



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROCESO DE  
SELECCIÓN - CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO  
DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2020**

**PRESENTADO POR  
ESTEFANI SANDY FRANCO TORRES**

**ASESOR  
RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**LIMA- PERÚ**

**2022**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL PROCESO DE  
SELECCIÓN - CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2020**

**TESIS PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR**

**ESTEFANI SANDY FRANCO TORRES**

**ASESOR**

**MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

## **JURADO**

**Presidente**

**Dr. RICARDO ALBERTO ALIAGA GASTELUMENDI**

**Miembro del jurado**

**Mtra. CYBILL ANDREA CHAVEZ RIVAS**

**Miembro del jurado**

**Mg. PAUL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA**

A mi familia, que siempre está acompañándome en cada paso que doy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis docentes de la maestría, quienes me guiaron para lograr mi objetivo.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	<b>i</b>
<b>Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Índice</b>	<b>v</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>53</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas: edad del personal de salud del servicio de emergencia.

**Tabla 2.** Características sociodemográficas: sexo del personal de salud del servicio de emergencia.

**Tabla 3.** Características sociodemográficas: estado civil del personal de salud del servicio de emergencia.

**Tabla 4.** Gestión del talento humano: dimensión selección de personal.

**Tabla 5.** Gestión del talento humano: dimensión capacitación de personal.

**Tabla 6 .**Gestión del talento humano del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión.

**Tabla 7.** Características sociodemográficas: edad del usuario que acude al servicio de emergencia.

**Tabla 8.** Características sociodemográficas: sexo del usuario que acude al servicio de emergencia.

**Tabla 9.** Características sociodemográficas: nivel de estudios de usuarios que acuden al servicio de emergencia.

**Tabla 10.** Características sociodemográficas: tipo de seguro de usuarios que acuden al servicio de emergencia.

**Tabla 11.** Características sociodemográficas: tipo de usuario que acuden al servicio de emergencia.

**Tabla 12.** Características sociodemográficas: tópico al que acuden los usuarios en el servicio de emergencia.

**Tabla 13.**Calidad de atención: dimensión fiabilidad.

**Tabla 14.** Calidad de atención: dimensión capacidad de respuesta.

**Tabla 15.** Calidad de atención: dimensión seguridad.

**Tabla 16.** Calidad de atención: dimensión empatía.

**Tabla 17.** Calidad de atención: dimensión aspectos tangibles.

**Tabla 18.** Calidad de atención al usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión 2020.

**Tabla 19.** Relación entre la gestión del talento humano: dimensión selección de personal y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.



**Tabla 20.** Relación entre la gestión del talento humano, dimensión capacitación de personal y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

**Tabla 21.** Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

## RESUMEN

El **objetivo** fue determinar la relación entre gestión del talento humano y la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020. **Metodología:** Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, observacional, transversal. La población estuvo constituida por el personal de salud y por usuarios que acuden al servicio de emergencia, el muestreo fue no probabilístico accidental o por comodidad: para la variable gestión del talento humano estuvo conformada por 49 personas y para calidad de atención estuvo conformado por 168 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario tipo Likert, una para medir la gestión de talento humano y la otra para medir la calidad de atención al usuario (SERVQUAL). Ambos fueron validados por expertos, se puso en práctica después de una prueba piloto. **Resultados:** En cuanto a la variable Gestión del talento humano, se obtuvo que el 55.1% del personal de salud opinó que fue REGULAR y en cuanto a la variable Calidad de atención al usuario, se obtuvo que el 77.4% de los usuarios opinó que fue REGULAR, finalmente mediante prueba de chi cuadrado, se determinó que existe relación significativa entre las variables con un valor  $p=0,000$ . **Conclusiones:** Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020. **Palabras claves:** gestión, talento humano, calidad, usuario, personal de salud.

## ABSTRACT

The **objective** was to determine the relationship between human talent management and the quality of care for users who attend the emergency service of the Daniel Alcides Carrión Clinical Surgical Teaching Regional Hospital in 2020.

**Methodology:** Quantitative, non-experimental, correlational, observational study. , transverse. The population was made up of health personnel and users who go to the emergency service, the sampling was non-probabilistic for convenience: for the variable management of human talent it was made up of 49 people and for quality of care it was made up of 168 users. The data collection technique was the survey and the instrument was the Likert-type questionnaire, one to measure the management of human talent and the other to measure the quality of user service (SERVQUAL). Both were validated by experts, it was put into practice after a pilot test. Results: Regarding the variable Management of human talent, it was obtained that 55.1% of the health personnel believed that it was REGULAR and regarding the variable Quality of attention to the user, it was obtained that 77.4% of the users thought that it was REGULAR, finally by means of the chi square test, it was determined that there is a significant relationship between the variables with a value  $p = 0.000$ . Conclusions: It was concluded that there is a significant relationship between the management of human talent and the quality of user care in the emergency service of the Daniel Alcides Carrión Clinical Surgical Teaching Regional Hospital in 2020. Keywords: management, human talent, quality, user, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

### Descripción de la situación problemática

La visión actual a nivel gerencial de los sistemas de prestación de salud a nivel mundial, nace como una exigencia de la globalización y un mercado competitivo que procura mayor productividad y calidad de atención al usuario. Desde la creación de organizaciones públicas o privadas, han ocurrido diversos problemas en la gestión del talento humano y esta ha repercutido en la prestación de atención al paciente en los hospitales y clínicas. Con la finalidad de garantizar un mejor servicio, en los países de América Latina y el Caribe la OPS/OMS desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar su eficacia, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.<sup>1</sup> En el año 2015 la Organización de Naciones Unidas (ONU) junto con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y ciudadanos del mundo, crearon una propuesta para establecer 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas y se generó una agenda internacional proyectada hasta el año 2030.<sup>2</sup> Estos ODS resaltan que la calidad es sustancial para la cobertura sanitaria universal, la meta 3.8 de los ODS pide a los países obtener una cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad. Cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. El 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente.<sup>3</sup> El servicio al cliente en tiempos de Covid-19 se vio transformado de una manera sustancial, impulsado por el cambio de hábitos en la interacción entre consumidores y empresas.<sup>4</sup>

En el contexto nacional, la calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida por los usuarios como baja. El problema no es exclusivo del Perú, la calidad de atención en países de recurso bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada pese a que su optimización podría salvar más de ocho millones de vidas anualmente, es conocido el déficit de recursos humanos del MINSA, con una brecha de más de 47 000 profesionales

estimada para el 2016 , con un mayor deficiencia en centros de zonas con mayores niveles de pobreza, otro problema es la falta de permanencia del personal de salud representa otra limitante para las atenciones médicas.<sup>5</sup> Los servicios de emergencia hoy son de primera importancia en el enfoque de gestión en salud. La necesidad de una atención oportuna, el recibir en dicha atención rápidamente elementos diagnósticos y terapéuticos, ha sido uno de los determinantes por los que el uso de Emergencia se incrementa de manera importante.<sup>6</sup> En el Perú, el buen trato se considera muy importante para los usuarios, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. La atención al paciente en los hospitales del MINSA es percibida como deficiente, debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas durante 2019. Un ejemplo particular es que en el área del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de la ciudad de Lima se identificaron, en el libro de reclamaciones, entre mayo y noviembre de 2019, 109 quejas, de las cuales el 47,7% las presentaron familiares del paciente, el 23,5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención. Otro hospital donde existe muy baja percepción en materia del cuidado que realiza el profesional de enfermería en favor de los pacientes es el hospital del Servicio Social de Salud de la ciudad de Huacho, donde se manifiesta que pocas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una atención de calidad.<sup>7</sup>

En el contexto local, en el 2021 el SAMU Junín atendió 9 mil 775 situaciones de emergencias en toda la región.<sup>8</sup> La realidad del Servicio de Emergencia, se confirma con lo antes mencionado, donde a diario existen quejas de usuarios por la atención que reciben. La emergencia sanitaria ha generado brechas en el diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades crónicas, a pesar de que quienes las padecen son más vulnerables ante el nuevo coronavirus. De acuerdo a los especialistas, el sistema de salud peruano aún no se da abasto para atender a estos grupos de pacientes, que retornan masivamente a los centros de salud en medio de un descenso en los casos Covid-19.<sup>9</sup>

La situación en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo ,es similar a otros hospitales a nivel nacional, donde la

impresión del usuario es mala, ya que no cuenta con el personal suficiente para atender la gran demanda de pacientes que acuden a diario, ya que es un hospital de referencia nivel III-E en la región Junín , al cual asisten una gran demanda de pacientes al servicio de emergencia , no cuenta con suficiente recurso humano para brindar una atención de calidad, a esto le sumamos que no hay una buena gestión del talento humano, ya que hay personal que no cuenta con los conocimientos necesarios para atender las emergencias, así mismo falta de capacitación constante al personal.

Las opciones de solución tendrán que ver con estrategias para la mejora de la gestión del talento humano; es decir, será necesario que la alta jerarquía de nuestra institución realice una reestructuración de su recurso humano y así podrán mejorar el servicio que brindan a la población, la calidez del personal, el tiempo excesivo en hacer colas, la orientación y educación que proporciona el personal a los usuarios que atiende el hospital.

En ese sentido, el presente estudio concederá determinar la relación existente entre dos variables: la gestión de talento humano y la calidad de atención a usuarios.

## **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la selección de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia.
- Determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia.

## **Justificación de la investigación**

### **Importancia de la investigación**

La importancia de la investigación radica en que será una fuente de consulta y servirá como antecedente para futuros estudios que tengan relación con las variables de estudio, porque se realizó con el uso de un lenguaje claro, sencillo y congruente con la finalidad que los investigadores puedan comprender sobre la gestión del talento humano y calidad de atención al usuario en el ámbito hospitalario. El estudio es de gran relevancia ya que el trabajo fue realizado en base a lo que menciona la Resolución Ministerial N° 519-2006 MINSA, documento Técnico "Sistema de Gestión de la calidad en Salud", el cual menciona: "Al Sistema como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión, establecido como uno de sus componentes a la Garantía y Mejora de la Calidad, siendo a su vez uno de sus procesos la mejora continua de la calidad"; y mediante Resolución ministerial N° 727- 2009 MINSA, se aprobó el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud", a fin de cooperar a la mejora de la calidad de la atención de salud,<sup>10</sup> es por ello que es importante establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en el servicio de emergencia, ya que es el primer área al que ingresa el paciente que requiere atención inmediata según prioridad y lo que se pretende con los resultados de la investigación es informar los hallazgos a la dirección del nosocomio y a la jefatura del servicio de emergencia e implementar dos planes: uno para mejorar la gestión del talento humano que trabaja en el servicio de emergencia y otro de mejora de la calidad de atención al usuario que acude a diario al servicio, con lo cual se beneficiará la población

de la Región Junín , esto tendrá como consecuencia la disminución de quejas de los usuarios sobre la atención recibida en el servicio de emergencia.

### **Viabilidad de la investigación**

La investigación fue viable debido a la trascendencia que arraiga la comprobación de la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. El estudio obtuvo el permiso correspondiente, los consentimientos informados firmados por los participantes en la investigación y tiene como intención ser presentado ante las autoridades del Hospital con la intención de difundir, estudiar, retroalimentar los resultados y formular una propuesta de intervención de mejoría continua en los servicios de salud. No se ha evidenciado problemas éticos en otras investigaciones similares a la investigación en cuestión. La investigación planteada es viable y factible en su realización.

### **Limitaciones del estudio**

Demora en la atención de trámites en el área administrativa del hospital por restricciones debido al COVID 19.

El servicio de emergencia es un área con gran demanda de pacientes que requieren atención inmediata, lo cual dificulta la aplicación del instrumento a los pacientes.

La investigación planteada cuenta con pocos antecedentes locales, para ser usado como fuente de información.

Para superar las limitaciones, se tuvo que conversar internamente con las personas del área administrativa para agilizar el permiso, ya que no había atención presencial por la pandemia COVID19 y para aplicar los instrumentos , se tuvo que aplicar en varias fechas ,en momentos donde no había mucha demanda de pacientes.

Se buscó como antecedentes de investigaciones a nivel nacional que tengan relación con las variables de investigación.



## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Maggi W, en 2018, en su tesis, evaluó la relación entre dos variables : calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro, Ecuador, donde se aplicó SERVQUAL, el cual se menciona cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad. Se estableció un diseño de investigación transversal analítico, se consiguió como resultado insatisfecho en las dimensiones : empatía, fiabilidad, tangibilidad y seguridad; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho; se concluyó que el servicio no ofrece calidad al usuario y la atención es deficiente .Finalmente se estableció que el SERVQUAL es la herramienta apropiada para medir la calidad.<sup>10</sup>

Gallegos M, en 2017, en su tesis de tipo cuali - cuantitativa valoró la variable: gestión de talento humano, en el Hotel mansión Santa Isabela en la ciudad de Riobamba, Ecuador; en la cual se ejecutaron técnicas como la entrevista y encuesta. La población y muestra estuvo constituida por los 13 empleados del lugar, se logró como resultado, un 69% fue contratado por medio de aviso en la prensa y un 31% fue por recomendaciones de otras personas; las conclusiones fueron: dificultades en el reclutamiento y selección, diseño de evaluación del desempeño. Posteriormente se elaboró un método para la contratación de talento humano partiendo de la misión y la visión de esta área funcional dentro de la administración.<sup>11</sup>

Rojas R Et al. en 2018, en su tesis estableció la relación de gestión y desempeño laboral del personal del Puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima; en la cual elaboró un trabajo de investigación de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional, donde colaboración 50 empleados que cumplían los criterios de inclusión. Para la obtención de datos se utilizaron varias técnicas como; encuesta, entrevista y observación; se logró lo siguiente: existe una relación significativa según  $p=0,000$  entre las variables: gestión del talento humano y el

desempeño laboral, la conclusión fue: Existe relación estadísticamente significativa entre dichas variables.<sup>12</sup>

Valentin H, en 2017, en su tesis estableció la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral en la Red de Salud Huaylas Sur 2016”, donde participaron 161 colaboradores, los cuales respondieron a la encuesta planteada, para el análisis de los datos se utilizó tablas de contingencia, análisis estadísticos: Prueba de Chi – cuadrado; se logró los siguientes resultados : el nivel de dominio de la gestión del talento humano, es relevante; es decir existe relación entre variables, las conclusiones fueron: que el nivel de dominio de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal es altamente significativa.<sup>13</sup>

Gianella C, en el 2017 , en su tesis estableció la relación entre dos variables: gestión de talento humano y productividad laboral en los departamentos de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, el tipo de muestreo aplicado para el trabajo de investigación fue el aleatorio probabilístico por conveniencia, en la cual participaron 200 enfermeros y obstetras , se utilizó un instrumento para medir la variable gestión de talento humano que consta de tres dimensiones: selección de personas , capacitación de personas y desarrollo de personas ; el resultado fue : Existe relación significativa entre ambas variables ,el cual fue determinado por la correlación de Rho de Spearman: A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05.<sup>14</sup>

Urquia A , en 2017, en su tesis estableció la relación entre dos variables : gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, se utilizó un muestreo probabilístico, se utilizó dos instrumentos uno para cada variable, en este caso fue el SERVQUAL; se logró como producto final que existe relación directa y significativa entre ambas variables, por último la conclusión fue : que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ( $r = 0,978$ ) y significativa ( $p\text{-valor}=0,000 < 0.01$ ) ,corroborándose la hipótesis y resultó con un nivel muy alto.<sup>15</sup>

Chacaltana R , en 2015, en su tesis estableció la relación entre dos variables: gestión de recursos humanos y calidad de atención en las áreas de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, en la cual utilizo un diseño no experimental; participación dos grupos de personas: 31 personas pertenecientes a la unidad de recursos humanos y 91 pacientes. Se empleó la observación como técnica de recolección de datos a través de un sondeo, además se empleó un cuestionario tipo Likert, el cual constaba de dos partes una para cada variable. Finalmente se logró que la gestión de cursos es regular, según el 61.3% de los trabajadores, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; la conclusión fué: que a una mejor gestión de Recursos Humanos se lograra una mejor calidad de servicio a los usuarios del servicio.<sup>16</sup>

Osorio J, en 2015, en su trabajo de investigación estableció la relación entre dos variables: gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, se utilizó dos tipos de instrumentos uno para cada variable, se empleó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se contempla que existe una correlación positiva y con respecto al valor de “sig.”; se logró un producto de 0.004, que es menor al nivel de significancia. La conclusión fue: La gestión del talento humano tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas por ende los trabajadores se encuentran de acuerdo con la aplicación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en el minimarket.<sup>17</sup>

Allcahuaman K, en 2015, en su trabajo de investigación estableció la relación entre dos variables: gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, se aplicó una encuesta donde participaron 104 personas de ambos sexos, se logró resultados según el coeficiente de Spearman existe una correlación positiva alta, por ende, las conclusiones fueron: que se evidencia relación significativa entre ambas variables.<sup>18</sup>

Alayo C, en 2015, en su tesis de tipo descriptivo y transversal utilizo estudio la variable calidad de atención en el área de Cirugía General del Hospital Nacional

Sergio Bernales, se valoró la calidad de atención, según los indicadores de estructura, proceso y resultado, se logró en el ítem de Infraestructura (50%) y equipamiento (80%). En cuanto a la satisfacción del personal: Totalmente de acuerdo con su trabajo actual (44,75%) e indiferente a la opinión en remuneraciones e incentivos (45,16%). En insatisfacción del usuario externo: Capacidad de respuesta (94,62%) y aspectos tangibles (87,21%). Finalmente se concluyó que hay falta de infraestructura y equipamiento para brindar una atención de calidad, es por ello que existe insatisfacción del usuario.<sup>19</sup>

Estrella E, en el 2018, en su tesis estableció la conexión entre dos variables: gestión del talento humano y desempeño laboral percibido por el personal administrativo del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, el estudio fue un enfoque mixto, de tipo descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de la investigación fue de 30 colaboradores, el muestreo es probabilístico. La metodología empleada fue el método deductivo, se concluyó que la Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral.<sup>20</sup>

Osorio J, en 2017, en su tesis estableció la relación entre dos variables: gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia del gobierno regional de Huancavelica, donde utilizó un tipo de investigación correlacional y como diseño no experimental -transversal, donde participaron 50 personas, se logró como producto final que personal que labora en dicha institución percibe un nivel de satisfacción medio, finalmente se concluyó que a mejor gestión habrá una mejor calidad de servicio.<sup>21</sup>

Arroyo J, en 2015, en su trabajo de investigación de tipo cuantitativo , descriptivo simple, estudio la variable calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca, donde participaron 50 usuarios, el estudio se apoyó en un instrumento que elaboro IPSOS APOYO (metodología SERPERF), se logró como resultado que la calidad de la atención percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a las dimensiones, la

conclusión fue: que la calidad de la atención percibida por los usuarios en un nivel regular.<sup>22</sup>

Hevia E, et al en 2020, en su artículo científico sobre Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Holguín Cuba, concluyó que a pesar de existir un sistema de gestión de la calidad, se presentan debilidades como la falta de capacitaciones, sobre todo en la parte investigativa y científica. Se aporta un sistema de acciones de gestión de la calidad basado en la ciencia y la tecnología de salud que con el que se lograra una mejora en la calidad de atención de las personas.<sup>23</sup>

Febres R, et al en 2016, en su artículo científico sobre Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú, realizo un estudio descriptivo con una muestra de 292 pacientes ,donde utilizó el SERVQUAL y concluyo que se necesita implementar estrategias para mejorar los servicios de atención y con ello lograr una mejora en la calidad.<sup>24</sup>

Lopez P, et al en 2015, en su artículo científico sobre Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano, donde realizo un estudio a 32 trabajadores y concluyó que la percepción sobre la gestión del talento humano en la organización es optima, aunque existen algunos aspectos a mejorar,la importancia radica en un plan de carrera y desarrollo profesional para lograr la meta organizacional.<sup>25</sup>

## **Bases teóricas**

### **Gestión del talento humano**

#### **Concepto**

La gestión del talento humano es definida por **Chiavenato** como: un grupo de políticas para dirigir los aspectos gerenciales relacionados con el recurso humano incluyendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.<sup>26</sup>

La gestión del talento humano hace mención a una serie de procesos que suma nuevos colaboradores según el potencial que tengan para el puesto de trabajo. Es también conocido como capital humano, la administración de este recurso es importante para la organización, se trata del buen manejo de este recurso a fin de que se quede y colabore con los objetivos de la organización.<sup>27</sup>

Lo concerniente a gestión del talento humano requiere varios procesos como: reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además obtener información confiable para la toma de decisiones, se debe lograr que las personas se sientan comprometidas con los objetivos de la institución.<sup>28</sup>

La gestión del talento humano explora las competencias del recurso humano ayudándolo a explotar su potencial mediante un desarrollo de sus competencias, esto permite una buena comunicación entre los trabajadores de la institución, motivándolos a realizar el trabajo para el cual fueron designados, para la organización el recurso humano es su capital más importante.<sup>28</sup>

## **Objetivos**

Los propósitos de la gestión del talento humano deben sumar a las metas de la organización, a continuación se mencionan algunos objetivos:

- Apoyar a la institución a alcanzar sus propósitos.
- Brindar desafío a la institución, mediante habilidades y destrezas.
- Brindar herramientas a los trabajadores para que se encuentren motivados en el trabajo.
- Aumentar el regocijo en el área laboral, para que los trabajadores se enfoquen en las metas de la empresa.
- Incrementar y sostener la calidad de vida en el centro laboral, ello implica un ambiente tranquilo y cordial, con horarios adecuados y seguridad, es convertir el trabajo en un lugar agradable.
- Dirigir y producir cambios, según la tecnología actual, con nuevas estrategias, según las tendencias del mercado.
- Sostener normas morales y éticas dentro de la organización

- Crear trabajos individuales y en grupo, debe ser agradable y alentador, trabajando hacia el logro de las metas de la organización.
- Otorgar una recompensa a los trabajadores que cumplan con las metas de la organización, motivándolos a seguir.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores.<sup>28</sup>

### **Importancia**

La estructura de gestión de talento humano en la institución va dirigida a los colaboradores mediante la capacitación, retroalimentación y el apoyo para que puedan alcanzar el éxito personal y de la organización.<sup>29</sup>

Las instituciones que tengan buena gestión, tienen ciertas ventajas como:

- Disminuye la brecha entre las destrezas requeridas por la organización.
- Se acrecienta la eficacia y eficiencia.
- Impulsa una buena cultura organizacional y el clima de trabajo.
- Mejora la satisfacción laboral.
- Se reduce la rotación del recurso humano.<sup>29</sup>

### **Dimensiones**

Para el siguiente estudio se trabajó con las siguientes dimensiones: selección de personal y capacitación.

#### **A. Selección de Personal**

##### **Concepto**

La selección de personal actúa como un filtro donde se escoge a las personas que cuentan con las características necesarias para el trabajo.

Se trata de escoger a la persona correcta para el puesto de trabajo. Se indaga entre diversos candidatos, cual es el indicado para el puesto de trabajo, busca incrementar la eficiencia y la eficacia de la institución.<sup>30</sup>

##### **La selección como responsabilidad de los gerentes**

La selección, ocurre con la gestión del capital humano, es una responsabilidad de la línea y una función del staff. Es decir el gerente toma las decisiones sobre los candidatos, en cuanto a la función del staff debe contar con especialistas que se encarguen de verificar que candidato está apto para el puesto de trabajo, los candidatos que obtengan el mayor puntaje serán los escogidos para el trabajo, cuando hay varios que cumplen con los requisitos, surgen dificultades para escoger a uno de ellos.<sup>30</sup>

Existen cuatro modelos:

1. **Modelo de colocación:** Es cuando hay un solo puesto que ocupara el postulante. En este modelo el postulante que se presente debe ser aceptado, sin ser desaprobado.
2. **Modelo de selección:** cuando existen varios postulantes y sólo un puesto .Cada uno de los postulantes es comparado y el que cumpla con los requisitos que exige el puesto será aprobado.<sup>30</sup>
3. **Modelo de clasificación:** Es cuando hay varios postulantes para cada puesto y varias opciones para cada postulante. Cada postulante es comparado con los requisitos que se necesita para el puesto de trabajo. Existen dos alternativas: ser aprobado o desaprobado para el puesto. Si es aprobado, entonces se le acepta. Si es desaprobado, se le compara con los requisitos de otros puestos que se pretende cubrir, hasta que se acaben los puestos vacantes.<sup>30</sup>
4. **Modelo de valor agregado:** Cada postulante debe ser evaluado por sus destrezas individuales, para incrementar las competencias de la institución. Si las habilidades que ofrece interesan a la institución, el participante es aprobado. De lo contrario, se le desaprueba.<sup>30</sup>

#### **Técnicas de selección:**

Se distribuyen en cinco: conocimientos, entrevista, evaluación psicológica, evaluación de personalidad y técnicas de simulación.



- La entrevista: es la interacción entre dos o más personas, donde se observa el comportamiento del postulante, su forma de comunicación frente a las preguntas planteadas.
- Evaluación de conocimientos: evalúa el nivel de conocimientos generales y específicos de los postulantes.
- Evaluación psicológica: evalúa las aptitudes y el comportamiento de los postulantes.<sup>30</sup>

### **El currículum vitae**

El currículum vitae consta de datos académicos, de formación y profesionales de una persona.

El currículum se redacta con objeto de responder a una oferta de trabajo pero también puede ser espontáneo, es decir se redacta sin la existencia de oferta y se reparte en distintas empresas para solicitar trabajo.<sup>31</sup>

### **Estructura**

La estructura de un curriculum vitae favorece la selección de los postulantes de manera rápida, ya que en él se consigna datos de interés .Es necesario que cuente con un orden establecido como:

- Sobre los datos Personales: Nombres completos, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico y fecha de nacimiento.
- Sobre la formación: estudios que realizo.
- Sobre la experiencia: lugares donde laboro anteriormente.
- Otros Datos adicionales: idiomas, habilidades y destrezas.<sup>32</sup>

### **Características**

- Debe ser claro y conciso.
- Tener buena presentación: Evitar errores ortográficos.
- Debe ser positivo: Incluye sólo aquello que te beneficie, evitando dar información negativa.<sup>32</sup>

## **B. Capacitación del personal**

### **Concepto**

La capacitación es una forma de preparar a la persona para el puesto de trabajo que ocupa y que lo realice de manera excelente, esto se consigue mediante estrategias creativas a fin que aporten al cumplimiento de metas de la institución. Es una forma eficiente de aumentar el potencial de las personas.<sup>33</sup>

### **El enfoque de la capacitación**

La capacitación consiste en desarrollar las habilidades y destrezas de las personas, se basa en un plan con objetivos planteados, de forma clara y precisa, así mismo se establecen programas de capacitación que ayuda a mejorar las competencias del trabajador.<sup>33</sup>

### **Proceso de capacitación**

1. El diagnóstico: se establecen las necesidades de capacitación que necesitan ser atendidas. Estas pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño: se prepara el plan o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación: es la ejecución del plan o programa de capacitación.
4. La evaluación: es la revisión de los resultados obtenidos con el desarrollo de la capacitación.<sup>33</sup>

### **Valoración de necesidades de capacitación**

Es realizar un análisis de las necesidades de capacitación de la organización, se realiza mediante investigaciones internas, se debe recolectar la mayor información posible, para ayudar a los trabajadores a potenciar sus habilidades, estas capacitaciones deben ser continuas para alcanzar los niveles más altos de desempeño.<sup>33</sup>

### **Elaboración del plan de capacitación**

Es la segunda fase del proceso. Se refiere al diseño del plan de capacitación, en la cual se establecen los objetivos y las acciones a realizar,

se debe realizar una lluvia de ideas y seleccionar las que necesitan ser atendidas por prioridad en un plan o programa de capacitación.<sup>33</sup>

### **Plan de capacitación**

- Es un proceso que inicia con el diagnóstico y termina con la evaluación del mismo.
- Para elaborar un plan, debemos tener en cuenta los objetivos de la organización y que habilidades son necesarias a corto, mediano y largo plazo.
- Se continúa con la clasificación de las necesidades de capacitación, según orden de prioridad, establecer cuáles requiere una atención inmediata.
- el tercer paso es establecer los objetivos de la capacitación.
- El cuarto paso es elaborar un programa de capacitación con un cronograma y presupuesto.
- El quinto paso es la ejecución del plan.
- El sexto paso es la evaluación de los resultados del plan de capacitación, se puede valorar mediante la toma de exámenes.<sup>34</sup>

### **2.2.2 Calidad**

#### **Definición**

**Donabedian (1984)**, define calidad como: aquellos resultados benéficos de las atenciones en salud, con el menor riesgo para el paciente. Se puede definir en dos dimensiones, una técnica y otra interpersonal. La primera se refiere al uso de la tecnología y la ciencia, mientras que la atención interpersonal se basa en los valores, normas y expectativas del paciente.<sup>35</sup>

**E.W. Deming (1988)**, determinó calidad como: “el grado previsible de igualdad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad es “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.<sup>36</sup>

La definición actual de calidad ha ido cambiando durante el tiempo hasta convertirse en la noción de mejora continua en la organización y este impacta a todas las personas y procesos.

Existen varios motivos que demuestran la curiosidad por la calidad en las organizaciones, estos son:

1. Indagar de forma activa que el usuario este satisfecho, priorizando sus necesidades y expectativas.
2. Guiar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo nuevas estrategias.
3. Impulsar a sus trabajadores para que sean capaces de crear productos o servicios de alta calidad.<sup>37</sup>

### **Principios básicos de calidad**

Se define los elementos fundamentales para dirigir la organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito. La ejecución de los principios proporciona la "calidad total":

1. El Enfoque al cliente: La satisfacción del cliente es lo más importante.
2. EL Liderazgo: El líder debe sostener la organización, creando un buen clima laboral, motivando a los trabajadores a seguir.
3. La participación de los trabajadores: Es indispensable la participación de todo el recurso humano, ya que así se pueden generar mejores ideas.
4. Enfoque basado en los procesos: Las actividades se realizan en base a los procesos.
5. Enfoque fundamentado en sistemas: Se identifica y gestiona todos los procesos para contribuir con la eficacia y eficiencia de la institución.
6. Mejora continua:  
Se deben establecer estrategias para mejorar el trabajo, superando las dificultades existentes.
7. Enfoque basado en hechos: se debe usar datos verídicos para la correcta toma de decisiones.
8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:  
Debe haber una buena comunicación con los proveedores para lograr los objetivos de la institución.<sup>37</sup>

## **Estrategia de Deming: Principios**

1. Elaborar un plan competitivo y resaltar en el área de negocios.
2. Crear nuevas ideas.
3. Hay que mejorar y controlar los procesos, mostrando evidencia que el producto es de calidad.
4. Se debe mejorar la calidad del producto por medio del precio, es decir minimizar el costo total.
5. Realizar estudios en nuevas áreas, para mejorar los procesos de trabajo y así lograr una mejora continua en los sistemas de producción y servicio.
6. Se debe capacitar a los trabajadores de manera permanente, de manera que existe un aprendizaje constante.
7. El supervisor debe establecer el liderazgo, sin castigar a los trabajadores, sino dirigirlos por el buen camino, para ayudarlos a aumentar la productividad.
8. Se debe eliminar el miedo entre los trabajadores de la institución y puedan trabajar tranquilamente, enfocados en los objetivos de la institución.
9. Disminuir las barreras entre las áreas, donde todos puedan tener una comunicación efectiva, dirigidos hacia una meta en común.
10. Eliminar las frases que no estén enfocados en los objetivos de la empresa.
11. Disminuir los estereotipos sobre cantidad en el trabajo, se debe priorizar la calidad.
12. Suprimir las barreras que dificultan al trabajador sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
13. Crear un programa de educación que permita al trabajador aprender nuevos conocimientos y habilidades.
14. Elaborar una estructura que impulse los puntos anteriores.<sup>37</sup>

## **Calidad de atención**

Es el conjunto de tareas que realizan las entidades prestadoras de salud, para alcanzar el efecto deseado se debe atender al usuario en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.<sup>38</sup>

La Organización Mundial de la Salud precisa a calidad en el ámbito sanitario como el conjunto de servicios que el usuario recibe de manera adecuada en los servicios de diagnóstico y terapéutica, con el mínimo de riesgos y que genere la satisfacción del usuario.<sup>39</sup>

### **El ejemplar de calidad de la atención en salud según Avedis Donabedian (1966)**

Para valorar la calidad en los servicios de salud, debemos tener en cuenta la propuesta de Donabedian, quien en 1966 instaura 3 dimensiones, para valorar la calidad: estructura, proceso y resultado.

- **Estructura**

En este ejemplar, la estructura comprende las características físicas, de la institución y otras características del sistema asistencial y su entorno.

- **Proceso**

El proceso es la forma y los métodos que se usan para tratar a los pacientes (usuarios).

- **Resultado**

El resultado es lo que se obtiene al final como parte de una mejora en la salud.<sup>40</sup>

### **El Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

La escuela americana plantea este modelo, fue elaborado por un equipo de estudiosos: Parasuraman, Zeithaml y Berry. En 1985 cuatro empresas de EEUU, obtuvieron una teoría de brechas (The Gaps Models of Service Quality), donde se explica las expectativas y percepciones de los usuarios. En 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry, realizaron estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco dimensiones:

- Empatía: es la destreza que tienen las personas para ponerse en el lugar de la otra persona.

- **Fiabilidad:** es realizar una determinada actividad de manera que funcione óptimamente.
- **Seguridad:** es la ausencia de riesgo, que produce en la persona confianza en el servicio que recibe.
- **Capacidad de respuesta:** es la disposición de atender de manera rápida y oportuna a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** se trata de la infraestructura de la institución.<sup>40</sup>

En 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan, el modelo SERVQUAL, donde plantearon las 5 dimensiones mencionadas, con 22 interrogantes asociadas a expectativas y percepciones, haciendo un total de 44 items. El cuestionario SERVQUAL consta de tres partes: la primera sobre las expectativas del usuario con una puntuación de 1 al 7, la segunda sobre las percepciones del usuario sobre la atención brindada, finalmente se cuantifica la puntuación de las cinco dimensiones.<sup>40</sup>

Si las expectativas son superadas, se puede considerar una situación de calidad óptima, pero si no se cumplen las expectativas la calidad se califica como deficiente, finalmente si las expectativas son iguales a las percepciones del usuario, se considera calidad satisfactoria.<sup>40</sup>

## **Definición de términos básicos**

### **Administración**

Según Idalberto Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".<sup>41</sup>

### **Gestión**

La gestión engloba planear, organizar, dirigir y controlar el talento humano y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad (Jones y George, 2014).<sup>42</sup>

## **Talento humano**

El talento humano es una de los instrumentos provechosos más importantes que tienen las organizaciones en un mundo económicamente globalizado. El concepto fue elaborado por Peter Drucker y lo define como: “todos los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad”.<sup>43</sup>

## **Gestión de talento humano**

Consiste en desarrollar cualidades competitivas para implementar políticas y crear una estructura organizacional que sea favorable, conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito esas estrategias. Permite anticipar y gerenciar colectivamente el cambio, para crear permanentemente estrategias que garanticen la razón de ser de la organización y su futuro.<sup>44</sup>

## **Calidad**

Según Donabedian (1984), define la calidad como “el mayor producto de los beneficios de la atención médica, con la menor cantidad de riesgos para el paciente. Menciona que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La primera: atención técnica hace mención a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos y la segunda atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes”.<sup>45</sup>

Con la calidad en los servicios de salud, se obtienen mejores resultados La calidad implica dos conceptos:

1. La excelencia técnica, esto consiste en tomar decisiones adecuadas, habilidad para manejar técnicas de manera correcta.



2. Óptimas correlaciones entre las partes involucrados en proporcionar y obtener salud, las que deben caracterizarse por una buena comunicación, confianza, sinceridad, empatía, sensibilidad.<sup>45</sup>

### **Calidad de atención**

La Organización Mundial de la Salud define a calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.<sup>46</sup>

### **Usuario**

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define: “al usuario como la persona que utiliza algo. El término, que procede del latín usuarios, hace referencia a la persona que usa algún servicio público o privado “. <sup>47</sup>

### **Hospital**

El hospital es la célula fundamental de la prestación de los servicios de salud en cualquier sociedad y se comporta como una empresa productora de servicios hospitalarios, con una función de producción y una serie de entradas que son transformadas en el proceso, lo que da como resultado un producto hospitalario.<sup>48</sup>

### **Servicio de emergencia**

Es la unidad orgánica encargada de realizar atención especializada a los pacientes médicos Quirúrgicos que requieren una atención de Emergencia dependiendo del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos.<sup>49</sup>

### **Emergencia**

Es cuando existe una situación que pone en riesgo inminente la vida de una persona, por ejemplo: el paro cardiorrespiratorio, los politraumatismos con hemorragias graves, las convulsiones, las quemaduras de gran parte del cuerpo, las complicaciones graves de la gestación, las hemorragias, las heridas por arma

blanca o de fuego. En esta situación se exige una atención inmediata de la persona.<sup>50</sup>

## **Formulación de Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

No existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

### **Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)**

Existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la selección de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.
- Existe relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

## **Variables y su operacionalización**

### **Variable correlacional 1**

Gestión del talento humano

### **Variable correlacional 2**

Calidad de atención

### Operacionalización de variables:

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categorías y sus valores	Medio de verificación
<b>Gestión del talento humano</b>	Chiavenato, define como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados a las personas o recursos, incluidos el reclutamiento, selección capacitación recompensas y evaluación de desempeño”.	Cualitativa	Selección de personal	Curriculum vitae	Ordinal	Nunca =1 Casi nunca=2 A veces =3 Siempre =4 Casi siempre =5	CV de personal
				Entrevista			
				Contratación			
			Capacitación de personal	Presupuesto			Plan de capacitación
				Capacitación			
				Plan de capacitación			
<b>Calidad de atención</b>	Segun Donabedian define como el máximo bienestar que puede recibir el usuario al recibir el servicio.	Cualitativa	Estructura	Infraestructura Recursos humanos Logística	nominal	SI NO No aplica Observaciones	Lista de chequeo
			Proceso	Triaje rápido. Admisión rápida.			

				Atención en áreas de emergencia eficiente. Caja rápida. Laboratorio rápido. Farmacia rápida			
			Resultados	Seguridad Empatía Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta		Puntuación del 1 al 7 (siendo 7 la mayor puntuación)	Encuesta al usuario (SERVQUAL)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

De acuerdo al enfoque metodológico, la investigación es un estudio cuantitativo

- Según la intervención del investigador: es observacional, porque se midió a los miembros de una muestra sin tratar de afectarlos.
- Según el alcance: es analítico, debido a que usa la correlación entre variables.
- Según el número de mediciones de la o las variables de estudio: es transversal, porque se midió las variables una sola vez.
- Según el momento de la recolección de datos: el tipo es retrospectivo, porque los datos fueron recolectados en el momento del estudio.

#### 3.2 Diseño muestral

##### **Población universo**

Se tuvo dos poblaciones: la primera población estará conformada por la totalidad del recurso humano que labora en el Servicio de emergencia y la segunda población conformada por los usuarios que acuden al servicio de emergencia en un mes.

##### **Población de estudio**

Estuvo conformada por dos poblaciones: la primera población fue conformada por el recurso humano que labora en el Servicio de emergencia, un total de 60 trabajadores y la segunda población fue conformada por los usuarios que acuden al servicio de emergencia en un mes, un total de 300 usuarios.

##### **Tamaño de la muestra**

##### **Muestra referida al personal de salud**

Formula de muestreo para una población finita:

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

N = 60 tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$  valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad

p = 0.80 probabilidad de éxito

q = 1 – p (en este caso 1-0.80 = 0.20)

E = 0.05 error de estimación.

$$n = \frac{60 (1.96)^2(0.80)(0.20)}{(60 -1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

$$n = 48.39$$

$$n = 49 \text{ personas}$$

### Muestra referida a los usuarios

Formula de muestreo para una población finita:

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

N = 300 tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$  valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad

p = 0.44 probabilidad de éxito

q = 1 – p (en este caso 1-0.44 = 0.56)

E = 0.05 error de estimación.

$$n = \frac{300 (1.96)^2(0.44)(0.56)}{(300 -1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.44)(0.56)}$$

n= 167,62

n= 168 usuarios

### **Muestreo o selección de la muestra**

#### **Personal de salud**

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, accidental o por comodidad, se escogió al personal de salud que estuvo disponible en el momento de la encuesta.

#### **Usuarios**

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, accidental o por comodidad, se escogió a los usuarios y/o familiares que estuvieron disponibles en el momento de la encuesta.

### **Criterios de elegibilidad**

#### **Criterios de inclusión**

- Se encuestó al personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, que saliendo de su turno o se encuentre de días libres las fechas de realización de encuestas.
- Usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo las fechas de realización de encuestas.
- Personas mayores de 18 años.
- Personas orientadas en tiempo, espacio y persona y capaces de comunicarse en idioma español.
- Consentimiento voluntario de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

#### **Criterios de exclusión**

- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.
- Pacientes menores de edad
- Personas que presenten algún tipo de discapacidad mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.

- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

### **3.2 Técnicas y procedimiento de recolección de datos**

Se aplicaron dos encuestas, la primera estuvo dirigida al personal de salud que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, en el cual se midió la variable gestión de talento humano, la segunda encuesta estuvo dirigida a los usuarios que hacen uso del servicio en mención, referido a la variable calidad de atención que reciben en dicho servicio, para luego realizar la correlación correspondiente.

El uso de una encuesta se acredita por la confidencialidad que ésta brinda, ya que será anónima y permitirá a la persona brindar una información verídica, disminuyendo el sesgo, además que permite obtener la información de varios usuarios al mismo tiempo.

Los instrumentos serán dos cuestionarios validados: el instrumento de gestión de talento humano fue validado por juicio de expertos y por una prueba piloto, el instrumento de calidad de atención se usó el SERVQUAL, instrumento que ya se encuentra validado.

### **3.3 Procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos con la técnica de la encuesta serán analizados e interpretados con ayuda del software estadístico IBM SPSS, (Statistical Package for Social Sciences.) versión 22, Excel 2013; con el cual se elaborarán y demostrarán los resultados, mediante tablas de frecuencias y porcentajes, se hará uso de la prueba estadística Chi cuadrado  $X^2$  el cual servirá para realizar la contrastación de las hipótesis y la correlación de Spearman, ya que nos permitirá obtener un coeficiente de asociación entre variables ordinales.

### **3.4 Aspectos éticos**

La investigación contó con dos consentimientos informados: uno para el personal que labora en el servicio de emergencia y otro para el usuario; en el



consentimiento informado se explicó el motivo de la encuesta y se pidió la autorización correspondiente para poder desarrollar la encuesta.

La encuesta SERVQUAL ya ha sido validada por el Ministerio de Salud de Perú. El instrumento fue validado en el estudio, con la finalidad de obtener buenos resultados para la investigación y esté al nivel y exigencia de requerida. Según juicio de expertos tuvieron valoraciones favorables respecto a la suficiencia y aplicabilidad.

## IV. RESULTADOS

Entre noviembre y diciembre del 2020, se aplicaron 2 cuestionarios, el primero dirigido al personal de salud y el segundo a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo.

### 3.1 Gestión del talento humano

**Tabla 1.** Características sociodemográficas: edad del personal de salud del servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Media	Desviación estándar
EDAD	34,51	± 6,841

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 1, se evidencia que el promedio de edades del personal de salud del servicio de emergencias participantes de la investigación, es de 34 años.

**Tabla 2.** Características sociodemográficas del personal de salud del servicio de emergencia, según sexo.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	34	69.4
MASCULINO	15	30.6

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 2, se evidencia que la mayoría del personal de salud participantes de la investigación, son de sexo femenino (69,4%), mientras que el 30.6% son de sexo masculino.

Tabla 3. Características sociodemográficas: estado civil del personal de salud del servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		Frecuencia	Porcentaje
ESTADO CIVIL	SOLTERO	22	44.9
	CONVIVIENTE	5	10.2
	CASADO	18	36.7
	DIVORCIADO	3	6.1
	VIUDO	1	2.0
	Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario Gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 3, se evidencia que la mayoría del personal de salud participantes de la investigación, son de solteros (44,9%), el 36.7% son casados y el 2% son viudos.

Tabla 4. Gestión del talento humano: dimensión selección de personal.

SELECCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
MALO	2	4.1
REGULAR	25	51.0
BUENO	22	44.9
Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 4, se observa que el 51 % del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, considera que la selección de personal es REGULAR, mientras que el 4.1 % opina que la selección de personal es MALA.

**Tabla 5.** Gestión del talento humano: dimensión capacitación de personal

<i>CAPACITACIÓN</i>	Frecuencia	Porcentaje
MALO	3	6.1
REGULAR	36	73.5
BUENO	10	20.4
Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 5, se observa que el 73.5% del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, considera que la capacitación de personal es REGULAR, mientras que el 6.1 % opina que la capacitación de personal es MALA.

**Tabla 6 .**Gestión del talento humano del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión.

<i>GESTION DE TALENTO</i>	Frecuencia	Porcentaje
MALO	5	10.2
REGULAR	27	55.1
BUENO	17	34.7
Total	49	100.0

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

En la tabla 6, se observa que el 55.1% del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, considera que la gestión de talento humano es REGULAR, mientras que el 10.2 % opina que la capacitación de personal es MALA.

### **3.2 Calidad de atención al usuario**

Tabla 7. Características sociodemográficas: edad del usuario que acude al servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Media	Desviación estándar
EDAD	49,21	± 18,24

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 7, se evidencia que el promedio de edades de los usuarios que acuden al servicio de emergencias participantes de la investigación, es de 49 años.

**Tabla 8.** Características sociodemográficas: sexo del usuario que acude al servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Frecuencia	Porcentaje
SEXO FEMENINO	74	44.0
MASCULINO	94	56.0
Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 8, se evidencia que la mayoría de los usuarios participantes de la investigación, son de sexo masculino (56%), mientras que el 44% son de sexo femenino.

Tabla 9. Características sociodemográficas: nivel de estudios de usuarios que acuden al servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL DE ESTUDIO ANALFABETO	6	3.6
PRIMARIA	23	13.7
SECUNDARIA	78	46.4
SUPERIOR TECNICO	24	14.3

SUPERIOR UNIVERSITARIO	37	22.0
Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 9, se evidencia que la mayoría de los usuarios participantes de la investigación, tienen un nivel de estudios: secundaria (46.4%), mientras que el 3.6% son analfabetos.

**Tabla 10.** Características sociodemográficas: tipo de seguro de usuarios que acuden al servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		Frecuencia	Porcentaje
TIPO DE SEGURO	SIS	144	85.7
	SOAT	6	3.6
	SEGURO OTRO	11	6.5
		7	4.2
Total		168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 10, se evidencia que la mayoría de los usuarios participantes de la investigación, tienen seguro SIS (85.7%), mientras que el 3.6% tiene SOAT.

**Tabla 11.** Características sociodemográficas: tipo de usuario que acuden al servicio de emergencia.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		Frecuencia	Porcentaje
TIPO DE USUARIO	NUEVO	14	8.3
	CONTINUADOR	154	91.7
Total		168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL Calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 11, se evidencia que la mayoría de los usuarios participantes de la investigación, son continuadores en el servicio de emergencia (91.7%), mientras que el 8.3% son nuevos en el servicio.

**Tabla 12. Características sociodemográficas: tópico al que acuden los usuarios en el servicio de emergencia.**

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Frecuencia	Porcentaje
TÓPICO CAR	30	17.9
TRAUMA SHOCK	10	6.0
TOPICO DE MEDICINA	47	28.0
TOPICO DE CIRUGIA	19	11.3
TOPICO DE TRAUMATOLOGÍA	36	21.4
OBSERVACIÓN	18	10.7
UCE	8	4.8
Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 12, se evidencia que la mayoría de los usuarios participantes de la investigación, acuden al tópico de medicina (28%), mientras que el 6% acuden al área de trauma shock.

**Tabla 13. Calidad de atención: dimensión fiabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
FIABILIDAD MALO	65	38.7
REGULAR	57	33.9
BUENO	46	27.4
Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 13, se observa que el 66.1 % de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia opinan que la calidad de atención con respecto a la fiabilidad es MALO, mientras que el 6.5% opina que es BUENO.

**Tabla 14. Calidad de atención: dimensión capacidad de respuesta**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	MALO	111	66.1
	REGULAR	46	27.4
	BUENO	11	6.5
	Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 14, se observa que el 38.7 % de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia opinan que la calidad de atención con respecto a la capacidad de respuesta es MALO, mientras que el 27.4 % opina que es BUENO.

**Tabla 15. Calidad de atención: dimensión seguridad**

SEGURIDAD	MALO	8	4.8
	REGULAR	139	82.7
	BUENO	21	12.5
	Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 15, se observa que el 82.7 % de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia opinan que la calidad de atención con respecto a la seguridad es REGULAR, mientras que el 12.5 % opina que es buena.



**Tabla 16.**Calidad de atención: dimensión empatía

EMPATÍA	MALO	41	24.4
	REGULAR	108	64.3
	BUENO	19	11.3
	Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 16, se observa que el 64.3 % de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia opinan que la calidad de atención con respecto a la empatía es REGULAR, mientras que el 11.3 % opina que es bueno.

**Tabla 17.** Calidad de atención: dimensión aspectos tangibles

ASPECTOS	MALO	81	48.2
TANGIBLES	REGULAR	63	37.5
	BUENO	24	14.3
	Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 17, se observa que el 48.2 % de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia opinan que la calidad de atención con respecto a la Aspectos tangibles es MALO, mientras que el 14.3 % opina que es bueno.

**Tabla 18 .**Calidad de atención al usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión 2020.

CALIDAD	Frecuencia	Porcentaje
MALO	24	14.3
REGULAR	130	77.4
BUENO	14	8.3
Total	168	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

En la tabla 18, se observa que el 77.4 % de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, considera que la calidad de atención es REGULAR, mientras que el 8.3% opina que la calidad de atención es buena.

### 3.3 Relación entre variables:

**Tabla 19. Relación entre la Gestión del talento humano, dimensión Selección de personal y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.**

	NIVELES			Total	p*
	MALO	REGULAR	BUENO		
PERSONAL SALUD (SELECCIÓN)	2 4.1%	25 51.0%	22 44.9%	49 100.0%	0.000
USUARIO (CALIDAD)	24 14.3%	130 77.4%	14 8.3%	168 100.0%	
Total	26 12.0%	155 71.4%	36 16.6%	217 100.0%	

\*Prueba de chi cuadrado,  $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario gestión de talento humano y SERVQUAL calidad de atención, 2020.

La tabla 19 muestra los hallazgos con respecto al primer objetivo específico de la presente tesis, observándose que el 51% del personal de salud opina que la selección de personal es REGULAR y a la vez el 77.4% de usuarios que acudió al servicio de emergencia opina que la calidad de atención es REGULAR, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables ( $p < 0,05$ ).

**Tabla 20. Relación entre la gestión del talento humano, dimensión capacitación de personal y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.**

	NIVELES			Total	p*
	MALO	REGULAR	BUENO		
PERSONAL SALUD (CAPACITACIÓN)	3 6.1%	36 73.5%	10 20.4%	49 100.0%	0.029
USUARIO (CALIDAD)	24 14.3%	130 77.4%	14 8.3%	168 100.0%	
Total	27 12.4%	173 79.7%	17 7.8%	217 100.0%	

\*Prueba de chi cuadrado,  $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario gestión de talento humano y SERVQUAL calidad de atención, 2020.

La tabla 20 muestra los hallazgos con respecto al segundo objetivo específico de la presente tesis, observándose que el 36 % del personal de salud opina que la capacitación de personal es REGULAR y a la vez el 77.4% de usuarios que acudió al servicio de emergencia opina que la calidad de atención es REGULAR, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables ( $p < 0,05$ ).

**Tabla 21.** Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario que acudió al servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

	NIVELES			Total	p*
	MALO	REGULAR	BUENO		
PERSONAL SALUD (GESTIÓN)	5 10.2%	27 55.1%	17 34.7%	49 100.0%	0.000
USUARIO (CALIDAD)	24 14.3%	130 77.4%	14 8.3%	168 100.0%	
Total	29 13.4%	164 75.6%	24 11.1%	217 100.0%	

\*Prueba de chi cuadrado,  $p < 0,05$

Fuente: Cuestionario gestión de talento humano y SERVQUAL calidad de atención, 2020.

La tabla 21, muestra los hallazgos con respecto al objetivo general de la presente tesis, observándose que el 55.1 % del personal de salud opina que la gestión de talento humano es REGULAR y a la vez el 77.4% de usuarios que acudió al servicio de emergencia opina que la calidad de atención es REGULAR, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables ( $p < 0,05$ ).

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal: Determinar si la gestión de talento humano está relacionada con la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

Los grupos de estudio fueron dos, para la variable de gestión del talento humano: el personal de salud que labora en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión y para la variable Calidad de atención, fueron los usuarios que acuden a diario al servicio de emergencia de dicho hospital.

Los resultados muestran similitud con el trabajo de Urquiza 2017, en su tesis "Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016", donde se utilizó un instrumento para gestión de talento humano y otro para estudiar la variable calidad de servicio con el instrumento SERVQUAL; se obtuvo como resultado final que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio, las conclusiones fueron: que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ( $r = 0,978$ ) y significativa ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0.01$ ) en el Centro de salud "Villa Victoria Porvenir Surquillo"; esta investigación es muy similar a lo encontrado en este trabajo ya que aplique dos instrumentos de recolección de datos y se obtuvo que el 55.1 % del personal de salud opina que la gestión del talento humano es REGULAR y el 77.4% de usuarios opina que la calidad de atención es REGULAR, por lo tanto en cuanto a la relación entre variables con prueba de chi cuadrado ( $p = 0.000$ ), se demostró que existe relación entre las variables.

Rosa Chacaltana realizó una investigación en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz Lima 2015, en el cual dividido en dos partes, una para medir la gestión de recursos humanos y la otra para medir la calidad del servicio se obtuvo que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; las conclusiones fue: que a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los

pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú; esta investigación es muy similar a lo encontrado en este trabajo ya que aplique dos instrumentos de recolección de datos y se obtuvo que el 55.1 % del personal de salud opina que la gestión del talento humano es REGULAR y el 77.4% de usuarios opina que la calidad de atención es REGULAR, por lo tanto en cuanto a la relación entre variables con prueba de chi cuadrado( $p=0.000$ ), se demostró que existe relación entre las variables.

Rojas en su tesis: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018, obtuvo que existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús; esto tiene similitud con el trabajo realizado ya que se obtuvo una relación significativa entre ambas variables es decir si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención que brinda al usuario en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión ,con un valor  $p = 0,000$ ; así mismo se encontró similitud con Valentín , en su tesis: Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur 2016, obtuvo resultados estadísticos donde se encontró que el nivel de influencia del proceso de incorporación de personal como parte de la gestión del talento humano, es significativo, es decir existe relación entre la incorporación de personal y el desempeño laboral, demostrando que cuando la incorporación del personal tiene un nivel bajo el desempeño laboral es bajo, las conclusiones fueron: que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur es altamente significativa.

Incidentalmente se encontró que el personal de salud encuestado en su mayoría era de sexo femenino con un 69.4% , la edad promedio es de 35 años y en su mayoría son solteros con un 44.9%: mientras que los usuarios encuestados en su mayoría eran de sexo masculino con un 56% , las edad promedio es de 49 años, el 46.4% tiene nivel de estudios secundaria completa ,el 85.7% tiene seguro SIS,el 91.7% es continuador, es decir se atienden más de una vez en el hospital y el 28% se atendió en tópico de medicina.

En la contratación de hipótesis, podemos encontrar que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020, con la prueba de chi cuadrado , con un valor  $p=0,000$ ; así mismo existe relación significativa en las hipótesis específicas: relación entre la selección de personal y la calidad de atención a los usuarios ,con un valor  $p=0,000$  y la relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención a los usuarios, con un valor  $p=0,029$ .

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la gestión de talento humano en el proceso de selección – capacitación está relacionada significativamente con la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

Se determinó que existe relación entre la selección de personal y la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

Se determinó que existe relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.

Se utilizó dos instrumentos de recolección de datos: gestión de talento humano y calidad de atención (SERVQUAL).

Los grupos de estudio fueron dos, para la variable de gestión del talento humano: el personal de salud que labora en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión y para la variable Calidad de atención, fueron los usuarios que acuden a diario al servicio de emergencia de dicho hospital.

La muestra referida al personal de salud y a los usuarios fue un tipo de muestreo no probabilístico accidental o por comodidad, se escogió a los usuarios que estuvieron disponible en el momento de la encuesta.

Se obtuvo que el 55,1 % del personal de salud opina que la gestión del talento humano es REGULAR y el 77.4% de usuarios opina que la calidad de atención al usuario es REGULAR.

El resultado final fue que existe una relación significativa entre ambas variables, con un valor  $p=0.000$ , según prueba de chi cuadrado.



## VII. RECOMENDACIONES

El área de recursos humanos del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo, debe mejorar la Gestión de talento humano en todos los aspectos, en la contratación de personal adecuado para el servicio de emergencia; así mismo promover cursos y programas de capacitación sobre atención de calidad al usuario.

Se recomienda plantear un programa de inducción al personal nuevo del servicio de emergencia y así pueda brindar una mejor atención al usuario.

Es importante que el área de recursos humanos del hospital realice una evaluación periódica al personal de salud que labora en el servicio de emergencia y así pueda detectar a tiempo malos elementos que no brindan atención de calidad al usuario.

Este trabajo de investigación propone un programa de capacitación, dentro del cual incluye un plan de inducción al personal nuevo, los temas que estarán incluidos serán: trato amable y cordial al usuario, atención rápida y oportuna según triaje, clima organización, relaciones interpersonales y humanización y síndrome de burnout; con la finalidad de mejorar la atención al usuario.

Se recomienda a nuevos investigadores que busquen más información sobre atención del usuario en las diferentes instituciones de salud de la Región Junín tanto en Minsa, como en ESSALUD, ya que a diario se generan muchas quejas por parte de los usuarios.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Cabello E. Calidad de atención médica: ¿Cliente o paciente? Rev Med Hered [Internet].2001 [citado 02 oct 2020]; 12(3):1-3. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005)
2. Ods.mma.gob.cl [Internet].Chile: Consejo Nacional para la Implementación Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible; 2016 [actualizado 2016; citado 13 May 2022]. Disponible en: <https://ods.mma.gob.cl/que-son-los-ods/>
3. WHO.ES [Internet].España: Servicios sanitarios de calidad; 2022 [actualizado 2022; citado 13 May 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Barrera O,Ruiz S. El servicio y la experiencia del cliente en tiempos de pandemia. Repository ucatolica [Internet].2022 [citado 13 May 2022]; pag 3 - 4.Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
5. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista peruana de medicina experimental y salud publica [Internet].2019 [citado 13 May 2022]; 36(2):1- 2.Disponible en: [https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3](https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3)
6. Vasquez L,Amado J,Ramirez F,et al . Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. Anales de la facultad de medicina [Internet].2016 [citado 13 May 2022]; 77(4):1- 2.Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832016000400010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400010)

7. Cordova F, Tapara J, et al. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Revista de la fundación educación médica [Internet]. 2021 [citado 13 May 2022]; 24(5):1-2. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
8. Diresa Junin [Internet]. Perú: DIRESA; 2015 [actualizado 2021; citado 14 May 2022]. Disponible en:  
[http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2021121737\\_en\\_el\\_2021\\_el\\_samu\\_junn\\_atendi\\_9\\_mil\\_775\\_situaciones\\_de\\_emergencias\\_en\\_toda\\_la\\_regin/](http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2021121737_en_el_2021_el_samu_junn_atendi_9_mil_775_situaciones_de_emergencias_en_toda_la_regin/)
9. Ojopublico.com [Internet]. Perú: Ojo público; 2022 [actualizado 2022; citado 14 May 2022]. Disponible en:  
<https://ojo-publico.com/3088/demanda-asistencial-de-pacientes-cronicos-supera-al-sistema-de-salud>
10. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Ecuador. [Internet]. 1ra ed. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018[2018; citado 10 oct 2020]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
11. Gallegos M, Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel mansión Santa Isabela en la ciudad de Riobamba, Ecuador. [Internet]. 1ra Ed. Ecuador: Uniandes; 2017[2017; citado 10 oct 2020]. Disponible en:  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6212>
12. Rojas R, Vilchez S. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús Lima [Internet]. 1ra ed. Lima: Universidad Norbert Winner; 2018[2018; citado 10 oct 2020]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20->

[%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

13. Valentin H. Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur. [Internet]. 1ra ed. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2017 [2017; citado 10 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>

14. Gianella R. Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2017". [Internet]. 1ra ed. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [2017; citado 10 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8641>

15. Urquia A. Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir Surquillo. [Internet]. 1ra ed. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017[2017; citado 11 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270>

16. Chacaltana R. Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. [Internet]. 1ra ed. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2016[2016; citado 11 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1430>

17. Osorio J. Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas .[Internet]. 1ra ed. Apurimac: UNAJMA; 2016[2016; citado 11 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/256>

18. Allcahuaman K. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas. [Internet]. 1ra ed. Apurimac: UNAJMA; 2015[2015; citado 11 oct 2020]. Disponible en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/232>

19. Alayo C. Calidad de atención en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Sergio Bernales 2015. [Internet]. 1ra ed. Lima: USMP; 2015[2015; citado 12 oct 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2577/ALAYA\\_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2577/ALAYA_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Estrella E. Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco. [Internet]. 1ra ed. Pasco: UNAC; 2018[2018; citado 12 oct 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1958/1/T026\\_41523105\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1958/1/T026_41523105_M.pdf)
21. Osorio J. Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica.[Internet]. 1ra ed. Huancayo: UPLA; 2017[2017; citado 12 oct 2020]. Disponible en:  
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/216>
22. Arroyo J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014[Internet]. 1ra ed. Huancayo: UNCP; 2016[2016; citado 11 oct 2020]. Disponible en:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/472?show=full>
23. Hevia E, Guach J, Sanchez Z. Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Holguín. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya [Internet]. 2020 [citado 22 Feb 2020];19(3):33-34. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/html/>

24. Febres R, Mercado M, Sanchez Z. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2020 [citado jul/set 2020];20(3):1-3. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

25. Lopez P, Diaz Z, Segredo A, Pomares Y. Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano Revista de Cubana de Salud Publica [Internet]. 2020 [citado 2017];43(1):1-3. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2017/csp171b.pdf>

26. Jara A, Asmat N, Alberca N, Medina J. Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia. [Internet]. 2018 [citado 14 oct 2020]; 23(83):páginas.1-3 Disponible en:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>

27. Coreglobalpartners.com.pe [Internet]. Lima: Core Global partners 2020 [actualizado 2020; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:

<https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>

28. Vallejo L, Gestión del talento humano. [Internet]. 1ra ed. Ecuador: ISBN; 2007 [actualizado 2015; citado 14 oct 2020]. Disponible en:

<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

29. Peoplenext.com [Internet]. México: Corponet People; 2016 [actualizado 2016; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:

<https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

30. Chiavenato I, Gestión del talento humano. [Internet].3ra ed. México: Elsevier; 2009 [actualizado 2009; citado 14 oct 2020]. Disponible en:  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
  
31. Platea.pntic.mec.es [Internet].España: Sevilla; 2020 [actualizado 2020; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
<http://platea.pntic.mec.es/jmedina/html/curriculum.html>
  
32. Facexp.ujaen.es [Internet].España: Andaluz; 2020 [actualizado 2020; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
[https://facexp.ujaen.es/sites/centro\\_facexp/files/uploads/Curriculum%20vite%202016.pdf](https://facexp.ujaen.es/sites/centro_facexp/files/uploads/Curriculum%20vite%202016.pdf)
  
33. Esan.edu.pe [Internet].Lima: Universidad Esan; 2016 [actualizado 2019; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion/>
  
34. Esan.edu.pe[Internet].Lima: Universidad Esan; 2016 [actualizado 2019 ; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion>
  
35. Nuevaiso9001-2015.com [Internet].Santa Lucia: Nueva iso 9001:2015; 2016 [actualizado 2016; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

36. Lopez R .La calidad total de la empresa moderna .Universidad Catolica Bolivina. [Internet]. 2005 [citado 14 Oct 2020]; 8(2):67 -81. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
37. Educadictos.com [Internet].Perú; 2009 [actualizado 2009; citado 14 Oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.educadictos.com/calidad-total-los-14-puntos-de-deming/>
38. Diresa, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. [Internet]. Lima: MINSA; 2011 [2011; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
39. Esan.edu.pe [Internet]. Lima: ESAN; 2019 [2019; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
40. Canzio C.Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este”. [Internet]. Lima: USIL; 2019 [2019; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
41. Promonegocios.net [Internet].Perú: promonegocios; 2018 [2020; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:  
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%20C%20la%20administraci%C3%B3n,objtivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D.>



42. Manrique A. Gestión y diseño, convergencia disciplinar. Rev Universidad Jorge Tadeo lozano [Internet]. 2014 [citado el 14 de oct 2020]; 1 (40):136. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
43. Mejía A, Bravo M, Montoya A. El factor del talento humano en las organizaciones. Rev ing. industrial La Habana [Internet]. 2013 [citado el 14 de oct 2020]; 34 (1):2. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002)
44. Ramírez R. Gestión del talento humano: Análisis desde el enfoque estratégico. Rev inf. Tecnol. [Internet]. 2013 [citado el 14 de oct 2020]; 30(6):2. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167#:~:text=Al%20respecto%2C%20se%20puede%20de cir,alcanzar%20con%20%C3%A9xito%20esas%20estrategias.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167#:~:text=Al%20respecto%2C%20se%20puede%20de cir,alcanzar%20con%20%C3%A9xito%20esas%20estrategias.)
45. García R. El concepto de calidad y su aplicación a la medicina. Rev Med. Chile. [Internet]. 2001 [citado el 14 de oct 2020]; 129(7):3. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872001000700020](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872001000700020)
46. Definicionde.com [Internet]: definición de; 2010 [2010; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:  
<https://definicion.de/usuario/#:~:text=El%20diccionario%20de%20la%20Real,ya%20sea%20privado%20o%20p%C3%ABlico>
47. Cortes A. La economía de la salud en el hospital. Rev Grenec. Polit. Salud [Internet]. 2010 [citado el 14 de oct 2020]; 9(19):3-4. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272010000200010#:~:text=El%20hospital%20es%20la%20c%C3%A9lula,como%20resultado%20un%20producto%20hospitalario.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272010000200010#:~:text=El%20hospital%20es%20la%20c%C3%A9lula,como%20resultado%20un%20producto%20hospitalario.)

48. Hospitaldesullana.gob.pe [Internet]. Perú: Hospitaldesullana; 2015[2010; citado el 14 de oct 2020]. Disponible en:

[https://www.hospitalsullana.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=45&Itemid=30#:~:text=Es%20la%20unidad%20org%C3%A1nica%20encargada,de%20Emergencia%20y%20Cuidados%20Cr%C3%ADticos.](https://www.hospitalsullana.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=30#:~:text=Es%20la%20unidad%20org%C3%A1nica%20encargada,de%20Emergencia%20y%20Cuidados%20Cr%C3%ADticos.)

49. Sánchez J. Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. Medisan [Internet]. 2018 [citado el 14 de oct 2020]; 22(7):2-3. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192018000700630](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000700630)

50. Clinicainternacional.com.pe[Internet]. Lima: Clínica internacional; 2021[2021; citado el 14 de May 2022]. Disponible en:

<https://www.clinicainternacional.com.pe/blog/atencion-medica-diferencias-emergencia-urgencia/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis (cuando corresponda)	Tipo y diseño del estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
Gestión del talento humano y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, 2020.	<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección - capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión en el año 2020.</p>	<p><b>Tipo y Diseño de Investigación</b></p> <p><b>Enfoque metodológico</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Según la intervención del investigador</b></p> <p>Observacional</p> <p><b>Según alcance</b> el</p> <p>Analítico</p> <p><b>Según número de mediciones de las variables</b> el</p> <p>Transversal</p>	<p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>Población 1</b> personal de salud del servicio de emergencia. Conformada por 60 trabajadores.</p> <p><b>Población 2</b> Usuarios que acuden al servicio de emergencia. Conformada por 300 usuarios.</p> <p><b>Muestra Muestra 1</b> Muestreo no probabilístico accidental o por comodidad n=49</p>	<p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario.</p>

	Carrión en el año 2020?			<p><b>Según el momento de recolección de datos</b></p> <p>Retrospectivo</p>	<p>Muestra2: Muestreo no probabilístico accidental o por comodidad. Según formula. n=168</p> <p><b><u>Procesamiento de datos</u></b> SPSS22</p>	
		<p><b><u>Objetivos Específicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la selección de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia.</li> <li>• Determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia.</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis Específicas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la selección de personal y la calidad de atención en el emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2019.</li> <li>• Existe relación entre la capacitación del personal y la calidad de atención en el emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el nivel de calidad en la dimensión estructura.</li> <li>• Establecer el nivel de calidad en la dimensión proceso.</li> <li>• Establecer el nivel de calidad en la dimensión resultado.</li> </ul>	<p><b>Ho, Hipótesis nula:</b></p> <p>No Existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección – capacitación y la calidad de atención en el emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.</p> <p><b>Ha, Hipótesis alternativa:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano en el proceso de selección – capacitación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

## Anexo N° 2: Lista de chequeo



### LISTA DE CHEQUEO PARA MEDIR LAS DIMENSIONES DE ESTRUCTURA Y PROCESOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO 2020.

ESTRUCTURA	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
El servicio de emergencia, cuenta con áreas diferenciadas por especialidad.				
Existe disponibilidad de camillas y sillas de ruedas en los tópicos.				
Existe disponibilidad de camas en el área de Trauma shock, UCE y observación.				
Existen médicos especialistas en emergencias las 24h.				
Existen médicos especialistas en cirugía las 24h.				
Existen médicos especialistas en neurocirugía las 24h.				
Existen médicos especialistas en traumatología las 24h.				
Existen médicos especialistas en nefrología las 24h.				
Existen médicos especialistas en anestesiología las 24h.				
Existen médicos especialistas en otras especialidades las 24h.				
Existe Lic. en enfermería especialistas en emergencia las 24h.				
Existen técnicos de enfermería las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta con Rayos X las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta con Ecografía las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta con Tomografía las 24h.				

El servicio de emergencia cuenta con Resonancia magnética las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta con laboratorio las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta con pruebas COVID las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta acceso a procedimientos invasivos como Hemodiálisis las 24h.				
El servicio de emergencia cuenta Sala de operaciones las 24h.				
Existe disponibilidad de insumos y medicamentos las 24h.				
<b>PROCESO</b>				
La atención de triaje es rápida y oportuna				
El triaje deriva a los pacientes según prioridad I, II, III y IV.				
El medico de CAR (centro de atención rápida), está capacitado para atender las urgencias.				
Admisión entrega de manera rápida la historia clínica de emergencia a los usuarios.				
La caja de emergencia es rápida.				
La atención en trauma shock es inmediata.				
La atención en tópicos es eficiente.				
La atención en observación es eficiente.				
La atención en UCE es eficiente.				
La toma de muestras y entrega de resultados en laboratorio es rápida.				
La entrega de medicamentos e insumos en farmacia de emergencia es rápida,				

### Anexo 3: Consentimiento informado:



### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La presente investigación es conducida por: *Estefani Sandy Franco Torres*, de la Sección de Postgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es *determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención al usuario*, Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una encuesta, que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Muchas gracias por su participación.

Yo, \_\_\_\_\_ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con la realización de la investigación.

\_\_\_\_\_

Firma

Lima, 2020



**Anexo 4:** Instrumento de recolección de datos para el personal de salud del servicio de emergencia:

**Instrumento N°1: Dirigido al personal de salud**



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCION DE POST GRADO**

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO , 2020.**

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Edad	
25 a 35 años	
36 a 45 años	
46 años a mas	

Sexo	
Femenino	
Masculino	

Estado civil	
Soltero	
Conviviente	
Casado	
Divorciado	
Viudo	

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	VALORACION				
	VARIABLE 1: GESTION DE TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1 : SELECCIÓN DE PERSONAL</b>					
1	¿Ud. Piensa que la selección de personal en el servicio de emergencia se realiza en base al curriculum vitae del trabajador?					
2	¿Se realizan entrevistas para valorar sus conocimientos, aptitudes y desempeño en el servicio de emergencia?					
3	¿Esta Ud. De acuerdo con el proceso de selección de personal que utiliza el Hospital, para la contratación de personal en el servicio de emergencia?					
	<b>DIMENSION 2: CAPACITACION DE PERSONAL</b>					
4	¿La institución invierte recursos económicos en su capacitación?.					
5	¿El servicio de emergencia realiza actividades de inducción para integrar al nuevo potencial humano?					
6	¿El servicio de emergencia cuenta con un plan de capacitación para el personal de salud?					

Gracias por su gentil colaboración.

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de datos dirigido a usuarios que Acuden al servicio de emergencia.

**Instrumento 2:** Dirigido a los usuarios SERVQUAL para servicio de emergencia de establecimiento nivel III.



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCION DE POST GRADO**

		Nº Encuesta:
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III (SERVQUAL)</b>		
Nombre del encuestador :		
Nombre del Establecimiento de Salud.		HOSPITAL RDCQ DANIEL ALCIDES CARRION HUANCAYO
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de termino :
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Femenino	1
	Masculino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4

	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido		

### ESPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

Inicie las encuesta, calificando las **EXPECTATIVAS (E)**, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia, posteriormente califique las **PERCEPCIONES (P)**, que se refieren a como usted ha recibido la atención en el servicio de emergencia, utilice una escala numérica del 1 al 7(donde 1 es menor puntaje y 7 mayor puntaje).

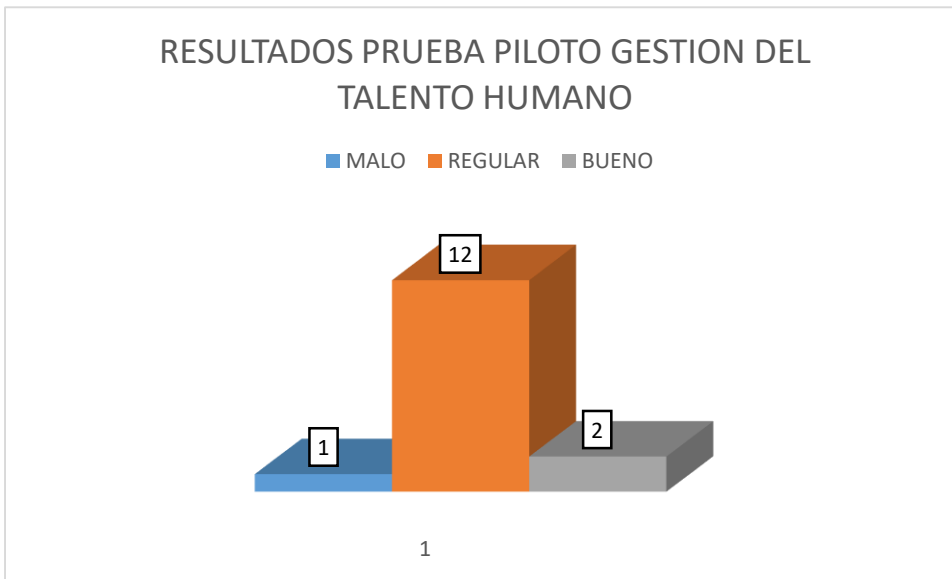
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	<b>E</b>	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica.							
	<b>P</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	<b>E</b>	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
	<b>P</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	<b>E</b>	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico.							
	<b>P</b>	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	<b>E</b>	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
	<b>P</b>	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	<b>E</b>	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.							

	<b>P</b>	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	<b>E</b>	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
	<b>P</b>	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	<b>E</b>	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
	<b>P</b>	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	<b>E</b>	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos(radiografías, ecografías, otros) sea rápida.							
	<b>P</b>	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	<b>E</b>	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida.							
	<b>P</b>	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	<b>E</b>	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	<b>E</b>	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad.							
	<b>P</b>	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	<b>E</b>	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	<b>E</b>	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
	<b>P</b>	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	<b>E</b>	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
	<b>P</b>	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>E</b>	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
	<b>P</b>	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							

16	<b>E</b>	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	<b>E</b>	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	<b>E</b>	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	<b>E</b>	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.							
	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	<b>E</b>	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
	<b>P</b>	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	<b>E</b>	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
	<b>P</b>	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>E</b>	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.							
	<b>P</b>	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Gracias por su colaboración.

## Anexo 6: Prueba piloto Gestión del talento humano



CATEGORIAS	
MALO	6 a 13
REGULAR	14- 22
BUENO	23- 30

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

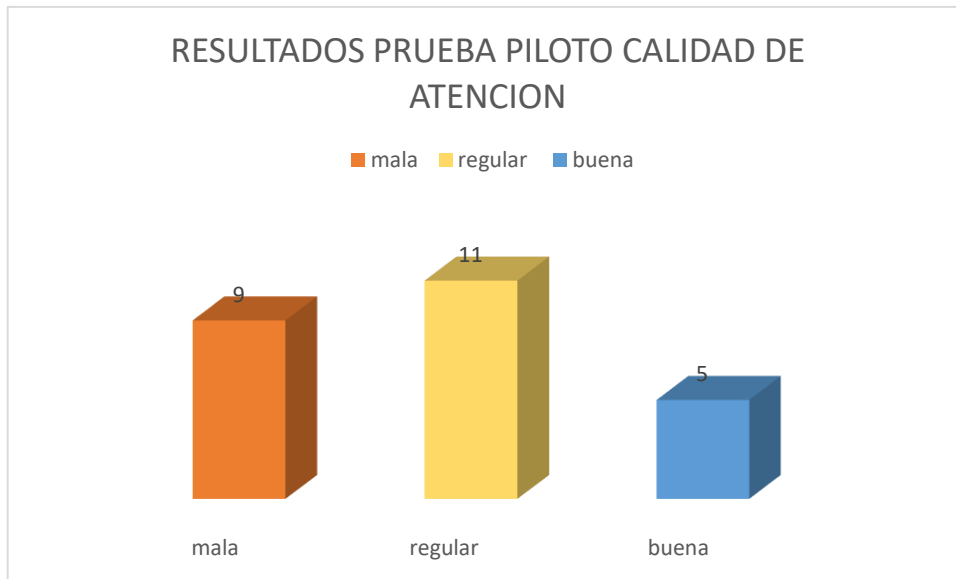
RESULTADOS GESTION		
MALO	1	7%
REGULAR	12	80%
BUENO	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario gestión del talento humano, aplicado al personal de salud del servicio de emergencia 2020.

Se obtuvo el valor p

P= 0.80%

## Anexo 7: Prueba piloto Calidad de atención



Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

	total e	total p	diferencia
valor max	154	154	0
valor min	22	22	0
	154	22	menos 132
	22	154	132

Rango de menos 132 a 132       $264/3 = 88$

mala	menos 132 a menos 45	9	36%
regular	menos 44 a 44	11	44%
buena	45 a 132	5	20%
			100%

Fuente: Cuestionario SERVQUAL calidad de atención, aplicado al usuario que acude al servicio de emergencia 2020.

Se obtuvo el valor p

P= 0.44