



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – 2023

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autor:

Rojas Sheen, Jagger Kersen

Asesor:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

ORCID: 0000-0001-7217-0576

Jurado:

Marcos Haro, Rita Esther

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima - Perú

2024



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – 2023

Línea de Investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración de Empresas

Autor:
Rojas Sheen, Jagger Kersen

Asesor:
Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo
(ORCID: 0000-0001-7217-0576)

Jurado:
Marcos Haro, Rita Esther
Medina Salgado, Antonio Bartolomé
Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima – Perú
2024

Dedicatoria

Con toda la gratitud y amor, dedico este logro a mi amada madre, Karina. Gracias por tu inquebrantable apoyo, por nunca soltar mi mano y con su amor enseñarme que todo se puede en la vida.

Agradecimiento

Profundamente agradecido con mis padres, abuelos, hermanos y toda mi amada familia por enseñarme a apreciar la belleza de la vida y guiarme con tanto amor y dedicación.

A mi virgencita del Carmen.

A cada uno de mis profesores.

A mis compañeros de Essalud.

A mi asesor y amigos.

Gracias a cada uno de ustedes por ser parte de este hermoso trayecto. Su presencia ha sido invaluable.

Índice

Resumen	9
Abstract.....	10
I. Introducción	11
1.1. Descripción y formulación del problema	13
1.2. Antecedentes.....	18
1.3. Objetivos.....	24
1.4. Justificación	25
1.5. Hipótesis	26
II. Marco Teórico	28
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	28
III. Método.....	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	39
3.3. Variables	40
3.4. Población y muestra	41
3.5 Instrumentos.....	41
3.6. Procedimientos	42
3.7. Análisis de datos	42
3.8. Consideraciones éticas.....	43
IV. Resultados	44
V. Discusión de resultados.....	68
VI. Conclusiones	72
VII. Recomendaciones.....	74
VIII. Referencias	76
IX. Anexos.....	81

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	40
Tabla 2 ¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins emplea procedimientos técnicos para la selección de personal?.....	44
Tabla 3 ¿Cree usted que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, cubre las vacantes laborales con el personal de acuerdo a las necesidades que requiere el puesto de trabajo?	44
Tabla 4 <i>¿Cree usted que el personal que labora está comprometido con los objetivos institucionales?</i>	45
Tabla 5 ¿La retribución económica que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cubre con sus necesidades básicas?.....	45
Tabla 6 ¿Usted está de acuerdo con la compensación que recibe por sobre pasar de las metas impuestas por la entidad de salud?	46
Tabla 7 ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en su puesto de trabajo?	46
Tabla 8 ¿Usted cree que se fomenta el desarrollo de sus conocimientos en el puesto de trabajo que desempeña en la institución?	47
Tabla 9 ¿Usted cree que existe comunicación fluida con sus supervisores del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	47
Tabla 10 ¿En el hospital ha podido apreciar que valoran el desempeño de sus colaboradores?.....	48
Tabla 11 ¿La entidad de salud desarrolla eventos que ayuden el desarrollo de herramientas para el desempeño de laboral?	48
Tabla 12 ¿Usted ante cualquier evento adverso presenta soluciones oportunas?.....	49
Tabla 13 ¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cuenta con la infraestructura (equipos tecnológicos) adecuada para la atención del asegurado?	49
Tabla 14 ¿Usted cree que las instalaciones del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins son atractivas y acogedoras para los usuarios?	50
Tabla 15 ¿Cree usted que personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se encuentra formalmente vestido, basándose por los principios de higiene personal?	50
Tabla 16 ¿Cree usted que el material informativo (infografía, afiches, dípticos, entre otros) son visualmente atractivos?.....	51

Tabla 17 ¿Usted cree que el personal cumple con las actividades programadas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	51
Tabla 18 ¿El personal muestra interés en brindarle solución ante un problema en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	52
Tabla 19 ¿Es buena la atención que recibe por parte del personal que labora en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	52
Tabla 20 ¿El personal le brinda una atención en el momento que desea poder ser atendido en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?	53
Tabla 21 ¿El personal presta atención al momento de hacer su registro haciendo que minimice sus errores en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	53
Tabla 22 ¿Los colaboradores brindan una atención de manera oportuna y eficiente en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	54
Tabla 23 ¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins está atento ante cualquier duda que usted pueda tener?	54
Tabla 24 ¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins presenta voluntad de ayudar?.....	55
Tabla 25 ¿El personal brinda información acerca de las asistencias médicas y áreas de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	55
Tabla 26 ¿La atención que recibe por parte de los especialistas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es rápida?.....	56
Tabla 27 ¿Usted cree que el servicio de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es excelente?	56
Tabla 28 ¿El trato que usted recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins le inspira confianza?	57
Tabla 29 ¿La atención que recibe por parte del personal de la entidad de salud lo calificaría como totalmente amable?	57
Tabla 30 ¿Ante cualquier duda en algún proceso que tiene que realizar en el hospital, usted cree que el personal tendría los conocimientos suficientes para poder resolver dicha situación?.....	58
Tabla 31 ¿Usted calificaría como eficiente el servicio que brindan los especialistas en dicho hospital?.....	58
Tabla 32 ¿El horario que atiende el personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es de acceso para cualquier asegurado?	59

Tabla 33 ¿La atención al paciente en el hospital es de manera personalizada?	59
Tabla 34 ¿Usted calificaría como trato amable la atención que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?.....	60
Tabla 35 A su percepción ¿El personal prioriza la atención de sus pacientes ante algún evento adverso?	60
Tabla 36 Prueba de normalidad para las variables Gestión de talento y Calidad de atención.....	61
Tabla 37 Correlación entre la gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023.....	62
Tabla 38 Correlación entre la Gestión de talento humano y Elementos tangibles en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023	63
Tabla 39 Correlación entre la Gestión de talento humano y Fiabilidad en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023.....	64
Tabla 40 Correlación entre la Gestión de talento humano y Capacidad de respuesta en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023	65
Tabla 41 Correlación entre la Gestión de talento humano y Nivel de empatía en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023	66
Tabla 42 Correlación entre la Gestión de talento humano y Seguridad en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023.....	67

Índice de anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia.....	81
Anexo B: Instrumentos.....	83
Anexo C: Consentimiento informado.....	87
Anexo D: Aprobación de proyecto de investigación.....	88
Anexo E: Certificación de calificación ética.....	89

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo identificar el grado de relación de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal, cuya muestra se compuso de 38 asegurados mediante muestreo censal. Los resultados mostraron que una correlación de ,987 con un p-valor de $0.000 < 0.05$, mediante la prueba de Rho de Spearman. En conclusión, existe una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario.

Palabras clave: gestión de talento, calidad de atención, centro de salud, usuarios, satisfacción

Abstract

The present thesis had to identify the degree of relationship between human talent management and the quality of customer service in the administrative work of the customer service office at the Edgardo Rebagliati Martins Hospital - 2023. The research was of a basic type, quantitative approach, descriptive-correlational level, non-experimental and cross-sectional design, whose sample consisted of 38 insured through census sampling. The results showed a correlation of 0.987 with a p-value of $0.000 < 0.05$, using the Spearman's Rho test. In conclusion, there is a positive, very high and statistically significant correlation between human talent management and quality of user care.

Keywords: talent management, quality of care, health center, users, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca identificar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023. Por tal motivo, a continuación, se detalla cada sección del índice para ofrecer una comprensión más profunda de su contenido y relevancia dentro del contexto de la investigación.

En el primer capítulo, se establece el fundamento del estudio y se presenta el problema de investigación. Se contextualiza el problema dentro de antecedentes relevantes y se delinear los objetivos generales y específicos. A su vez, se justifica la necesidad de abordar dicho problema y se plantean hipótesis que guiarán el estudio.

En el segundo capítulo se profundiza en las bases conceptuales que sustentan el estudio. Se explora la literatura existente sobre el tema de investigación, destacando teorías y estudios previos relevantes. Esta sección busca establecer un marco de referencia sólido que oriente la comprensión del problema y la formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo se detalla la metodología empleada en la investigación. Se describe el tipo de investigación realizado, se delimita el ámbito temporal y espacial del estudio, y se identifican las variables relevantes. Además, se explica la población y muestra seleccionada, así como los procedimientos de recolección y análisis de datos. También se abordan consideraciones éticas relacionadas con la investigación.

En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos obtenidos a través del análisis de datos. Se exponen los resultados de manera clara y se utilizan recursos visuales para su mejor comprensión, como tablas o gráficos. Esta sección proporciona una visión general de los datos relevantes obtenidos durante el estudio.

El quinto capítulo, se interpreta y analiza los hallazgos en relación con los objetivos de la investigación y la literatura revisada en el marco teórico. Se discuten las implicaciones de los resultados, se exploran posibles explicaciones y se identifican las limitaciones del estudio.

En el sexto capítulo se presentan las conclusiones generales derivadas de la investigación. Se resume cómo los resultados contribuyen a abordar el problema de investigación y se destacan sus implicaciones. Además, se sugieren posibles direcciones futuras para la investigación.

En el séptimo capítulo se ofrece sugerencias prácticas basadas en los hallazgos del estudio. Estas recomendaciones pueden dirigirse a diferentes actores relevantes en el ámbito de estudio, como profesionales, responsables de políticas públicas o investigadores.

En el octavo capítulo, se incluye la lista completa de todas las fuentes consultadas y citadas a lo largo del documento, siguiendo un formato de citación específico para garantizar la precisión y coherencia.

Finalmente, los anexos, ubicados en el noveno y último capítulo, complementan la información presentada en el cuerpo del trabajo con materiales adicionales, como instrumentos de recolección de datos, tablas adicionales o documentos relevantes para el desarrollo de la investigación.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

En relación con la gestión de RR. HH. y la calidad de la atención al cliente. en general en los hospitales de Lima, Perú, es un tema de gran relevancia, ya que se ha observado una dificultad en el área administrativa de estos centros de salud para manejar eficazmente el recurso humano disponible, lo que repercute directamente en la excelencia del servicio proporcionado a los clientes, esta situación plantea desafíos significativos en términos de eficiencia operativa, capacitación del personal y satisfacción del paciente, aspectos clave que requieren atención y mejora urgente en las áreas administrativas para garantizar un mejor funcionamiento y atención en estos entornos de atención médica.

La situación problemática, según Capcha y Zamora-Chávez (2022) se origina por una brecha evidente en la atención al usuario dentro del hospital Edgardo Rebagliati Martins, contrastada en los datos del año 2022, donde se registraron un total de 34,707 reclamos, que derivan de la carencia de habilidades tanto profesionales como humanas en el personal administrativo, que incluyen demoras significativas en las citas y programación de consultas, deficiencias en la atención brindada, entre otros aspectos, situación alarmante, ya que muestra una brecha notoria en la insatisfacción del usuario, ocasionada por una falta en gestión de capital humano en el dpto. administrativo. Este problema se agrava debido a la gestión por parte de las autoridades del hospital, debido a la ausencia de medios, carencia de estrategias a largo plazo en la prestación de servicios de cuidado médico, y una falta de empatía y compromiso por parte del personal y factores que ayudan a mejorar la calidad de la atención.

Es fundamental potenciar la calidad de los servicios prestados en el hospital Edgardo Rebagliati Martins ya que esta área requiere de elementos como calidez, humanismo y capacidad de respuesta, los cuales son impulsados por el capital humano

que forma parte de la institución (Castellón, 2019). Incrementar el nivel de calidad en el cuidado de la salud implica un desafío de nivel internacional y nacional que requiere la colaboración tanto de profesionales de la salud como de las autoridades y gobiernos, para priorizar y garantizar un servicio excelente y acceso universal en atención médica.

De acuerdo con la plataforma web oficial de EsSalud, el Seguro Social del Perú fue establecido por medio de la Ley N° 27056 y es la institución responsable de ofrecer servicios de salud a los miembros y sus dependientes. Se encuentra adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, sin embargo, tiene independencia técnica, financiera, presupuestaria, contable, administrativa y económica, además cuenta con 75 631 colaboradores administrativos y asistenciales, que cubren la atención de aproximadamente 6 asegurados por cada mil asegurados; dicha cobertura tiene una población de 13 millones de asegurados, que contribuyen de manera obligatoria a este servicio, asimismo la mayor parte de los asegurados provienen de empresas MYPES, pues este representa el 98 % de empresas en la economía peruana (Ninsaúde, 2020).

Asimismo, tiene cobertura a nivel nacional, por lo que cuenta con 64 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y 111 Redes Integradas de Salud. Cabe resaltar que en Lima existen tres redes: Hospital Almenara, Rebagliati y Sabogal (El Peruano, 2023).

El hospital Rebagliati Martins, reconocido como Hospital Edgardo Rebagliati Martins en la categoría III-2, según IPRESS, se ubica en Jesús María. En el periodo 2020 la Dir. de la Red Asistencial Rebagliati, Dra. Malú Arias Schreiber señaló que este hospital es el referente médico del país, señalando que atienden a más de 1 700 000 asegurado, cuentan con 93 especialidades médicas y realizan más de 60 000 consultas al mes para garantizar la consecución de los fine propuesto y delineados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y centrados en la satisfacción de los asegurados, el

Reglamento de organización y funciones (ROF) determina que la Gerencia Central de Atención al Asegurado en IPRESS (GAAIPRESS), que depende de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, tiene el deber de recopilar y detallar esta información (Ninsaúde, 2020).

La Gerencia Central de Atención a los Asegurados en IPRESS (GAAIPRESS), se considera el organismo responsable a nivel nacional de garantizar el manejo eficiente del sistema de gestión de atención al afiliado en las plataformas distribuidas en las redes de las IPRESS, esta unidad se encarga de resolver distintas preguntas, solicitudes, peticiones de acción, quejas y propuestas de los asegurados en relación con los servicios de salud, prestaciones o coberturas ofrecidas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y las propias IPRESS. También se encarga de las prestaciones económicas y sociales brindadas por ESSalud. Dichas actividades se realizan a través de las siguientes unidades orgánicas: “La Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales” (SGAAOC), “Gerencia de Plataformas de Atención al Asegurado” (GPAA), “Subgerencia del Sistema de Gestión de Atención al Asegurado” (SGSGAA), “Gerencia de Atención al Asegurado en IPRESS” (GAAIPRESS) y “Oficina de Apoyo al Voluntariado” (OAV).

La función esencial de la Oficina de Atención al Asegurado (OAA) radica en su papel como impulsor para asegurar que se ejerzan los derechos de los asegurados, en estricta observancia de los plazos legales establecidos, el personal de la OAA presta servicio de atención a los usuarios que han presentado reclamos en diversos servicios, entre ellos el Servicio de Atención al Asegurado, el Servicio del Programa de Atención Prioritaria (Paciente Oncológico), el Servicio de Atención Permanente (disponible las 24 horas, toda la semana) y el Servicio de Atención al Asegurado con Enfoque Intercultural, a pesar de los desafíos que enfrenta el personal de las Oficinas de Atención de Salud en

los hospitales, su responsabilidad principal es priorizar y garantizar el respeto de los beneficios de los afiliados, garantizando así la provisión de atención de calidad, su labor contribuye significativamente a potenciar la experiencia respecto a la atención de pacientes y a fomentar la salud en la localidad.

Bajo esta perspectiva, la calidad en servicios se erige como un elemento crucial, dado que la institución tiene como uno de sus principales objetivos la satisfacción plena de sus asegurados, en consecuencia, se hace imperativo que el servicio proporcionado por esta entidad cumpla con rigurosos estándares de calidad, para lograr este cometido, es esencial un esfuerzo colaborativo eficaz, donde el enfoque primordial sea el beneficio directo de los destinatarios finales que confían en este nosocomio.

En otro orden de ideas, la gestión de los recursos humanos se presenta como un elemento crucial para potenciar las aptitudes de los empleados, propiciando una ejecución más eficiente de sus roles, este enfoque no solo redundará en un aumento de la productividad, sino también en una contribución más significativa a los objetivos de la institución de salud, adicionalmente, el desarrollo de habilidades permitirá a los colaboradores administrativos interactuar de manera más competente, lo que se traduce en una atención al usuario más efectiva, este mejoramiento no se limita solo al desempeño individual, sino que se refleja en la optimización del uso de los recursos, la generación de ideas innovadoras para mejorar la infraestructura y la proyección de una imagen de seguridad y confianza para los usuarios, en consecuencia, la administración eficaz de los recursos humanos se posiciona como un fundamento crucial para el logro y la sobresaliente ejecución en la entrega de servicios de salud.

Frente a esta situación, se hace necesario la adopción de medidas por parte de la IPRESS, focalizadas en la optimización de las OAA, con el objetivo de mitigar los efectos adversos previamente mencionados, es esencial que estas acciones estimulen el desarrollo

de herramientas y conocimientos requeridos para el rendimiento óptimo de las labores administrativas relacionadas con la atención al usuario, reconociendo la necesidad de mejorar las gestiones de prestaciones ofrecidas por las organizaciones de salud bajo la administración gubernamental, considerándolas cruciales para el bienestar general.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?

1.1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?
- ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?
- ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?
- ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en el nivel de Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?
- ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en el nivel de Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

Verdesoto y Durán (2023), en Ecuador, investigaron la vinculación de la gestión del talento humano respecto a la calidad del servicio en el Hospital General Francisco de Orellana. Mediante el modelo "SERVQUAL" estimaron la calidad en servicio, además, se usó el corte transversal con una muestra de 124 colaboradores del hospital. Se halló una correlación positiva entre la gestión de las variables, lo que sugiere que la adecuada gestión de RR. HH. puede contribuir a una mejor calidad de atención. Además, se encontraron correlaciones más fuertes entre la gestión de talento humano y dimensiones específicas de calidad de servicio, como la empatía y la fiabilidad del personal. Estos descubrimientos destacan la relevancia del manejo del recurso humano en el sector la salud y su efecto en la atención.

Araujo et al. (2021), en Colombia, analizaron la vinculación de la gestión del talento humano respecto a la calidad de prestaciones en hospitales de América Latina. Utilizaron la metodología explicativa y recopilaron información de 41 estudios relacionados con la administración del capital humano en el ámbito de la salud. Los resultados revelaron deficiencias en algunos centros de salud latinoamericanos, incluyendo servicios inadecuados y deterioro de instalaciones. Como conclusión, se destacó la correlación directa entre las variables del estudio, proporcionada a los usuarios en hospitales de la región. Esto resalta la importancia de que una gestión efectiva RR. HH. puede aumentar la calidad de atención médica en América Latina.

Apolo et al. (2021), en Venezuela, realizaron la investigación, cuyo objetivo buscó "El análisis de la gestión y el desarrollo del talento humano en el nosocomio General Machala", en la cual se consideró la metodología descriptiva y explicativa, ya que pretendieron describir el impacto de la administración del capital humano en el progreso

por parte de los trabajadores en el hospital; asimismo el corte utilizado fue transversal porque se realizó en un solo año. Los resultados señalaron que más del 50% de los encuestados no se encuentra desarrollando las funciones apropiadamente (de acuerdo al perfil profesional); también el factor en deficiencia fue la infraestructura, que el 69.80% refirieron que percibieron instalaciones deterioradas de infraestructura, pues no está acorde con el nivel de atención que se merecen los pacientes. Se concluyó la relación relevante entre la gestión de talento humano con respecto al personal.

Castellón (2019), en Nicaragua, precisó un estudio, cuya finalidad fue “Estimar el grado satisfactorio en usuarios respecto a la calidad de salud recibida en el Hospital Bautista de Nicaragua, 2019”. El trabajo fue descriptivo de corte transversal, también consideró el cuestionario y la muestra de 227 usuarios con 24 ítems, se halló que la mayor parte del grupo encuestado estuvo constituido por mujeres de una edad entre 50 a 59 años donde destaca que existe falta de capacidad de respuesta, pues el índice fue de 75 % mientras que la empatía tiene 95 % proyección de confianza 89.49 % y la expectativa 89.3 % percepción 74.24 %. Finalmente, concluyeron que existe deficiencias en la calidad de atención al usuario, ya que existe poca capacidad de respuesta en dicho hospital y que la mayor parte que percibe el malestar (atención inadecuada) es el personal que está en el rango de 50 a 59 años.

Arias (2019), en Ecuador, realizaron un estudio, cuyo propósito fue “Vincular el desarrollo del talento humano y la calidad de atención en el servicio de emergencias”. Hizo uso de metodología explicativa, pues contribuyó a conseguir el propósito principal; además, fue de periodo transversal, y como instrumento utilizó la encuesta, aplicada a 301 personas que laboraban que dicho centro de salud. Los hallazgos señalaron que existe una correlación moderada con respecto a la fiabilidad que presentó los colaboradores (45.85 %), así mismo, sin embargo, con respecto a la percepción de la infraestructura,

obtuvo una asociación moderada (38.54 %). Por último, se reveló la presencia de correlación significativamente directa entre el desarrollo por parte del personal y la calidad de servicios que se ofrece en este centro.

1.2.2. Nacionales

Inca-Parra y Rodríguez (2022), en Lima, realizaron un estudio, cuya finalidad fue “Analizar la incidencia que presenta administración del capital humano en la calidad del servicio que ofrece el nosocomio Guillermo Almenara Irigoyen”. El método fue descriptivo y explicativo, también se usó la estadística (cuantitativo), además la muestra constó de 96 colaboradores médicos, que contribuyeron en el estudio causal, cuyo instrumento de medición obtuvo una confiabilidad alta. Por lo que, los hallazgos indicaron que existe incidencia del 19 % por lo que es de grado bajo entre las variables, así como también la gestión de conocimientos influyó en un 27.45 % en la capacidad de respuesta, así que presentó vínculo de grado medio por lo que recomendaron realizar políticas que potencien la calidad de servicio. Finalmente, concluyeron que si bien es cierto existe correlación directa positiva en las variables.

Guerrero (2022), en Lambayeque, llevaron a cabo un estudio, cuyo fin fue “Precisar la vinculación de la gestión de talento humano en la calidad de Atención en los servicios Neonatales estudiados en el Covid-19 Hospital Regional Lambayeque”. Se consideró la metodología correlacional, asimismo, la aplicación y análisis de estudio el año 2020 (corte transversal), de diseño no experimental; se usó el cuestionario que fue aplicado a 156 partipantes de dicha institución. Se indicó una baja percepción en calidad de servicio, pues así lo indicaron el 36.2% de los encuestados, y se determinó el bajo nivel de gestión de talento (36.2 %). Al final, se determinó la correlación directa entre las variables de dicho hospital.

Yturraran (2022), en Puerto Maldonado, presentó como finalidad “Analizar la gestión del talento humano en el personal administrativo del Hospital Santa Rosa -2021”. Se usó la metodología descriptiva y explicativa, no experimental, así también el análisis cuantitativo, la cual obtuvo alta confiabilidad en su instrumento (0.893) y fue aplicada a 72 servidores del hospital. Los resultados señalaron que existe baja orientación del personal (44.4 %) siendo una causa para la realización de una mala orientación del usuario, además la supervisión del personal administrativo solo se realiza a veces (33.3 %), así mismo refirieron que casi nunca se realiza el proceso de colocación (52.8 %). Por último, concluyó que la gestión de talento humano existe en promedio 3.06 en el hospital Santa Rosa, es decir falta de capacidades en el desenvolvimiento de sus actividades laborales.

Corrales (2019), en San Martín, buscó “Precisar la asociación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el hospital Rural San José de Sisa”. Por otro lado, el estudio fue de corte transversal, pues el único año de análisis fue en el año 2018; así mismo usó la metodología explicativa, debido a que buscó observar los efectos que presentan las variables; así como también uso como instrumento la encuesta, que fue aplicado a 66 usuarios. Se halló deficiencia en la gestión de talento humano, es deficiente en dicho centro (70 %), además la calidad de servicio fue bajo, pues el 97 % de los encuestados se sintieron insatisfechos. Se determinó la existencia significativa entre las variables en el hospital.

Vásquez (2019), en Jaén, buscó “Precisar la asociación que existe de la gestión del recurso humano con respecto a la calidad de servicio que reciben los asegurados en un Hospital de la ciudad de Jaén”. El trabajo fue el descriptivo - cuantitativo, además no experimental y transversal. La población consideró criterios inclusivos y exclusivos, esta aplicación de criterios permitió obtener a 107 asegurados como unidad de análisis,

además el autor aplicó el cuestionario. Se encontró que existe un nivel de control alto, ya que el índice que se encontró fue el 58.9 %, a la vez se encontró un fuerte nivel de planificación y dirección por parte de los superiores; sin embargo, los indicadores demostraron que existe un trato deshumanizado porque hubo un nivel bajo de empatía que representó 43,2 %; además que los usuarios resaltaron que existe largas horas de espera para la atención, ya que el nivel de fiabilidad se encontró en 43,2 %. El estudio concluyó la asociación entre las variables en dicho nosocomio.

1.2.3. Locales

Cristóbal (2022), en Huaycán-Ate, buscó precisar la relación existente entre la gestión del recurso humano respecto a la calidad de atención en el servicio farmacéutico de un hospital. Utilizó una metodología descriptivo-correlacional y también recurrió a investigaciones previas para realizar un análisis comparativo. La encuesta se aplicó a 56 usuarios del hospital que utilizaban el servicio de farmacia. Se reveló la existencia de la relación moderada entre la gestión del talento humano y las dimensiones de calidad de atención. En resumen, el estudio concluyó la existencia de vinculación significativa y directa entre las variables en dicho hospital.

Guerrero y Callao (2021), en Lima, tuvieron como fin “Precisar la importancia que presenta la gestión del talento humano en la atención de los usuarios en el sector salud”. El método usado fue descriptivo con enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica documental. Además, la estricta búsqueda de información para los hallazgos señaló que los usuarios de estos servicios tuvieron baja calidad, escasa atención, deficiencia de especialistas, deficiente respuesta de los servidores públicos, excesos tiempos de espera, falta de empatía, entre otros aspectos. Concluyeron que era necesario reformas centrándose en la gestión del talento humano, pues esta manera mejora la calidad de servicio del usuario.

Noa (2021), en Lima-Lurigancho, buscó “Precisar el grado de vinculación entre talento humano y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nievería”. Utilizó el análisis explicativo; así como diseño fue el no experimental, debido a que el investigador no interviene ni manipula los datos, así también se analizó en el año 2021. El cuestionario fue aplicado a 88 personas que son atendidos en el hospital. El investigador encontró que en el hospital existe relación positiva, pero de grado medio debido a que el rango de correlación fue 0.563, asimismo se precisó la existencia significativa entre las dimensiones de gestión de talento humano “Habilidades” (0.52); conocimiento (0.37); compromiso (0.49) en la calidad de atención del usuario. Se concluyó la existencia de vinculación entre las variables.

Morales (2019), en Lima-Barranca, buscó “Precisar los efectos de la gestión de talento humano en la Calidad de Servicio del Hospital Barranca Cajatambo”. El método fue descriptivo con análisis correlacional, asimismo se hizo la comparación de diferentes investigaciones para la contribución del conocimiento, además el cuestionario aplicado fue a 115 usuarios. Asimismo, se señaló la existencia de vinculación directa de grado débil (0.284) entre las variables, lo cual se indicaría otros factores que alterarían y no permitirían el desarrollo de cada una de las variables, sin embargo, resalta el factor predominante la compensación y la empatía para cada variable correspondiente. Por consiguiente, se concluyó la correlación directa de las variables de análisis, sin embargo, se recomendó la aplicación de estrategias que permitan el buen desarrollo de las mismas en dicho hospital.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en el nivel de Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en el nivel de Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

En el desarrollo, se hará uso de la fundamentación teórica, dado que ejerce un papel vital en la generación de conocimiento científico mediante la exhaustiva exploración y meticulosidad en el análisis, además, la calidad y fiabilidad de la información se garantizarán mediante la consulta de fuentes científicas rigurosas, lo que, a su vez, proporcionará un respaldo sólido para estudios relacionados con el tema en cuestión, este enfoque metodológico permite profundizar en la comprensión del fenómeno investigado, aportando así a la base de conocimientos existente y fortaleciendo la validez y robustez de los hallazgos.

1.4.2. Justificación práctica

Se aplicará la fundamentación práctica mediante la formulación de interrogantes que exploren las lagunas existentes en el ámbito de la salud, asimismo, se dirigirá la atención administrativa percibida en el hospital, identificando la escasez de investigaciones en este campo, de esta manera, se busca no solo abordar las carencias actuales, sino también proponer soluciones viables para afrontar los retos que emergen en el sector salud, agravados aún más por la crisis sanitaria global, este enfoque integral pretende aportar perspectivas novedosas y prácticas que contribuyan a la mejora sustancial de la situación en el campo médico.

1.4.3. Justificación metodológica

Se orienta hacia la elucidación de las razones que respaldan la elección de técnicas y métodos específicos en la realización del estudio, así como la manera en que estos enfoques contribuirán a alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, en tu situación concreta, se procederá a fundamentar la adopción de técnicas estadísticas como herramientas idóneas para analizar de manera exhaustiva los resultados obtenidos.

1.4.4. Justificación social

Se centrará en resaltar la fundamentación social, dando especial énfasis a la búsqueda de soluciones arraigadas en la sociedad con el propósito de mitigar las diversas disparidades sociales, de esta manera, se procura contrarrestar eficazmente los desafíos inherentes a dichas brechas, promoviendo un enfoque integral hacia la mejora de las condiciones sociales.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe un grado de relación significativa de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.
- Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

- Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en el nivel de Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.2.1. *Gestión de talento humano*

El factor humano es primordial en una organización, pues, a través de esta se crea valor, siendo fundamental para la empresa, para ello la gestión de talento humano radica en gestionar políticas que contribuyan al desarrollo de cualidades, conocimientos y, herramientas a favor de la persona, para alcanzar el éxito de dicha organización; implementada a través de estrategias.

Chiavenato (2019) indicó que la administración del capital humano asegura la organización por medio de diferentes estrategias, permitiendo ser favorable, además otorga dirección para obtener el éxito. Asimismo, Alles (2019) indicó que a la dicha gestión está enfocada a las actividades operativas - administrativas, ya que dichas actividades implican el desarrollo de conocimientos y técnicas que especializan al factor humano, fortaleciendo el proceso y desarrollo de las actividades por lo que contribuirá en el entorno laboral.

2.2.1.1. Objetivos de la Gestión de talento humano. Se refiere a todas las acciones, estrategias y políticas diseñadas para contratar, capacitar, retener y maximizar el potencial humano dentro de una institución. Constituye un elemento crucial adecuado para alcanzar éxito de una corporación. De acuerdo Chiavenato (2019), tiene como finalidad promover la eficiencia en las labores que realiza los trabajadores, en conjunto con la planificación, organización, el control interno, se puede visualizar un impacto económico y social. La gran importancia que tiene este proceso en la unidad productora es el empleo de estas en cada una de las organizaciones implicaría indirectamente el

desarrollo económico del país, pues el factor humano se especializa y demuestra mejor dominio en la realización de sus actividades.

Según Gaspar (2021), entre los objetivos es posible hallar:

- En primer lugar, realizar los objetivos establecidos por la corporación, esto sin duda influye en su funcionamiento.
- En segundo lugar, organización debe ser competitiva respecto a sus competidores, ya que al mejorar el capital humano también mejora márgenes de producción.
- En tercer lugar, la organización presente altos índices de transparencia, por lo que genera un entorno lleno de confianza.
- Permite formar fuertes lazos de compañerismo que conlleva a un clima laboral adecuado.
- Y por último menciona que, ayuda a poder mantener motivado al personal, además de incrementar su satisfacción, y, por lo tanto, hace que se involucre e identifique con la empresa.

2.2.1.2. Importancia de la Gestión de Talento Humano en una Organización.

La organización presenta procesos complejos para su funcionamiento, y una parte vital para que la empresa sea competitiva, el talento es poseer conocimientos y capacidades indispensables para aplicarlo en las actividades de la empresa; sin embargo, esto es muy complejo de direccionar y liderar; ya que al presentar sesgos de diferentes tipos, puede mal direccionar el concepto que se desea seguir, de tal manera la importancia de ejecutar políticas a través de estrategias y se difunda un objetivo que pueda ser entendido por todo colaborador, permitiéndole asumir ese compromiso compartido y generando eficiencia y evitando esfuerzos innecesarios que solo desvían del interés del bienestar social.

2.2.1.3. Modelo de Gestión de Talento Humano. Según Chiavenato (2019), la gestión de Talento Humano se divide en 4 procesos:

2.2.1.3.1. Procesos de reclutamiento. Este proceso contribuye a visualizar los conocimientos y capacidades para llevar a cabo tareas en alguna área específica, y a la vez permite asumir una responsabilidad fuerte con respecto a la selección de personal correcto, idóneo y que permita a la empresa crear mayor valor. Este proceso permite a la organización obtener profesionales potenciales, y sobre todo personal apto en el cumplimiento de metas o tareas establecidas.

a. Reclutamiento del personal

Este proceso se da cuando la empresa aumenta la producción, por lo que es necesario la búsqueda de candidatos adecuados y puedan manejar eficientemente las herramientas existentes.

b. Selección del personal

En la empresa es indispensable que exista la competitividad, pues, permite destacarse ante cualquiera de sus competidores del mercado, es por ello que la empresa debe estar preparada para debatir y seleccionar el talento humano más competitivo, tomando en cuenta los requerimientos que presenta la unidad productora.

c. Inducción del personal

Es el proceso donde el empleador adquiere información sobre la entidad para la integración y orientación laboral. Asimismo, se enfoca en la entidad mediante la visión general de la empresa y las funciones va a realizar dentro de la compañía lo que facilita presentarle de manera clara y precisa al trabajador conocer más sobre sus funciones dentro de la empresa.

En este escenario, la gestión de recompensas se focaliza en identificar y conmemorar los éxitos y méritos de los colaboradores que desempeñan sus labores de

manera eficaz, aportando de manera significativa al triunfo global de la organización, esta práctica implica no solo reconocer los resultados tangibles, sino también valorar las habilidades y contribuciones individuales que fortalecen la prosperidad colectiva.

d. Remuneración de los servidores

La remuneración de los servidores se refiere al valor que una empresa o empleador paga a sus empleados mensualmente por su trabajo. La remuneración de los servidores es esencial para atraer y retener talento en una organización.

e. Incentivos del personal

Los incentivos del personal son herramientas efectivas para recompensar y motivar el desempeño de los trabajadores en una corporación. Estos programas están diseñados para atraer, comprometer y retener a los talentos más destacados.

2.2.1.3.2. Retención de colaboradores. La retención de colaboradores implica una combinación de estrategias y prácticas destinadas a mantener a los empleados valiosos en la organización y a fomentar su compromiso y lealtad.

a Ambiente laboral

Engloba la experiencia de trabajo de los colaboradores en una empresa, por ello es importante presentar un ambiente laboral saludable y positivo.

b. Comunicación

Es un proceso esencial en cualquier entidad o empresa, ya que facilita la transmisión de información relevante y contribuye al funcionamiento eficiente de la organización y puede ocurrir de diversas formas, ya sea hablada o escrita.

c. Capacitaciones continuas

Es la proporción de técnicas a través de charlas presenciales o virtuales de manera constante, para brindar conocimientos y mejorar las capacidades del trabajador en el desempeño de las actividades presentándolas de manera más simple.

2.2.1.3.3. Evaluación de desempeño

Este proceso representa características en cuanto a la ejecución de sus labores de los colaboradores, por lo que, es necesario la supervisión periódica, además de la gestión de capacitaciones, para la ampliación de conocimiento posteriormente a su ejecución, y además de reflejar eficiencia laboral, así mismo esto implica identificar el clima existente en la organización.

a. Supervisión del personal

Esta acción permite visualizar las deficiencias que presenta el capital humano, pues es necesario brindarse apoyo correspondiente para la realización apropiada de dicha actividad.

b. Desempeño del personal

La apreciación del usuario y el papel desempeñado por el personal en las diversas actividades dentro de la organización son elementos fundamentales para comprender la calidad en el contexto organizacional, resalta la importancia de analizar cómo los usuarios perciben los servicios o productos ofrecidos por la organización, así como la contribución de los empleados en la realización de las labores que impulsan el funcionamiento eficiente de la entidad (Chiavenato, 2019).

c. Capacitación que recibe el personal

Es la acción de proporcionar herramientas a través de conocimiento que ayuden al razonamiento crítico, además que al personal facilita la actividad que realiza dentro de la empresa.

2.2.2. Calidad de atención al cliente

El cliente para evaluar la calidad se basa en cómo la empresa satisface las necesidades y en cómo se relaciona con el cliente a través de un trato cordial. Asimismo, colaborador debe sentirse motivado y satisfecho, además de proporcionar herramientas

para contar con su rápida respuesta, y así pueda generar un buen trato a hacia el cliente (Rojas & Calderón, 2020).

El índice en la calidad de servicio se evalúa por el nivel satisfactorio que percibe el consumidor mediante la unificación de esfuerzos, pues a través de esta experiencia, puede generar confianza al usuario. Para brindar calidad de servicio es necesario establecer parámetros que conlleva a visualizar resultados positivos, como por ejemplo el tiempo que demora en recibir dicho servicio, satisfacer las expectativas que tiene el usuario con el servicio, entre otras cosas (Suárez et al., 2019).

2.2.2.1. Importancia de la calidad de atención al usuario. Es importante en una empresa, ya que este índice permite visualizar las deficiencias observadas en la organización; tal como el sector público, pues este va en búsqueda de un objetivo clave y deseado por alcanzar que es el bienestar común. Por otro lado, a través de la aplicación de políticas se puede facilitar apuntar índices altos de este indicador y así crear un ambiente en donde permita al usuario estar en un ambiente de confianza hacia la entidad; y a su vez al ser especializado el factor capital es posible presentar la capacidad de optimizar los recursos en la producción del bien.

2.2.2.2. Modelo SERVQUAL. Se considera esencial para estimar y hacer mejorar en la calidad del servicio brindado. Ayuda a las organizaciones a medir y comprender las percepciones y expectativas de los destinatarios, lo que a su vez les permite tomar medidas para ofrecer un servicio de mayor calidad y atender de manera más eficiente las demandas de sus usuarios, ya que permite procesar el contenido relevante de manera cuantitativa, mediante la tabulación de datos; por lo que la variable se puede medir estadísticamente, y al ser un indicador cuantitativo facilita el análisis sobre aspectos de deficiencia que pueda existir en dicha organización. Según Bustamante et al. (2019), presenta las siguientes dimensiones:

2.2.2.2.1. Elementos tangibles. Son los aspectos tangibles o elementos físicos, y es esencial para crear una experiencia de servicio positiva y plácida para el cliente. A menudo, los usuarios juzgan la calidad de un servicio no solo por la eficacia de la prestación del servicio en sí, sino también por la calidad de los elementos tangibles que lo rodean.

a. Infraestructura

Un medio o instalación abarca cualquier entorno o estructura diseñada para facilitar y fomentar la realización de diversas actividades, ya sean de índole laboral o cotidiana, estos entornos pueden variar ampliamente en su naturaleza y propósito, proporcionando un espacio físico o virtual que favorece la ejecución eficiente y efectiva de tareas específicas.

b. Material Informativo visual

Es todo aquel recurso visual, que sirve para informar a un público determinado, y que es acompañado de imágenes llamativas que ayudan a facilitar la comunicación del mensaje que se desea dejar a dicha población.

2.2.2.2.2. Fiabilidad. La fiabilidad es una de las bases de la satisfacción del cliente y puede influir en gran medida en la lealtad del cliente y en la imagen de la empresa, esto inicia desde el primer momento de atención al cliente.

a. Eficiencia en la atención

Se refiere a la capacidad por parte del personal para enfrentar el desafío de alcanzar su meta deseada utilizando la menor cantidad posible de recursos disponibles. Implica la habilidad y la eficiencia con las cuales el equipo o individuo aborda sus metas, maximizando el rendimiento y minimizando la utilización de recursos.

b. Rapidez de atención

Este apartado aborda la destreza exhibida por el colaborador al optimizar la gestión del tiempo al atender a los usuarios. Se hace referencia a la capacidad del empleado para maximizar eficientemente el uso del recurso temporal durante las interacciones con los usuarios.

c. Cumplimiento de la atención

Es la acción de cumplir con el servicio que se ofrece a la persona en atención de la entidad, cumpliendo las expectativas que tiene el usuario.

2.2.2.2.3. Capacidad de respuesta. El personal presenta situaciones adversas, como escasez de instrumentos en el trabajo, o encontrarse con un cliente con inadecuadas actitudes, en estos casos implica que el colaborador tenga una rápida respuesta, para ello se debe facilitar herramientas mediante la adquisición de conocimientos nuevos por capacitaciones constantes.

a. Capacidad de atención

Se define como la habilidad del trabajador para brindar una calidad atención al cliente y estar comprometido con la actividad es un aspecto fundamental en el entorno laboral y en la satisfacción de los usuarios finales (Silva-Treviño et al., 2021).

b. Competitividad

La habilidad del empleado para generar márgenes positivos en el desempeño de sus funciones dentro de la empresa es un indicador crucial de su eficacia y contribución al éxito organizacional, este aspecto resalta la capacidad del colaborador para obtener resultados favorables en las tareas y responsabilidades que lleva a cabo en la entidad.

2.2.2.2.4. Seguridad. La seguridad se precisa en la forma de prevenir riesgos laborales y se esfuerza por aplicar medidas y actividades que reduzcan o eliminen estos

riesgos, respaldando la salud y la seguridad del personal, es así que se crea un entorno laboral libre de peligros y al promover prácticas seguras.

a. Claridad de las funciones

Es esencial para la eficiencia y el éxito de toda organización. Para lograr una mayor claridad en las funciones, las organizaciones pueden utilizar descripciones de trabajo detalladas, organigramas, manuales de procedimientos y comunicación constante.

b. Claridad de expresión

Constituye un elemento esencial para facilitar la coordinación y la fluidez en las relaciones humanas en cualquier entorno, incluido el laboral. La inversión en una comunicación efectiva puede tener un efecto considerable respecto a la productividad, la colaboración y la satisfacción en el trabajo.

2.2.2.2.5. Empatía. Esta categoría engloba el deseo de compartir las experiencias y circunstancias que afectan a otra persona, haciendo hincapié en la calidad de la relación interpersonal, la comunicación efectiva y la promoción de actitudes optimistas

a. Comportamiento con el usuario

Es el conjunto de acciones que intervienen a través de la interacción de la atención del cliente, resaltando la actitud que presenta en dicho momento en un ambiente determinado.

b. Disposición de ayudar

La manifestación de interés entre individuos se refiere a la atracción que una persona siente hacia otra, dando lugar a la expresión de emociones solidarias y de respaldo mutuo, implica la demostración activa de aprecio y afecto, creando un vínculo interpersonal en el cual se compartan y fortalezcan las conexiones emocionales.

c. Disposición de atender a dudas

Para lograr un servicio al cliente proactivo, es importante que el personal esté bien capacitado y tenga un profundo conocimiento de los productos, la finalidad no solo resolver problemas de interrogantes, sino también prevenirlos y proporcionar un nivel de servicio que supere las expectativas del cliente.

d. Amabilidad

En el lugar de trabajo, no solo crea un ambiente más agradable para los colaboradores, además, tiene un efecto positivo en la productividad, la retención de trabajadores y, en general, la cultura organizacional. Fomentar la amabilidad y el respeto mutuo es una inversión valiosa para cualquier empresa u organización.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, pues se enfocó en proporcionar una base sólida de conocimiento teórico y conceptual, valiosa tanto para la institución como para el avance del campo en general, la cual ayudará a comprender los fundamentos y las dinámicas subyacentes, e informa estrategias y decisiones más efectivas en la gestión del personal y el aumento de la calidad de servicio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, debido al empleo de información estadística que faculta al investigador llevar a cabo un análisis detallado de los objetivos delineados, al mismo tiempo que verifica las posibles conclusiones anticipadas en la investigación. Este enfoque se caracteriza por su capacidad para incorporar datos numéricos y métricas, brindando un sustento más robusto al examen de los objetivos planteados, a la par que valida los resultados hipotéticos propuestos.

También fue de nivel correlacional, cuyo propósito radica en validar la influencia recíproca entre dos variables específicas. La meta subyacente es verificar cómo una variable incide en la otra, y viceversa, para alcanzar los objetivos (Ramos-Galarza, 2020). En adición, se abordó la conexión entre la gestión del talento humano y la excelencia en la atención al usuario dentro del contexto de las labores administrativas de la OAA en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Esta metodología se selecciona estratégicamente para explorar y comprender la relación existente entre ambos aspectos.

Finalmente, el diseño fue no experimental, lo que implica que las variables establecidas no tuvieron manipulación ni alteración alguna; en lugar de ello, se recopiló la información de dichas variables tal como se presentaron o acontecieron en la realidad, garantizando la integridad y la autenticidad de los datos recabados. Cabe señalar que el

corte adoptado para el estudio fue transversal, esto es, la información recolectada se analizó dentro de un único año (Álvarez-Risco, 2020).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito hace referencia a la limitación del área de estudio, pues sirve para delimitar el área de interés del investigador y basarse en recolectar información de un área en específica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En el presente contexto, se estableció como ámbito de estudio a la OAA, que está ubicada en el "Hospital Edgardo Rebagliati Martins", con un enfoque específico en las funciones administrativas llevadas a cabo en la oficina de atención al asegurado. La selección de esta oficina como punto focal se fundamentó en la necesidad de analizar detalladamente las operaciones y procesos administrativos relacionados con la atención al asegurado.

El ámbito temporal se indicó dentro del periodo 2023, año en se aplicó y llevó a cabo la presente investigación.

El ámbito teórico abordó la administración estratégica del talento humano, centrándose en los aspectos tangibles relacionados con las funciones administrativas llevadas a cabo en la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins durante el año 2023. En este contexto, se exploraron las diversas facetas de la gestión del personal, destacando la importancia de optimizar la eficiencia y la calidad en los reclamos del asegurado.

3.3. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Gestión de Talento Humano	Es toda gestión política que ayuda a mejorar al desarrollo de cualidades, conocimientos y, herramientas a favor de la persona y así poder facilitar alcanzar con éxito los objetivos de dicha organización; implementada a través de estrategias (Ramírez et al., 2019).	Procesos de reclutamiento	-Reclutamiento del personal -Selección del personal -Inducción del personal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Recompensas	-Remuneración de los servidores -Incentivos del personal -Reconocimientos laborales	
		Retención de colaboradores	-Ambiente laboral -Comunicación -Capacitaciones continuas	
		Evaluación de desempeño	-Supervisión del personal -Desempeño del personal -Capacitación que recibe el personal	
Variable 2: Calidad de Servicio de Atención al Usuario	El grado de satisfacción que percibe todo aquel individuo que se le brindó el servicio mediante la unificación de esfuerzos, siendo posible mejorar el servicio que se brinda al usuario (Parasuraman et al., 1988, como se cita en Suárez et al., 2019).	Elementos tangibles	-Infraestructura -Material Informativo visual	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Fiabilidad	-Eficiencia de atención -Rapidez de atención -Cumplimiento de la atención	
		Capacidad Respuesta	-Capacidad atención -Competitividad	
		Seguridad	-Claridad de funciones -Claridad expresión	
		Empatía	-Comportamiento con el usuario -Disposición ayudar -Disposición atender dudas -Amabilidad	

3.4. Población y muestra

La población constituye a los individuos con las mismas características; y se representa como objetos que pertenecen a la delimitación espacial de un estudio (Condori-Ojeda, 2020). Este trabajo refirió como población al total de personas responsables en la atención del asegurado, la cual estuvo conformada por 38 trabajadores administrativos de la OAA, según la estructura de asignación de recursos humanos de la GAAIPRESS.

Por otro lado, la muestra es una subparte de la población, pues está compuesta por una proporción del total de individuos a estudiar, permaneciendo la capacidad de percibir la problemática que se efectúa en dicho ambiente. Siendo reducida la población del presente trabajo, se optó por emplear al 100 % de sujetos como muestra. Para ello, se empleó el muestreo censal, es decir, que la muestra es tomada tal cual la cantidad de su población (Hernández-Ávila, 2019). Así, la muestra quedó constituida por 38 asegurados que reciben los servicios de salud.

En cuanto a los elementos de inclusión, se contó con la participación de los colaboradores administrativos, y se excluyeron aquellos que no cumplieron con las características del estudio: médicos, enfermeras, entre otros.

Para la variable “calidad de atención al usuario”, la población se basó en un total de 5 948 reclamos registrados en el sistema HERM durante el año 2023. Esta información estadística fue solicitada a la Superintendencia de Gestión y Supervisión de la Calidad Asistencial de Essalud a través del mecanismo de transparencia, con el propósito de representar adecuadamente a la población y garantizar la pertinencia de la muestra.

3.5. Instrumentos

La técnica a ejecutar consistió en la administración de una encuesta, utilizando como instrumento la ficha del cuestionario, que fue elegida debido a su capacidad para

proporcionar datos significativos que se ajustan a los objetivos y la dirección del mensaje que persigue el investigador.

Las variables de estudio fueron medidas a través del cuestionario, el cual se configura como un medio efectivo para recopilar información pertinente de la población objeto de análisis, en este caso, el personal encargado de la atención al asegurado en el hospital. Antes de proceder con la aplicación del instrumento, se realizó la validación del mismo a cargo de tres expertos en el campo, con el fin de asegurar la excelencia y la confiabilidad de los datos recopilados. Este riguroso procedimiento contribuyó a evitar cualquier posible sesgo o error en la recopilación y análisis de datos. Posteriormente fue aplicado a los trabajadores administrativos del hospital, junto con el análisis de los reclamos referente a la calidad de atención sostenida por los clientes.

3.6. Procedimientos

La encuesta se aplicó tanto de manera presencial (por medio de celular para alimentar el formulario) como virtual, a través de Google Forms; luego se realizó un documento del software SPSS y Microsoft Excel, pues se elaboró una base de datos mediante la recopilación de respuestas, para procesarlas por los software que facilitó la interpretación de dichos resultados; y así evaluar y establecer la asociación entre gestión del talento humano y la calidad de atención que reciben los asegurados en la institución estudiada. Asimismo, la estadística inferencial facilitó la validez de hipótesis, que permitió hacer inferencias de manera general, como identificar si existe o no una relación estadísticamente significativa en las variables en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado.

3.7. Análisis de datos

Se empleó el software estadístico SPSS con el propósito de llevar a cabo la contrastación de hipótesis a través del análisis del coeficiente de correlación de Spearman.

Esta prueba estadística fue seleccionada específicamente para evaluar la relación entre dos variables dentro de la muestra en estudio, donde el uso de SPSS no solo facilitó la realización del análisis de correlación, sino que también posibilitó la organización gráfica de los datos estadísticos, ofreciendo una representación visual clara y precisa de las relaciones subyacentes.

3.8. Consideraciones éticas

El presente trabajo empleó criterios éticos en la metodología. El primer criterio fue la confidencialidad, que permitió la obtención de datos confiables, cuya información recibida no fue revelada, siendo codificada cada una de las encuestas, salvaguardando así el total anonimato de los participantes. El segundo el criterio se basó en el consentimiento informado, el cual fue fundamental en la obtención de datos, pues, ante cualquier evento adverso en el desarrollo del estudio, es sustancial conocer los riesgos que expresa participar en la investigación. Por último, el Principio de Veracidad, mismo que permitió una investigación fiable y sirva como predecesor futuros estudios, permitiendo, de alguna forma, la visualización de los hechos (Miranda-Novales & Villasís-Keever, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Gestión de talento humano

Tabla 2

¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins emplea procedimientos técnicos para la selección de personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	4	10,5	15,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	50,0
	De acuerdo	17	44,7	94,7
	Totalmente de acuerdo	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 2, la mayoría (44.7 %) indicaron estar "De acuerdo", seguido por un 34.2 % en "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Solo un 5.3 % se situó en "Totalmente en desacuerdo" y "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere una tendencia hacia el acuerdo.

Tabla 3

¿Cree usted que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, cubre las vacantes laborales con el personal de acuerdo a las necesidades que requiere el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15,8	15,8
	En desacuerdo	6	15,8	31,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	39,5	71,1
	De acuerdo	9	23,7	94,7
	Totalmente de acuerdo	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 3, la mayoría se halla "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 39.5 %, seguido por "De acuerdo" con 23.7 %. Mientras que 31.6 % está dividido entre "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo", solo un 5.3 % indica estar "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere un cierto grado de ambivalencia hacia la afirmación.

Tabla 4

¿Cree usted que el personal que laboral está comprometido con los objetivos institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	15,8	15,8
	En desacuerdo	12	31,6	47,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18,4	65,8
	De acuerdo	9	23,7	89,5
	Totalmente de acuerdo	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 4, la mayoría se halla en la categoría "En desacuerdo" con un 31.6 %, seguida por "De acuerdo" con un 23.7 %. Un 15.8 % está "Totalmente en desacuerdo", mientras que solo un 10.5 % está "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere una cierta discrepancia con la afirmación, aunque hay una distribución relativamente uniforme entre las otras categorías.

Tabla 5

¿La retribución económica que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cubre con sus necesidades básicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,5	10,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	44,7	55,3
	De acuerdo	15	39,5	94,7
	Totalmente de acuerdo	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 5, la mayoría (44.7 %) se sitúa en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguida por un 39.5% que está "De acuerdo". Solo un pequeño porcentaje está "En desacuerdo" (10.5 %) o "Totalmente de acuerdo" (5.3 %). Esto sugiere una tendencia hacia la aceptación o neutralidad con respecto a la afirmación, con una minoría expresando desacuerdo.

Tabla 6

¿Usted está de acuerdo con la compensación que recibe por sobre pasar de las metas impuestas por la entidad de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,5	10,5
	En desacuerdo	10	26,3	36,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	28,9	65,8
	De acuerdo	11	28,9	94,7
	Totalmente de acuerdo	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 6, la mayoría se halla "En desacuerdo" (26.3 %) y "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (28.9 %). Por otro lado, un porcentaje menor expresan estar "Totalmente en desacuerdo" (10.5 %) o "Totalmente de acuerdo" (5.3 %). Esto sugiere que existe una distribución relativamente equilibrada entre aquellos que están en desacuerdo, aquellos que están indecisos y aquellos que están de acuerdo con la afirmación.

Tabla 7

¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,5	10,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	44,7
	De acuerdo	17	44,7	89,5
	Totalmente de acuerdo	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 7, la mayoría (44.7 %) indican estar "De acuerdo", seguido por un 34.2 % que se sitúa en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, un 10.5 % está tanto "Totalmente en desacuerdo" como "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere una diversidad de opiniones, pero con una inclinación hacia el acuerdo con la afirmación.

Tabla 8

¿Usted cree que se fomenta el desarrollo de sus conocimientos en el puesto de trabajo que desempeña en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,5	10,5
	En desacuerdo	10	26,3	36,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	21,1	57,9
	De acuerdo	10	26,3	84,2
	Totalmente de acuerdo	6	15,8	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 8, una proporción significativa se halla en las categorías intermedias, con un 21.1 % indicando "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, hay una distribución equilibrada entre "En desacuerdo" y "De acuerdo", con un 26.3 %, mientras que un 15.8 % está "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere una variedad de opiniones con respecto a la afirmación, pero con una ligera inclinación hacia el acuerdo.

Tabla 9

¿Usted cree que existe comunicación fluida con sus supervisores del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,5	10,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	39,5	50,0
	De acuerdo	15	39,5	89,5
	Totalmente de acuerdo	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 9, la mayoría (39.5 %) se halla tanto en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" como en "De acuerdo". Mientras que un porcentaje menor está "En desacuerdo" (10.5 %) o "Totalmente de acuerdo" (10.5 %). Esto sugiere una distribución equilibrada de opiniones, con una tendencia hacia la neutralidad o el acuerdo.

Tabla 10

¿En el hospital ha podido apreciar que valoran el desempeño de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,5	10,5
	En desacuerdo	6	15,8	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	42,1	68,4
	De acuerdo	8	21,1	89,5
	Totalmente de acuerdo	4	10,5	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 10, la mayoría (42.1 %) se halla en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 21.1 % que está "De acuerdo". Además, tanto el "Totalmente en desacuerdo" como el "Totalmente de acuerdo" representan un 10.5 % cada uno. Esto sugiere una diversidad de opiniones, con una proporción significativa de encuestados que se mantienen neutrales o indecisos en relación con la afirmación.

Tabla 11

¿La entidad de salud desarrolla eventos que ayuden el desarrollo de herramientas para el desempeño de laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	6	15,8	21,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	28,9	50,0
	De acuerdo	17	44,7	94,7
	Totalmente de acuerdo	2	5,3	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 11, la mayoría (44.7 %) indican estar "De acuerdo" seguidos por un 28.9 % en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, tanto "Totalmente en desacuerdo" como "Totalmente de acuerdo" representan un 5.3% cada uno. Esto sugiere una tendencia hacia el acuerdo con la afirmación, con una minoría expresando desacuerdo o acuerdo total.

Tabla 12

¿Usted ante cualquier evento adverso presenta soluciones oportunas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	4	10,5	15,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	50,0
	De acuerdo	12	31,6	81,6
	Totalmente de acuerdo	7	18,4	100,0
	Total	38	100,0	

De la tabla 12, la mayoría (34.2 %) se sitúa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 31.6 % que está "De acuerdo". Además, un 18.4% está "Totalmente de acuerdo". Por otro lado, solo un pequeño porcentaje está "Totalmente en desacuerdo" (5.3%) o "En desacuerdo" (10.5%). Esto sugiere una tendencia hacia el acuerdo con la afirmación, con una minoría expresando desacuerdo.

Calidad de servicios al usuario

Tabla 13

¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cuenta con la infraestructura (equipos tecnológicos) adecuada para la atención del asegurado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	9	23,7	23,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	26,3	26,3
	De acuerdo	17	44,7	44,7
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 13, la mayoría (44.7 %) se halla en la categoría "De acuerdo", seguido por un 26.3 % que se encuentra "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, un 23.7 % está "En desacuerdo" y un 5.3% está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una ligera tendencia hacia el acuerdo con la afirmación.

Tabla 14

¿Usted cree que las instalaciones del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins son atractivas y acogedoras para los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,9	7,9
	En desacuerdo	5	13,2	13,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	52,6	52,6
	De acuerdo	10	26,3	26,3
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 14, la mayoría (52.6 %) se sitúa en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está "De acuerdo". Además, un 13.2% está "En desacuerdo" y un 7.9% está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable mostrando indecisión o neutralidad.

Tabla 15

¿Cree usted que personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se encuentra formalmente vestido, basándose por los principios de higiene personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	34,2
	De acuerdo	23	60,5	60,5
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 15, la mayoría (60.5 %) indicaron estar "De acuerdo" con la afirmación, seguido por un 34.2 % que se posicionó en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una tendencia clara hacia el acuerdo con la afirmación, con una minoría expresando desacuerdo o neutralidad.

Tabla 16

¿Cree usted que el material informativo (infografía, afiches, dípticos, entre otros) son visualmente atractivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	8	21,1	21,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	39,5	39,5
	De acuerdo	13	34,2	34,2
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 16, la mayoría (39.5 %) se sitúa en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 34.2 % que está "De acuerdo". Además, un 21.1 % está "En desacuerdo" y un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 17

¿Usted cree que el personal cumple con las actividades programadas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	11	28,9	28,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	47,4	47,4
	De acuerdo	8	21,1	21,1
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 17, la mayoría (47.4 %) se sitúa en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 28.9 % que está "En desacuerdo". Además, un 21.1 % está "De acuerdo" y solo un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen una posición neutral o indecisa con respecto a la afirmación, mientras que una minoría muestra desacuerdo o acuerdo.

Tabla 18

¿El personal muestra interés en brindarle solución ante un problema en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,9	7,9
	En desacuerdo	11	28,9	28,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	47,4	47,4
	De acuerdo	6	15,8	15,8
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 18, la mayoría (47.4%) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 28.9% que está "En desacuerdo". Además, un 15.8% está "De acuerdo" y un 7.9% está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 19

¿Es buena la atención que recibe por parte del personal que labora en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	7	18,4	18,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	55,3	55,3
	De acuerdo	8	21,1	21,1
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 19, la mayoría (55.3 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 21.1% que está "De acuerdo". Además, un 18.4% está "En desacuerdo" y un 5.3% está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 20

¿El personal le brinda una atención en el momento que desea poder ser atendido en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	13,2	13,2
	En desacuerdo	13	34,2	34,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	44,7	44,7
	De acuerdo	3	7,9	7,9
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 20, la mayoría (44.7 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 34.2 % que está "En desacuerdo". Además, un 13.2 % está "Totalmente en desacuerdo" y un 7.9 % está "De acuerdo". Esto sugiere una diversidad de opiniones, con una proporción significativa de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 21

¿El personal presta atención al momento de hacer su registro haciendo que minimice sus errores en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,9	7,9
	En desacuerdo	10	26,3	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	52,6	52,6
	De acuerdo	5	13,2	13,2
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 21, la mayoría (52.6 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está "En desacuerdo". Además, un 7.9 % está "Totalmente en desacuerdo" y un 13.2 % está "De acuerdo". Esto sugiere una diversidad de opiniones, con una proporción significativa de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 22

¿Los colaboradores brindan una atención de manera oportuna y eficiente en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	10	26,3	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	50,0	50,0
	De acuerdo	7	18,4	18,4
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 22, la mayoría (50.0 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3% que está "En desacuerdo". Además, un 18.4 % está "De acuerdo" y un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 23

¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins está atento ante cualquier duda que usted pueda tener?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,9	7,9
	En desacuerdo	16	42,1	42,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	34,2
	De acuerdo	6	15,8	15,8
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 23, la mayoría (42.1 %) se encuentra en la categoría "En desacuerdo", seguido por un 34.2 % que está "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, un 15.8 % está "De acuerdo" y un 7.9 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando desacuerdo o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 24

¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins presenta voluntad de ayudar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	10,5	10,5
	En desacuerdo	9	23,7	23,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	50,0	50,0
	De acuerdo	6	15,8	15,8
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 24, la mayoría (50.0 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 23.7 % que está "En desacuerdo". Además, un 15.8 % está "De acuerdo" y un 10.5 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 25

¿El personal brinda información acerca de las asistencias médicas y áreas de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	10	26,3	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	50,0	50,0
	De acuerdo	8	21,1	21,1
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 25, la mayoría (50.0 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está "En desacuerdo". Además, un 21.1 % está "De acuerdo" y un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 26

¿La atención que recibe por parte de los especialistas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es rápida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	10	26,3	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	52,6	52,6
	De acuerdo	7	18,4	18,4
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 26, la mayoría (52.6 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está "En desacuerdo". Además, un 18.4 % está "De acuerdo" y un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 27

¿Usted cree que el servicio de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es excelente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	12	31,6	31,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	50,0	50,0
	De acuerdo	5	13,2	13,2
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 27, la mayoría (50.0 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 31.6 % que está "En desacuerdo". Además, un 13.2 % está "De acuerdo" y un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 28

¿El trato que usted recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins le inspira confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	11	28,9	28,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	34,2	34,2
	De acuerdo	13	34,2	34,2
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 28, la misma cantidad (34.2 %) se encuentra tanto "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" como "De acuerdo", seguido por un 28.9 % que está "En desacuerdo". Además, un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una distribución equilibrada de opiniones, con una proporción significativa de personas mostrando acuerdo o neutralidad, seguido por aquellos que están en desacuerdo.

Tabla 29

¿La atención que recibe por parte del personal de la entidad de salud lo calificaría como totalmente amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	11	28,9	28,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	47,4	47,4
	De acuerdo	8	21,1	21,1
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 29, la mayoría (47.4 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 28.9 % que está "En desacuerdo". Además, un 21.1 % está "De acuerdo" y un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando indecisión o neutralidad con respecto a la afirmación.

Tabla 30

¿Ante cualquier duda en algún proceso que tiene que realizar en el hospital, usted cree que el personal tendría los conocimientos suficientes para poder resolver dicha situación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	7	18,4	18,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	44,7	44,7
	De acuerdo	12	31,6	31,6
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 30, la mayoría (44.7 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 31.6 % que está "De acuerdo". Además, un 18.4 % está "En desacuerdo" y un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 31

¿Usted calificaría como eficiente el servicio que brindan los especialistas en dicho hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	6	15,8	15,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	50,0	50,0
	De acuerdo	12	31,6	31,6
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 31, la mayoría (50.0 %) se halla en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 31.6% que está "De acuerdo". Además, un 15.8% está "En desacuerdo" y un 2.6% está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 32

¿El horario que atiende el personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es de acceso para cualquier asegurado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	12	31,6	31,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	31,6	31,6
	De acuerdo	13	34,2	34,2
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 32, la mayoría (34.2 %) se encuentra en la categoría "De acuerdo", seguido por un 31.6 % que está tanto "En desacuerdo" como "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Además, un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando diferentes grados de acuerdo o desacuerdo con la afirmación.

Tabla 33

¿La atención al paciente en el hospital es de manera personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,3	5,3
	En desacuerdo	6	15,8	15,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	39,5	39,5
	De acuerdo	15	39,5	39,5
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 33, tanto el 39.5 % mostraron estar "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" como "De acuerdo", seguido por un 15.8 % que está "En desacuerdo". Además, un 5.3 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando acuerdo o neutralidad, seguido por aquellos que están en desacuerdo.

Tabla 34

¿Usted calificaría como trato amable la atención que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,6	2,6
	En desacuerdo	10	26,3	26,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	44,7	44,7
	De acuerdo	10	26,3	26,3
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 34, la mayoría (44.7 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está tanto "En desacuerdo" como "De acuerdo". Además, un 2.6 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

Tabla 35

A su percepción ¿El personal prioriza la atención de sus pacientes ante algún evento adverso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,9	7,9
	En desacuerdo	8	21,1	21,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	44,7	44,7
	De acuerdo	10	26,3	26,3
	Total	38	100,0	100,0

De la tabla 35, la mayoría (44.7 %) se encuentra en la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", seguido por un 26.3 % que está "De acuerdo". Además, un 21.1 % está "En desacuerdo" y un 7.9 % está "Totalmente en desacuerdo". Esto sugiere una variabilidad de perspectivas, con una cantidad considerable de personas mostrando neutralidad o indecisión con respecto a la afirmación.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Para hallar la distribución de las variables Gestión de talento y Calidad de atención, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, pues la muestra comprende a menos de 50 participantes, siendo en el presente estudio ($n=38$).

H₀: La distribución de las variables responde a una distribución normal.

H_a: La distribución de las variables no corresponde a una distribución normal.

Tabla 36

Prueba de normalidad para las variables Gestión de talento y Calidad de atención

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de talento	0,938	38	0,036
Elementos tangibles	0,920	38	0,010
Fiabilidad	0,959	38	0,180
Capacidad de Respuesta	0,943	38	0,051
Seguridad	0,929	38	0,018
Empatía	0,920	38	0,010
Calidad de atención	0,954	38	0,119

a. Correlación de significación de Lilliefors

La tabla 2 muestra que los datos de las dimensiones Fiabilidad, Calidad de Atención y Capacidad de respuesta tienen distribución normal, p -valor > 0.05 . Sin embargo, las variables Gestión de talento y Calidad de atención siguen una distribución no normal, p -valor < 0.05 , y requieren de un análisis no paramétrico, siendo este el coeficiente de Rho de Spearman, debido a que mejor se ajusta al carácter del estudio. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe un grado de relación significativa de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins -2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins -2023.

Tabla 37

Correlación entre la gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Calidad de Atención
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,997**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 3 expone que el coef. de Rho dio 0,997 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la Calidad de atención. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 1

H₀: No existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

Tabla 38

Correlación entre la Gestión de talento humano y Elementos tangibles en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Elementos tangibles
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,985**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 4 expone que el coef. de Rho dio 0,985 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Elementos tangibles. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 2

H₀: No existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

Tabla 39

Correlación entre la Gestión de talento humano y Fiabilidad en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Fiabilidad
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,994**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 5 expone que el coef. de Rho dio 0,994 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Fiabilidad. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 3

H₀: No existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

Tabla 40

Correlación entre la Gestión de talento humano y Capacidad de respuesta en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Capacidad de respuesta
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,987**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 6 expone que el coef. de Rho dio 0,987 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Capacidad de respuesta. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 4

H₀: No existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

Tabla 41

Correlación entre la Gestión de talento humano y Nivel de empatía en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Empatía
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,98**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 7 expone que el coef. de Rho dio 0,98 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Empatía. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 5

H₀: No existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

H_a: Existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.

Tabla 42

Correlación entre la Gestión de talento humano y Seguridad en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

		Seguridad
Gestión de talento humano	Rho de Spearman	0,984**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	38

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

La tabla 8 expone que el coef. de Rho dio 0,984 y un p-valor de $0.000 < 0.05$, esto es, una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Seguridad. Por ende, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general, la prueba Rho arrojó ,987 expresando una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay una asociación significativa entre la Gestión de talento humano y la Calidad de atención. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Verdesoto y Durán (2023) sobre la vinculación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Hospital General Francisco de Orellana en Ecuador. En su investigación, encontraron una correlación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, respaldando así la idea de que una correcta gestión de recursos humanos puede mejorar la calidad de atención al usuario. Además, se observaron correlaciones más fuertes entre la gestión del talento humano y dimensiones específicas de calidad de servicio. Asimismo, se relacionan con los hallados por Inca-Parra y Rodríguez (2022) en su estudio sobre la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en Lima. Aunque su enfoque fue en un contexto diferente, encontraron una correlación directa positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, con una incidencia del 19 % en grado bajo y del 27.45 % en grado medio en diferentes dimensiones. Finalmente, se relacionan con los obtenidos por Guerrero y Callao (2021) sobre la importancia de la gestión del talento humano en la atención de usuarios en el sector salud en Lima. Aunque su investigación abarcó un contexto más amplio, destacaron la baja calidad en la atención, deficiencias en la respuesta del personal y excesivos tiempos de espera, aspectos que resuenan con la noción de calidad de atención.

Sobre el objetivo específico 1, la prueba Rho arrojó ,985, lo cual expresa una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay

una asociación significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Elementos tangibles. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Araujo et al. (2021) en Colombia, que analizó la vinculación de la gestión del talento humano con la calidad de prestaciones en hospitales de América Latina. Su investigación reveló una correlación directa entre la gestión del talento humano y la dimensión de elementos tangibles. Asimismo, se relaciona con los hallados por Apolo et al. (2021) en su trabajo en el Hospital General Machala en Venezuela. Su estudio reveló que más del 50 % de los trabajadores encuestados no estaban desempeñando sus funciones de acuerdo con su perfil profesional, y el 69.80 % percibía instalaciones deterioradas de infraestructura. Por último, se relaciona con los obtenidos por Cristóbal (2022) en su estudio en Huaycán-Ate, donde investigó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en el servicio de farmacia de un hospital. La investigación reveló una relación moderada entre la gestión del talento y diversas dimensiones de calidad de atención, incluida la tangibilidad.

Sobre el objetivo específico 2, la prueba Rho arrojó ,994, lo cual expresa una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay una asociación significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Fiabilidad. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Vásquez (2019) en su estudio en un hospital de la ciudad de Jaén. En su investigación, se encontró que existía un bajo nivel de fiabilidad en la atención al asegurado, con un índice del 43.2 %. Estas similitudes sugieren que la gestión del talento humano impacta de modo directo en la fiabilidad percibida en la atención administrativa. Asimismo, se relaciona con los hallados por Arias (2019) en su estudio sobre la vinculación del desarrollo del talento humano y la calidad de atención en el servicio de emergencias en Ecuador. Su investigación reveló una

correlación moderada entre el desarrollo del talento humano y la fiabilidad percibida por los colaboradores, con un índice del 45.85 %.

Sobre el objetivo específico 3, la prueba Rho arrojó ,987, lo cual expresa una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay una asociación significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Capacidad de respuesta. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Castellón (2019) sobre la calidad de atención en el Hospital Bautista de Nicaragua en 2019. Su investigación reveló una falta de capacidad de respuesta, con un índice del 75 %, lo que sugiere que la gestión del talento humano está relacionada de manera significativa con la capacidad de respuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Asimismo, guardar relación con los hallados por Yturraran (2022) en su estudio sobre la gestión del talento humano en el Hospital Santa Rosa en Puerto Maldonado. Su investigación reveló una baja orientación del personal administrativo (44.4 %) y deficiencias en la supervisión del personal y en los procesos de colocación.

Sobre el objetivo específico 4, la prueba Rho arrojó ,98, lo cual indica una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay una asociación significativa entre la Gestión de talento humano y la dimensión Empatía. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Morales (2019) sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo. Aunque Morales halló una correlación directa de grado débil (0.284) entre estas variables, resaltó la importancia de la empatía como un factor predominante para la calidad del servicio. También se relacionan con los hallados por Corrales (2019) en su investigación sobre la asociación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Hospital Rural San José de Sisa en San Martín. Corrales encontró que la gestión del talento humano en

dicho hospital era deficiente (70%), lo que se reflejaba en una calidad de servicio baja, con un 97% de los encuestados insatisfechos, sugiriendo una falta de empatía.

Sobre el objetivo específico 5, la prueba Rho arrojó ,984, lo cual expresa una correlación positiva y muy alta. De otra parte, la significancia fue 0.000, por lo que hay una asociación significativa entre las la Gestión de talento humano y la dimensión Seguridad. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Guerrero (2022) sobre la vinculación de la gestión del talento humano en la calidad de atención en los servicios neonatales del Hospital Regional Lambayeque. Aunque el enfoque principal de Guerrero fue la calidad de atención neonatal, sus resultados muestran un bajo nivel de percepción de la calidad de servicio (36.2%) y una gestión del talento humano igualmente baja (36.2%). Este hallazgo sugiere que una gestión del talento humano deficiente puede tener repercusiones en la calidad de atención y, por extensión, en la seguridad de los servicios hospitalarios. Asimismo, se relaciona con los obtenidos por Noa (2021) sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Nievería en Lima-Lurigancho. Aunque Noa se centró en la calidad de atención al paciente, halló una relación positiva de grado medio entre la gestión del talento humano y la calidad de atención, con un rango de correlación de 0.563. Esta relación sugiere que una gestión efectiva del talento humano puede influir en varios aspectos, incluida la seguridad en las labores administrativas.

VI. CONCLUSIONES

- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023. Esto subraya el rol relevante de una gestión efectiva del talento humano en la mejora de la calidad de atención ofrecida
- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Esto subraya el papel trascendental de una gestión efectiva del talento humano en la mejora de los aspectos físicos y materiales en relación con la atención al usuario.
- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Esto subraya el rol importante de una gestión eficaz del personal en garantizar la consistencia y confiabilidad en los procesos administrativos.
- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Esto subraya la influencia positiva de una gestión eficiente del personal en la capacidad de la institución para adaptarse y satisfacer los requerimientos de los usuarios.
- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión del talento humano y el nivel de empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Esto subraya que una correcta gestión del personal en el fomento

de una cultura organizacional empática, contribuye a mejorar la experiencia del usuario al sentirse comprendido, escuchado y apoyado en su interacción con el personal.

- Existe una correlación estadísticamente significativa y muy alta entre la gestión del talento humano y el nivel de seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Esto subraya la importancia de una adecuada gestión del personal en la promoción de un entorno laboral seguro y confiable, lo que contribuye a la integridad física y emocional tanto del personal como de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Fortalecer y priorizar aún más la gestión del talento humano en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado. Mejorar los procesos de reclutamiento, capacitación y desarrollo del personal puede tener un impacto positivo directo en la satisfacción y la experiencia del paciente.
- Continuar priorizando y fortaleciendo la gestión del talento humano en su oficina de atención al asegurado, enfocando sus esfuerzos en mejorar los elementos tangibles dentro de las labores administrativas. Este enfoque permitirá mantener y posiblemente mejorar aún más la correlación positiva y muy alta encontrada entre ambos aspectos, lo que a su vez puede traducirse en una mejora considerable respecto a la calidad de atención y satisfacción del asegurado.
- Seguir fortaleciendo la gestión del talento humano en la oficina de atención al asegurado, priorizando especialmente la mejora de la fiabilidad en las labores administrativas. Es crucial seguir enfocando los esfuerzos en el desarrollo y capacitación del personal, así como en la implementación de sistemas y procesos que garanticen la fiabilidad en todas las operaciones administrativas.
- Continuar invirtiendo en el desarrollo y fortalecimiento de la gestión del talento humano en la oficina de atención al asegurado, con un enfoque particular en mejorar la capacidad de respuesta en las labores administrativas. Es fundamental continuar promoviendo un ambiente laboral que fomente la eficiencia, la agilidad y la proactividad en la atención al asegurado.
- Seguir priorizando y fortaleciendo la gestión del talento humano en la oficina de atención al asegurado, con un énfasis especial en promover la empatía en las labores administrativas. Resulta esencial seguir desarrollando programas de capacitación y

sensibilización que fomenten una cultura organizacional centrada en entender y cubrir los requerimientos emocionales de los pacientes y usuarios del servicio de salud.

- Seguir reforzando la gestión del talento humano en la oficina de atención al asegurado, con especial atención en mejorar el nivel de seguridad en las labores administrativas. Es esencial seguir implementando políticas y procedimientos que promuevan un ambiente de trabajo seguro y confiable para el personal administrativo y los usuarios del servicio de salud.

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica.
<https://acortar.link/AwksHe>
- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Apolo-Pérez, K., Álvarez-Gavilanes, J., y Vicuña-Matute, W. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 38–66. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/419>
- Araujo-Rosero, O., Guerrero-Lasso, P., Matabanchoy-Tulcán, S., y Bastidas-Jurado, C. (2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. *Universidad y Salud*, 23(3), 351–365. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/6293>
- Arias, E. (2019). *La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la redistribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas en el Hospital Sa*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
 Repositorio Académico PUSE.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/30057>
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., y Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Capcha, L., y Zamora-Chavez, S. (2022). Factores asociados a hospitalizaciones inadecuadas de adultos mayores en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2017. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 297–

307. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312022000200297
- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Académico UNAN. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093%0ADescargas>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Publishing Co. <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/9781456272104/>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Corrales, E. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104003>
- Cristóbal, J. (2022). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Huaycán – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32938>
- El Peruano. (2023). *Perú cuenta con 111 redes integradas de salud estructuradas*. El Peruano. Recuperado el 10 de abril de 2024, de. <https://www.elperuano.pe/noticia/201384-peru-cuenta-con-111-redes-integradas-de-salud-estructuradas>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*,

- 6(8), 318–329. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Guerrero, A. (2022). *Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios neonatales en contexto Covid-19 hospital regional Lambayeque*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78774>
- Guerrero, A., y Callao, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. *Salud y Vida Sipanense*, 8(1), 100–108. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602>
- Hernández-Ávila, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. [https://www.dropbox.com/s/c0zg89y5wrvngxny/Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa-cualitativa y mixta.pdf?e=1&dl=0](https://www.dropbox.com/s/c0zg89y5wrvngxny/Metodología%20de%20la%20investigaci3n.pdf?e=1&dl=0)
- Inca-Parra, J., y Rodríguez, F. (2022). Talento humano y calidad de un servicio hospitalario peruano. *iSinergias Educativas.*, 1, 1–20. <https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/318>
- Miranda-Novales, M., y Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115–122. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115
- Morales, L. (2019). *Gestión del talento humano y calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo y SBS, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio Académico USANPEDRO.

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10704>

Ninsaúde. (2020). *Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. Ninsaúde.

Recuperado el 10 de abril de 2024, de. <https://espanol.apolo.app/hospital-nacional-edgardo-rebagliati-martins/>

Noa, E. (2021). *Talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud*

Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo]. Repositorio Académico UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81469>

Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación*

científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 9(3), 1–6.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Rojas, C., y Calderón, P. (2020). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr

satisfacción y fidelidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 36–51.

<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/91>

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). La

relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente:

un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-

101. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

[78582021000100085](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085)

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundía, R. (2019).

Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista*

Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153–169.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Vásquez, A. (2019). *Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital*

II Essalud Jaén. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. UNC.

<http://hdl.handle.net/20.500.14074/4064>

Verdesoto, O., y Durán, C. (2023). *Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Académico UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37091>

Yturraran, A. (2022). *Gestión del talento humano en el personal administrativo del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado - 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Académico UANDINA. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4955>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Problema General:	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión de Talento Humano	Procesos de reclutamiento	-Reclutamiento del personal -Selección del personal -Inducción del personal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
(A) ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins - 2023?	(B) Identificar el grado de relación de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023	(C) Existe un grado de relación significativa de la Gestión de talento humano en la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins -2023		Recompensas	-Remuneración de los servidores -Incentivos del personal -Reconocimientos laborales	
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Retención de colaboradores	-Ambiente laboral -Comunicación -Capacitaciones continuas	
(a.1) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?	(b.1) Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	(c.1) Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en los elementos tangibles en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023		Evaluación de desempeño	-Supervisión del personal -Desempeño del personal -Capacitación que recibe el personal -Reporte de logros y avances	

(a.2) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?	(b.2) Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	(c.2) Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la fiabilidad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.				
(a.3) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?	(b.3) Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	(c.3) Existe un grado de relación significativa de la gestión del talento humano en la capacidad de repuesta en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	Variable 2: Calidad de Servicio de Atención al cliente	Elementos tangibles	-Infraestructura -Material Informativo visual	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
(a.4) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?	(b.4) Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	(c.4) Existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Empatía en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.		Fiabilidad	-Eficiencia de atención -Rapidez de atención -Cumplimiento de la atención	
(a.5) ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del talento humano en la Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023?	(b.5) Determinar el grado de relación de la gestión del talento humano en la seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.	(c.5) Existe un grado de relación significativa en la gestión del talento humano en la Seguridad en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2023.		Capacidad Respuesta	-Capacidad atención -Competitividad	
				Seguridad	-Claridad de funciones -Claridad expresión	
				Empatía	-Comportamiento con el usuario -Disposición ayudar -Disposición atender dudas -Amabilidad	

Anexo B: Instrumentos

Cuestionario dirigido de los colaboradores

Marque según crea conveniente teniendo en cuenta que la escala de valoración es la siguiente:

1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

Edad:

Sexo: M | F

Cargo: _____

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procesos de reclutamiento					
1. ¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins emplea procedimientos técnicos para la selección de personal?					
2. ¿Cree usted que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, cubre las vacantes laborales con el personal de acuerdo a las necesidades que requiere el puesto de trabajo?					
3. ¿Cree usted que el personal que labora está comprometido con los objetivos institucionales?					
Dimensión 2: Recompensas					
4. ¿La retribución económica que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cubre con sus necesidades básicas?					
5. ¿Usted está de acuerdo con la compensación que recibe por sobre pasar de las metas impuestas por la entidad de salud?					
Dimensión 3: Retención de colaboradores					

6. ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en su puesto de trabajo?					
7. ¿Usted cree que se fomenta el desarrollo de sus conocimientos en el puesto de trabajo que desempeña en la institución?					
8. ¿Usted cree que existe comunicación fluida con sus supervisores del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
Dimensión 4: Evaluación de desempeño					
9. ¿En el hospital ha podido apreciar que valoran el desempeño de sus colaboradores?					
10. ¿La entidad de salud desarrolla eventos que ayuden el desarrollo de herramientas para el desempeño de laboral?					
11. ¿Usted ante cualquier evento adverso presenta soluciones oportunas?					

CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles					
12. ¿Usted cree que el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins cuenta con la infraestructura (equipos tecnológicos) adecuada para la atención del asegurado?					
13. ¿Usted cree que las instalaciones del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins son atractivas y acogedoras para los usuarios?					
14. ¿Cree usted que personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se encuentra formalmente vestido, basándose por los principios de higiene personal?					
15. ¿Cree usted que el material informativo (infografía, afiches, dípticos, entre otros) son visualmente atractivos?					
Dimensión 2: Fiabilidad					
16. ¿Usted cree que el personal cumple con las actividades programadas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
17. ¿El personal muestra interés en brindarle solución ante un problema en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
18. ¿Es buena la atención que recibe por parte del personal que labora en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
19. ¿El personal le brinda una atención en el momento que desea poder ser atendido en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
20. ¿El personal presta atención al momento de hacer su registro haciendo que minimice sus errores en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
21. ¿Los colaboradores brindan una atención de manera oportuna y eficiente en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
22. ¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins está atento ante cualquier duda que usted pueda tener?					
23. ¿El personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins presenta voluntad de ayudar?					
24. ¿El personal brinda información acerca de las asistencias médicas y áreas de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					

25. ¿La atención que recibe por parte de los especialistas en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es rápida?					
26. ¿Usted cree que el servicio de atención en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es excelente?					
Dimensión 4: Seguridad					
27. ¿El trato que usted recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins le inspira confianza?					
28. ¿La atención que recibe por parte del personal de la entidad de salud lo calificaría como totalmente amable?					
29. ¿Ante cualquier duda en algún proceso que tiene que realizar en el hospital, usted cree que el personal tendría los conocimientos suficientes para poder resolver dicha situación?					
30. ¿Usted calificaría como eficiente el servicio que brindan los especialistas en dicho hospital?					
Dimensión 5: Empatía					
31. ¿El horario que atiende el personal del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins es de acceso para cualquier asegurado?					
32. ¿La atención al paciente en el hospital es de manera personalizada?					
33. ¿Usted calificaría como trato amable la atención que recibe en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?					
34. A su percepción ¿El personal prioriza la atención de sus pacientes ante algún evento adverso?					

Anexo C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – 2023

INVESTIGADOR PRINCIPAL: Rojas Sheen Jagger Kersen

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Identificar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de atención al usuario en las labores administrativas de la oficina de atención al asegurado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023

PROCEDIMIENTO:

1. La participación en esta investigación implicará responder a un cuestionario cuyo objetivo es evaluar la relación entre las variables de estudio
2. Los datos recopilados se utilizarán únicamente para los fines de la investigación y una vez procesados, serán eliminados.

RIESGOS Y BENEFICIOS

Riesgos: No existe ningún tipo de riesgo al participar en esta investigación.

Beneficios: De igual forma, no recibirá ningún beneficio de cualquier índole al participar en este estudio.

CONFIDENCIALIDAD:

Se garantizará su derecho a la confidencialidad de su participación. La información que usted proporcione será tratada de manera anónima y será codificada para fines investigativos.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

1. Su participación es totalmente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento de la investigación sin consecuencias.
2. Tiene derecho a formular preguntas y solicitar la aclaración de dudas en cualquier momento del proceso de aplicación del cuestionario.

CONSENTIMIENTO:

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en la investigación denominada “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – 2023”. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias.

El presente estudio fue revisado por el Comité de Ética del Hospital Rebagliati, por lo que, si posee alguna duda sobre sus derechos como encuestado, puede contactar al Presidente del Comité de contacto del Comité de Ética, quien es el Dr. Gadwyn Sánchez Félix por medio del teléfono del hospital 2654901 de anexo 3080 o a los correos de comitedeetica.hreb@essalud.gob.pe y cei.rebagliati@gmail.com.

FIRMA DEL PARTICIPANTE: _____

FECHA:

Anexo D: Aprobación de proyecto de investigación.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración
 de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 75 -GRPR-ESSALUD-2024

Lima, 04 FEB 2024

Alumno de la Facultad Administración – UNFV
JAGGER KERSEN ROJAS SHEEN
 Investigador Principal

Señora Economista
VIRGINIA MARÍA ANTONIO TENORIO
 Co Investigadora Responsable
 Presente.-

Asunto: **APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

De mi consideración:

La presente tiene el objeto dar respuesta a su solicitud de revisión y aprobación del Proyecto de Investigación observacional titulado: "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS-2023" V2.0 (22/01/24).

Al respecto, manifestarle que el presente proyecto ha sido evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, el cual vela por el cumplimiento de las directrices metodológicas y éticas correspondientes, y por la Directiva N°03-IETSI-ESSALUD-2019 "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud".

En ese sentido, la Gerencia de la Red Prestacional Rebagliati, manifiesta su **Aprobación y Autoriza la Ejecución** del presente proyecto de investigación en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Así mismo, una vez ejecutado y concluido el proyecto, deberá presentar el Informe Final, a la Oficina de Investigación y Docencia, para conocimiento y fines correspondientes.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,

EsSalud
 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI
 DR. FRANCISCO ZAMBRANO REYNA
 CNE 45820 RNE 7419
 GERENTE

FZR/rgp/rdm
 C.c. Archivo

Área	Año	Correlativo
832	2023	735

www.essalud.gob.pe

Av. Rebagliati N° 490
 Jesús María
 Lima 11 – Perú
 Tel: 265-4901



Anexo E: Certificación de Calificación Ética



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**COMITÉ DE ÉTICA DEL HOSPITAL NACIONAL
 EDGARDO REBAGLIATI MARTINS**

CERTIFICADO DE CALIFICACIÓN ÉTICA

AUT. N° 018 -CE-GHNERM-GRPR-ESSALUD-2024

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, a fin de comunicarle que el Comité de Ética que represento, en la sesión realizada el 8 de febrero de 2024, acordó aprobar el proyecto de investigación titulado **"GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS-2023" V2.0(22/01/2024)**, presentado por el **Bach. Adm. Jagger Kersen Rojas Sheen**, como investigador principal y la **Econ. Virginia María Antonio Tenorio**, como co-investigadora responsable.

El investigador deberá hacer llegar al Comité de Ética un informe de avance del estudio en forma anual.

FECHA: 9 de febrero de 2024

FIRMA :

DR. GADWYN SANCHEZ FELIX
 C.M.P. 12345
 COMITÉ DE ÉTICA
 PRESIDENTE