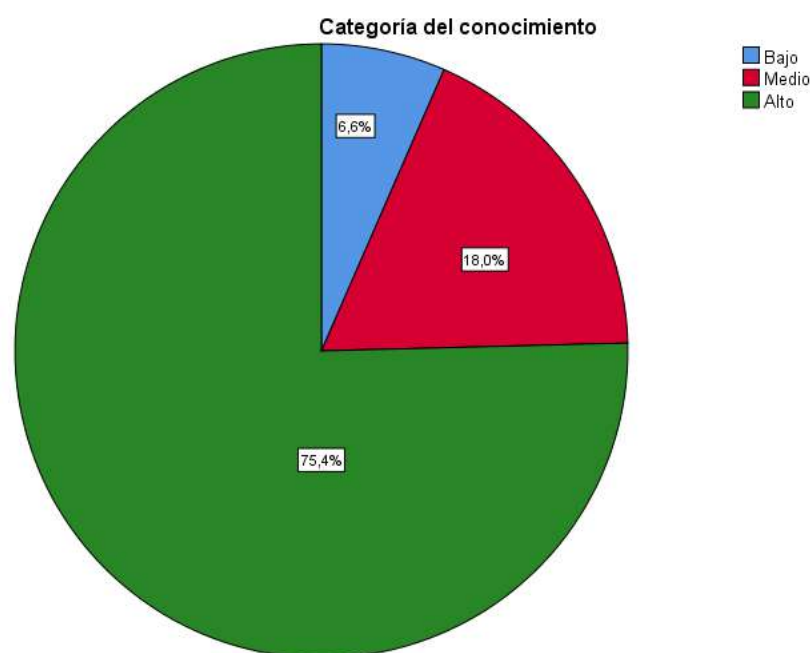


Figura 2. Conocimiento

En la dimensión conocimiento, el 75.4% de los encuestados considera un nivel alto en el Hospital de Barranca, el 18.0% medio y el 6.6% bajo. Esto evidencia la capacidad del personal de salud para atender, evaluar, diagnosticar y resolver problemas, además de ejecutar adecuadamente sus procedimientos e informar oportunamente sobre posibles consecuencias por negligencia profesional.

Tabla 3

Categoría de las habilidades

	f	%	% v	% a
Bajo	1	,5	,5	,5
Medio	76	41,5	41,5	42,1
Alto	106	57,9	57,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

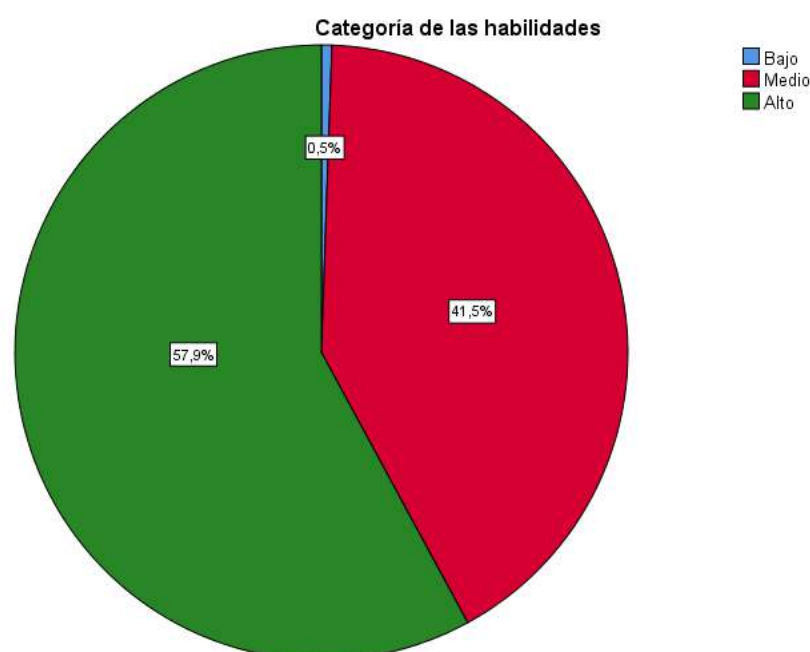


Figura 3. Habilidades

En la dimensión habilidades, los resultados muestran que el 57.9% de los pacientes percibe un nivel alto, el 41.5% medio y el 0.5% bajo en el Hospital de Barranca. Esto evidencia que el personal de salud genera confianza y seguridad en la atención, promueve el trabajo en equipo y el compañerismo, identifica oportunamente las necesidades del paciente y demuestra capacidad para resolver situaciones complejas con los recursos disponibles, además de mantener compromiso con la responsabilidad social institucional.

Tabla 4

Categoría de la motivación

	f	%	% v	% a
Bajo	2	1,1	1,1	1,1
Medio	62	33,9	33,9	35,0
Alto	119	65,0	65,0	100,0
Total	183	100,0	100,0	

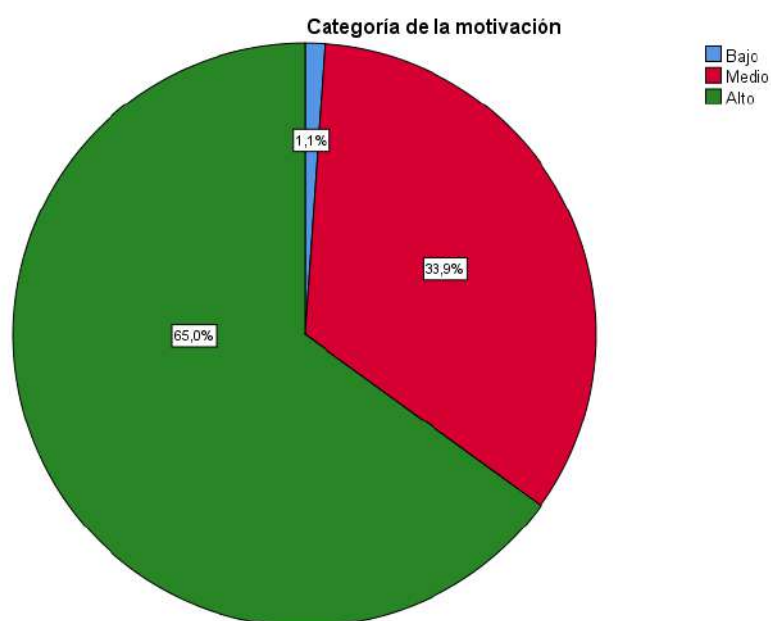


Figura 4. Motivación

En la dimensión motivación, el 65.0% de los pacientes percibe un nivel alto, el 33.9% medio y el 1.1% bajo en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en el impulso de las autoridades para el cumplimiento de funciones, condiciones adecuadas de trabajo, reconocimiento al personal, satisfacción laboral y aplicación de normas y protocolos en los servicios de salud.

Tabla 5

Categoría de las actitudes

	f	%	% v	%a
Bajo	3	1,6	1,6	1,6
Medio	34	18,6	18,6	20,2
Alto	146	79,8	79,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

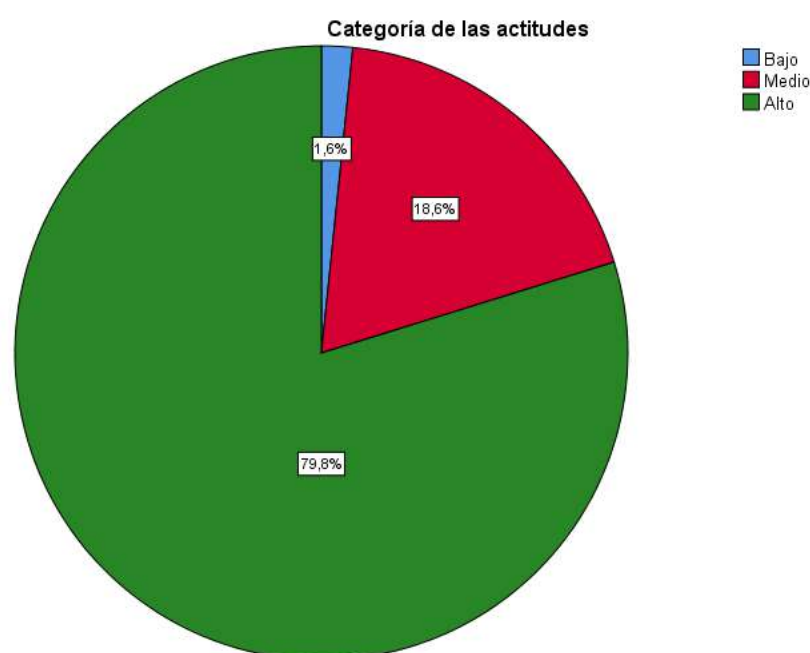


Figura 5. Actitudes

En la dimensión actitudes, el 79.8% de los pacientes percibe un nivel alto, el 18.6% medio y el 1.6% bajo en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en la confianza del personal ante situaciones complejas, satisfacción laboral, actitud emprendedora, cooperación entre compañeros y adaptación a cambios en los servicios de la institución.

4.1.2. Resultados 2

Tabla 6

Categoría de la calidad de atención

	f	%	% v	% a
Deficiente	2	1,1	1,1	1,1
Regular	63	34,4	34,4	35,5
Bueno	118	64,5	64,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

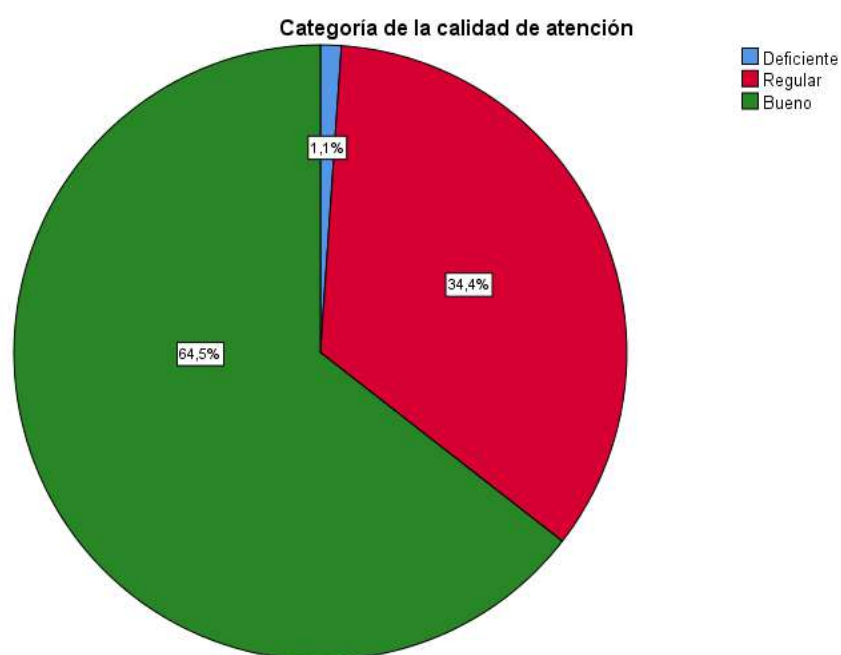


Figura 6. Calidad de atención

Los resultados de la variable calidad de atención, mediante cuestionario de 24 ítems y cinco dimensiones, evidencian que el 64.5% de los pacientes la califica como buena, el 34.4% regular y el 1.1% deficiente en el Hospital de Barranca. Esto refleja una adecuada organización del servicio, respuesta oportuna ante situaciones complejas, trato cordial y respetuoso del personal, confianza en la atención, confidencialidad de la información, así como condiciones aceptables de comodidad e infraestructura hospitalaria.

Tabla 7

Categoría de la fiabilidad

	f	%	% v	% a
Deficiente	2	1,1	1,1	1,1
Regular	59	32,2	32,2	33,3
Bueno	122	66,7	66,7	100,0
Total	183	100,0	100,0	

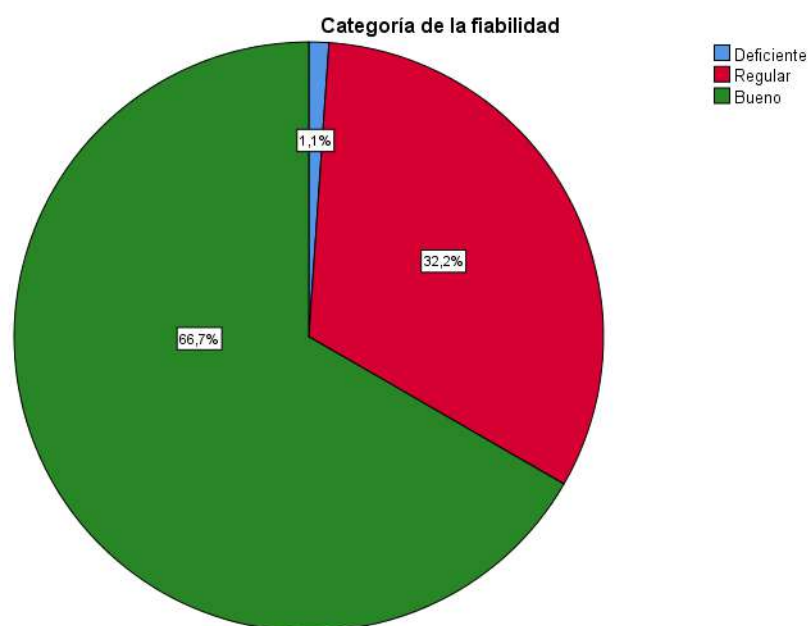


Figura 7. Fiabilidad

En la dimensión fiabilidad, el 66.7% de los pacientes la califica como buena, el 32.2% como regular y el 1.1% como deficiente en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en la adecuada organización de los servicios, atención oportuna y rápida, esfuerzo del personal de salud, amabilidad del área administrativa, resolución inmediata de situaciones complejas y mejora continua en la atención cada año.

Tabla 8

Categoría de la capacidad de respuesta

	f	%	% v	% a
Deficiente	2	1,1	1,1	1,1
Regular	74	40,4	40,4	41,5
Bueno	107	58,5	58,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

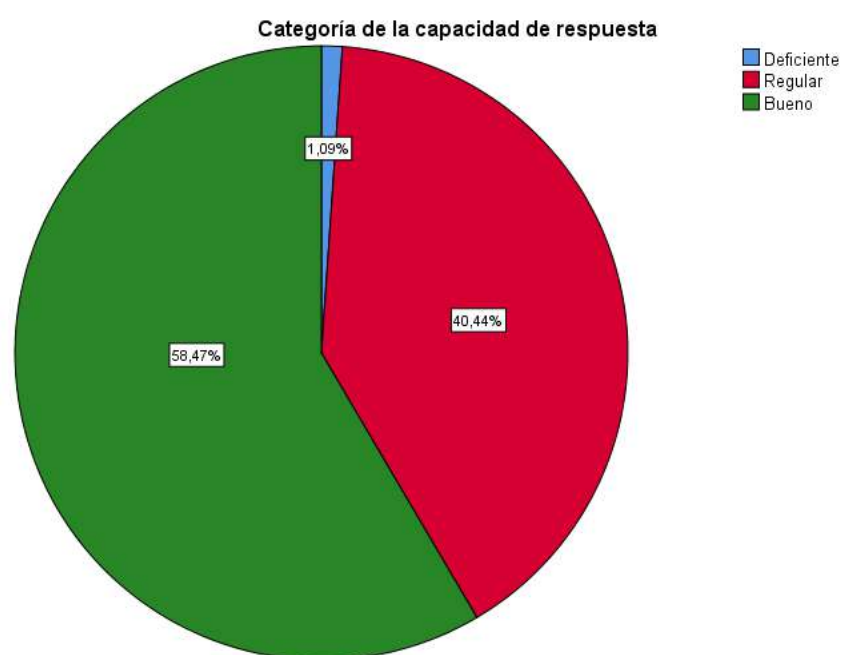


Figura 8. Capacidad de respuesta

En la dimensión capacidad de respuesta, el 58.5% de los pacientes la califica como buena, el 40.4% regular y el 1.1% deficiente en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en la disposición del personal para responder a las necesidades del usuario, la aplicación de principios y valores en la atención, la comunicación constante con pacientes y familiares, y la implementación de estrategias que promueven un trato adecuado entre trabajadores y usuarios.

Tabla 9

Categoría de la seguridad

	f	%	% v	% a
Deficiente	12	6,6	6,6	6,6
Regular	95	51,9	51,9	58,5
Bueno	76	41,5	41,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

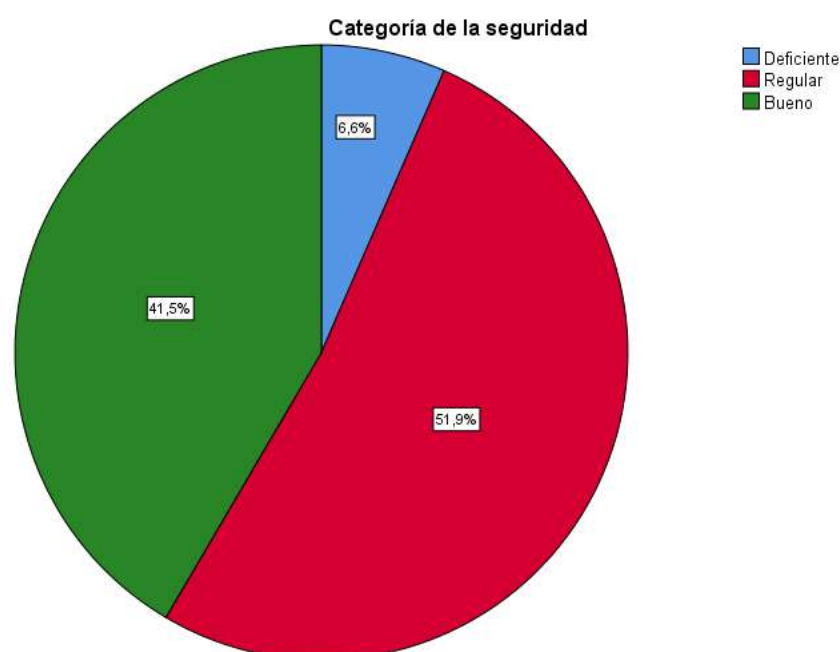


Figura 9. Seguridad

En la dimensión seguridad, el 41.5% de los pacientes la percibe como buena, el 51.9% regular y el 6.6% deficiente en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en la confianza que genera el personal de salud, la confidencialidad de la información en los consultorios, el análisis y diagnóstico detallado de los pacientes, y la dedicación del tiempo necesario para resolver dudas y consultas de los usuarios.

Tabla 10

Categoría de la empatía

	f	%	% v	% a
Deficiente	9	4,9	4,9	4,9
Regular	57	31,1	31,1	36,1
Bueno	117	63,9	63,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

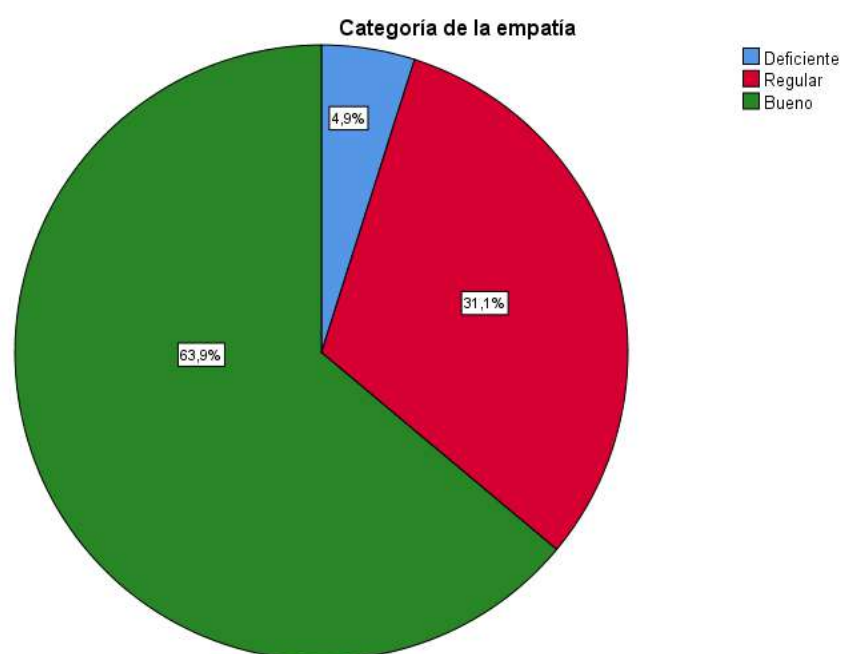


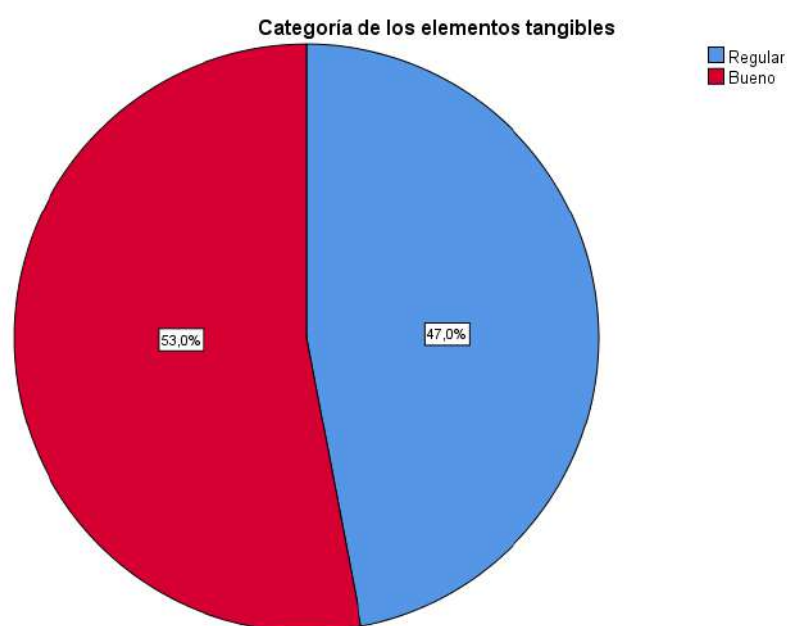
Figura 10. Empatía

En la dimensión empatía, el 63.9% de los pacientes la califica como buena, el 31.1% regular y el 4.9% deficiente en el Hospital de Barranca. Esto se sustenta en el respeto del personal hacia los usuarios, la adecuada organización en la atención, el esfuerzo por escuchar consultas y reclamos, y la correcta distribución del tiempo de atención.

Tabla 11

Categoría de los elementos tangibles

	f	%	% v	% a
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	86	47,0	47,0	47,0
Bueno	97	53,0	53,0	100,0
Total	183	100,0	100,0	

*Figura 11. Elementos tangibles*

En la dimensión elementos tangibles, el 53.0% de los pacientes la califica como buena y el 47.0% como regular en el Hospital de Barranca, sin registros en nivel deficiente. Esto se sustenta en la adecuada infraestructura, organización de los servicios según necesidades, capacidad de atención del personal y disponibilidad de materiales y equipos tecnológicos.

4.2. Contrastación de hipótesis

Comprobación

Tabla 12

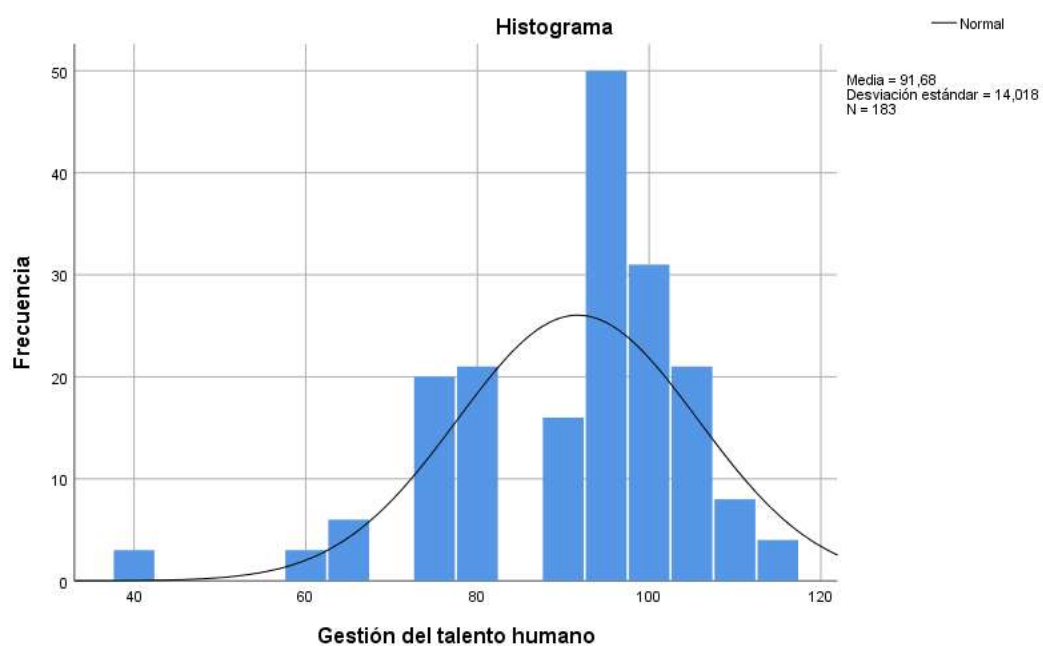
Comprobación 1

	K-S		
	E	gl	p
GTH	,161	183	,000

Tabla 13

Comprobación 2

	K-S		
	E	gl	p
CA	,159	183	,000



Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se descarta H_0 ; la variable no presenta dist. normal.

Hipótesis general

H0: La gestión del talento humano no se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

H1: La gestión del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

Tabla 14
(GTH) y (CA)

		GTH	CA
GTH	r	1,000	,960**
	p	.	,000
	N	183	183
CA	r	,960**	1,000
	p	,000	.
	N	183	183

Conclusión

Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, se descarta H0 y se acepta H1, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital con un $r = 0.960$.

Hipótesis específica 1

H0: El conocimiento del talento humano no se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

H1: El conocimiento del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

Tabla 15
(CTH) y (CA)

		CTH	CA
CTH	r	1,000	,851**
	p	.	,000
	N	183	183
CA	r	,851**	1,000
	p	,000	.
	N	183	183

Conclusión

Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, se descarta H0 y se acepta H1, el conocimiento del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital, con un $r = 0.851$.

Hipótesis específica 2

H0: Las habilidades del talento humano no se relacionan con la calidad de atención en los servicios de salud.

H1: Las habilidades del talento humano se relacionan con la calidad de atención en los servicios de salud.

Tabla 16
(HTH) y (CA)

		HTH	CA
HTH	r	1,000	,941**
	p	.	,000
	N	183	183
CA	r	,941**	1,000
	p	,000	.
	N	183	183

Conclusión

Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, se descarta H0 y se acepta H1, las habilidades del talento humano se relacionan significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital, con un $r = 0.941$.

Hipótesis específica 3

H0: La motivación del talento humano no se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

H1: La motivación del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

Tabla 17
(MTH) y (CA)

		MTH	CA
MTH	r	1,000	,797**
	p	.	,000
	N	183	183
CA	r	,797**	1,000
	p	,000	.
	N	183	183

Conclusión

Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, se descarta H0 y se acepta H1, la motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital, con un $r = 0.797$.

Hipótesis específica 4

H_0 : La actitud del talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.

H_1 : La actitud del talento humano se relaciona significativamente en la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.

Tabla 18
(ATH) y (CA)

		ATH	CA
ATH	r	1,000	,623**
	p	.	,000
	N	183	183
CA	r	,623**	1,000
	p	,000	.
	N	183	183

Conclusión

Sig. (bilateral) = 0.001 < 0.05, se descarta H_0 y se acepta H_1 , la actitud del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital, con un $r = 0.623$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- En la evidencia general muestra $r = 0.960$, correlación positiva muy alta. Estos hallazgos coinciden con Guerra (2020), Neyra (2023), Vélez (2021), Paredes (2021) e Inca (2021), quienes confirman la primera evidencia.
- El conocimiento del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención, con $r = 0.851$, correlación positiva alta. Coincide con Mendoza et al. (2022), Guerra (2020) y Neyra (2023), quienes señalan que la capacitación y dominio técnico mejoran la calidad del servicio.
- Las habilidades del talento humano se relacionan significativamente con la calidad de atención, con $r = 0.941$, correlación positiva muy alta. Coincide con Mendoza et al. (2022), Guerra (2020) y Neyra (2023), destacando que la destreza y capacidad del personal fortalecen la atención al usuario.
- La motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención, con $r = 0.797$, correlación positiva alta. Coincide con Arechúa (2021), quien afirma que la motivación y capacitación mejoran el desempeño del personal.
- La actitud del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención, con $r = 0.623$, correlación positiva moderada. Coincide con Mendoza et al. (2022), Neyra (2023) y Paredes (2021), quienes destacan que la actitud del personal influye en la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Con $r = 0.960$, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud.
- Con $r = 0.851$, el conocimiento del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.
- Con $r = 0.941$, las habilidades del talento humano se relacionan con la calidad de atención en los servicios de salud.
- Con $r = 0.797$, la motivación del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.
- • Con $r = 0.623$, la actitud del talento humano se relaciona con la calidad de atención en los servicios de salud.

6.2. Recomendaciones

- Se sugiere a las autoridades diseñar modelos de evaluación del talento humano para mejorar capacitación y especialización del personal de salud.
- Se recomienda realizar reuniones de coordinación para elaborar planes de mejora de la calidad de atención, considerando la retroalimentación del personal.
- Se sugiere implementar capacitaciones orientadas a fortalecer habilidades sociales, toma de decisiones y liderazgo en el personal de salud.
- Se recomienda articular los procesos de atención de manera estratégica, alineados a los objetivos institucionales y metas organizacionales.

REFERENCIAS

- Babakus y Mangold (1992) adaptan el modelo SERVQUAL en Health Services Research, Vol. 26(6), pp. 767–786.
- Donabedian (2001) desarrolla el modelo de calidad en salud en la revista Calidad Asistencial, Vol. 16(1), pp. 10–38.
- Herzberg (1968) analiza la motivación laboral en Harvard Business Review.
- López (2001) analiza la nueva gestión pública en documentos del INAP.
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. . (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano . *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1).http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100002.
- Mendoza, M., Montaña, F., Gaibor, C., & Gamboa, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020 . *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJS/article/view/446/289>
- Miyahira, J. (2001). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? . *Revista Medica Herediana*, 12(3).
- Palermo, H., Radetich, N., & Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 1-35.
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1).
- Perdomo, J., Heredia, O., Valencia, C., González, J., & Galende, J. (2011). La Gestión de Recursos Humanos Enfocada en la Calidad Total y la Innovación. *Publicación de Artículos de la Pontificia Universidad Javeriana*, Bogotá.
- Rodríguez, C. (2003). Un modelo de calidad del servicio y sus implicancias de marketing. *Revista Europea de Marketing*, 1-45.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Prob.	Obj.	Hip.	Var.	Ind.	Met.
Prob. G. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en los servicios de la salud del Hospital de Barranca durante el 2023?	Obj. G. Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.	Hip. G. La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.	Var. X: Gestión del talento humano Dim. <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento X_1 • Habilidades X_2 • Motivación X_3 • Actitud X_4 	$X_{1.1}$. Eficiencia $X_{1.2}$. Eficacia $X_{2.1}$. Organización $X_{2.2}$. Estrategia $X_{1.1}$. Acción de capacitación $X_{1.2}$. Condición $X_{2.1}$. Satisfacción $X_{2.2}$. Cooperación $Y_{1.1}$. Habilidad en la atención $Y_{1.2}$. Cuidado $Y_{1.3}$. Competencia profesional $Y_{2.1}$. Actitud para ayudar a los usuarios $Y_{2.2}$. Capacidad de resolución $Y_{3.1}$. Confianza $Y_{3.2}$. Credibilidad $Y_{4.1}$. Atención personalizada $Y_{4.2}$. Capacidad de comprensión $Y_{5.1}$. Instalaciones e infraestructura $Y_{5.2}$. Equipos y materiales	Población: 350 usuarios Muestra: 183 usuarios Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental
Prob. Esp. 1) ¿Qué relación existe entre el conocimiento y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023? 2) ¿Qué relación existe entre las habilidades y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023? 3) ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023? 4) ¿Qué relación existe entre la actitud y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023?	Obj. Esp. 1) Analizar la relación entre el conocimiento y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 2) Establecer la relación entre las habilidades y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 3) Determinar la relación entre la motivación y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 4) Identificar la relación entre la actitud y la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.	Hip. Esp. 1) El conocimiento del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 2) Las habilidades del talento humano se relacionan significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 3) La motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023. 4) La actitud del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de atención en los servicios de salud del Hospital de Barranca durante el 2023.	Var. Y: Calidad de atención <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad Y_1 • Capacidad de respuesta Y_2 • Seguridad Y_3 • Empatía Y_4 • Elementos tangibles Y_5 		

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Escala de medición: Adaptación de Corrales (2019)

Ítem	Conocimiento	1	2	3	4	5
1	El personal de salud resolvió su problema de manera adecuada.					
2	El personal está actualizado para atender su condición de salud.					
3	El personal evalúa y diagnostica correctamente su problema.					
4	El personal informa con claridad su estado de salud.					
5	El personal realiza correctamente sus procedimientos.					
6	El personal informa sobre consecuencias legales por negligencia.					
Ítem	Habilidades	1	2	3	4	5
7	El personal ejecuta procedimientos sin esperar órdenes.					
8	El personal comparte conocimientos con sus compañeros.					
9	El personal se identifica correctamente en la atención.					
10	El personal promueve el trabajo en equipo.					
11	El personal resuelve problemas con recursos disponibles.					
12	Los responsables promueven la responsabilidad social.					
Ítem	Motivación	1	2	3	4	5
13	Las autoridades motivan al personal en sus funciones.					
14	Los ambientes son adecuados para la atención.					
15	Las autoridades participan en las actividades del servicio.					
16	La institución reconoce el esfuerzo del personal.					
17	Usted se siente satisfecho con la atención recibida.					
18	Las normas y protocolos son adecuados.					
Ítem	Actitudes	1	2	3	4	5

19	Asume con calma los riesgos de la atención.					
20	Percibe satisfacción en el personal de salud.					
21	El personal muestra actitud emprendedora.					
22	Mantiene buena relación con el personal de salud.					
23	Coopera durante los procedimientos médicos.					
24	Se adapta a cambios o dificultades del servicio.					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Escala: Adaptación de Broncano (2018)

Ítem	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	La atención del hospital está organizada.					
2	La atención es oportuna y rápida.					
3	El personal se esmera en la atención.					
4	El personal administrativo brinda trato amable.					
5	Los problemas se solucionan rápidamente.					
6	Se observan mejoras continuas en la atención.					
Ítem	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7	El hospital trabaja con principios y valores.					
8	Se atiende a todos los pacientes que acuden.					
9	El personal informa los procedimientos realizados.					
10	Se aplican estrategias de trato adecuado.					
11	El personal está capacitado y disponible.					
Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
12	La atención genera confianza en los pacientes.					
13	Se respeta la privacidad del paciente.					
14	Los exámenes médicos son completos y minuciosos.					
15	El personal resuelve dudas sobre la salud del paciente.					
Ítem	Empatía	1	2	3	4	5
16	El personal brinda trato amable y respetuoso.					
17	Se respeta el orden de atención.					
18	Existe apertura al diálogo y reclamos.					
19	Se explican las demoras en la atención.					

Ítem	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
20	El hospital cuenta con ambientes suficientes.					
21	La infraestructura es adecuada.					
22	Existen señalizaciones en los servicios.					
23	La ubicación es accesible para los pacientes.					
24	Se dispone de equipos y materiales adecuados.					