

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO
DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA
CLÍNICA NATCLAR PASCO 2023**

TESIS

PARA OPTAR

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

PRESENTADA POR

GLORIA AYDÉE PALOMINO CHAVEZ

ASESOR

CELSO VLADIMIR BAMBAREN ALATRISTA

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL
SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS
COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR PASCO
2023**

TESIS

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

**PRESENTADO POR
GLORIA AYDÉE PALOMINO CHAVEZ**

**ASESOR
DR. CELSO VLADIMIR BAMBAREN ALATRISTA**

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, Doctor en Administración.

Miembro: Paul Fernando Cuellar Villanueva, Maestro en Administración.

Miembro: Ricardo Aldo Lamas Morales, Maestro en administración de servicios de salud.

A Dios, como ser Supremo Creador nuestro, por haberme dado fuerzas, inteligencia, paciencia y ser nuestra guía en nuestra vida cada día; a mi familia y amigos por sus consejos y a todos los que me apoyaron para la culminación de la tesis.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Dr. Celso Vladimir Bambaren Alatrística, quien me supo encaminar para el desarrollo de la presente investigación a través de sus conocimientos técnicos y metodológicos, inculcando en mí un espíritu de rigor académico y responsabilidad, que son indispensables para una buena formación completa.

A mi familia, amigos, al personal de la Clínica Natclar Sede Pasco.

A la Universidad de San Martín de Porres, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	29
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	55
ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio orientó su objetivo en determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023, cuya metodología se rige por un enfoque cuantitativo observacional de alcance analítico de corte transversal que aplicó cuestionarios a una muestra compuesta por 27 colaboradores; por ello, se determinó el predominio de un nivel alto de gestión de los procesos intervinientes en la admisión, inducción, capacitación, compensación y ascenso profesional; asimismo, prevaleció un nivel alto de calidad del servicio en un 48,10 %, en tanto, se estableció una asociación positiva entre ambas variables corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,735 junto a un p-value inferior al 5 %. En conclusión, una apropiada ejecución de procedimientos de atraer, mantener, entrenar y retener el recurso humano se vincula a conceder un servicio de calidad acorde a las exigencias de los usuarios.

Palabras clave: Administración del personal, calidad de atención, servicios de salud

ABSTRACT

The present study oriented its objective to determine if there is a relationship between the management of human talent and the quality of service from the perception of the collaborators of the NATCLAR Pasco 2023 clinic, whose methodology is governed by a quantitative observational approach of cross-sectional analytical scope. who applied questionnaires to a sample made up of 27 employees, therefore, the predominance of a high level of management of the processes involved in the admission, induction, training, compensation and professional promotion was determined, likewise, a high level of quality of the service prevailed. service in 48,10 %, meanwhile, a positive association was established between both variables corroborated with a Spearman's Rho coefficient equal to 0.735 together with a p-value of less than 5 %. In conclusion, an appropriate execution of procedures to attract, maintain, train and retain human resources is linked to granting a quality service according to the demands of the users.

Keywords: Personnel management, quality health care, health services

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

En la actualidad, el recurso humano ha sido considerado un factor indispensable en las organizaciones y llegó a ser de vital importancia el reclutamiento de personal competente que mantenga un verdadero compromiso en el desarrollo de sus labores para garantizar resultados eficientes; por ello, las empresas están implementando como parte de sus estrategias que se cuente con una gestión de personal humano que colabore en la obtención de los objetivos (1).

Gestión de talento humano en las organizaciones es tener un personal que tenga las habilidades pertinentes para brindar una ventaja competitiva de la empresa; sin embargo, Ramírez et al. (2) indican que en una evaluación ejecutada por ManpowerGroup y Deloitte se evidenció que, a nivel mundial, en las empresas existe un 45% de deficiencias en la aplicación de una gestión de recurso humano trayendo consecuencias en la calidad de servicios en las empresas (3).

Ello es indispensable en las organizaciones que realizan actividades relacionadas a la salud como las clínicas, ya que, aproximadamente 800 millones de personas otorgan un 10 % de su presupuesto para acudir a centros clínicos para realizarse evaluaciones o por tratamientos de salud (4).

Incluso, la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) ha generado modelos teniendo énfasis a la calidad de servicio en los centros clínicos, indicando en que se inculque en los futuros profesionales de salud, brindar una calidad en sus labores por medio de un servicio empático, de lo contrario, el gasto innecesario en los servicios de salud seguirán incrementando, puesto que indicó existir un promedio de 20 % a 40 %, a nivel mundial, en gastos para cubrir las necesidades básicas en una buena atención (5).

Las organizaciones de Latinoamérica se encuentran, asimismo, implementando en sus procesos una labor de calidad por medio de mantener una gestión adecuada para que se obtenga mejores resultados (6); no obstante, en Deloitte Touche Tohmatsu Limited (7), se encontró que en dispensadores de Brasil,

Argentina, Colombia, México, Uruguay, Chile y Perú, un 70 % de sus colaboradores indicaron que la gestión del personal es solo para el área administrativa y el 30 % restante que sería para tener un control de las políticas, indicó que no se tiene un pleno conocimiento de las ventajas que se generaría en la empresa con la aplicación de una gestión de recurso humano.

Las clínicas en Perú obtuvieron, en 2018, un 3 % de crecimiento económicos y el aporte al PBI se había pronosticado en 3.125 %; sin embargo, se está dejando de lado el trabajar con una gestión humana que permita tener mejores resultados (8), que contribuya en otorgarles a los clientes servicios en buenas condiciones para que se sientan satisfechos con la entidad, ya que, según Ramos et al. (9), en un estudio a un centro médico privado, se obtuvo un nivel de satisfacción alta de solo un 23 % y se evidenció la falta de estrategias en gestión de talento humano.

Una de estas organizaciones que presentan deficiencias en otorgar un servicio de calidad es la empresa denominada Clínica Natclar en su sucursal de Pasco, puesto que no conoce como contar con un personal idóneo que genere servicios de forma óptima y rápida, que lleva a desarrollar una percepción negativa y afecta a sus niveles de atención. Existe retrasos en sus procesos, deficiencias en la capacidad de respuesta, demoras en entrega de resultados a los clientes, incluso, confusión en sus evaluaciones y deficiencias en capacitaciones a los trabajadores (10).

En el ámbito local, no se han realizado estudios acerca del tema lo que contribuye a investigaciones futuras, por lo tanto, la presente investigación brinda mayor información acerca de la gestión del talento humano y la calidad de servicio de atención en los pacientes.

Por eso, se planteó realizar esta investigación, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de atención desde la percepción del personal que trabaja en la Clínica Natclar, Sede Pasco en el periodo 2023.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023?

Problemas específicos

¿Existe relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión selección del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR, Pasco- 2023?

¿Existe relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023?

¿Existe relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión desarrollo del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023?

1.2 Objetivos

Objetivo general

Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

Objetivos específicos

Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano con la dimensión selección del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano con la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano con la dimensión desarrollo del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

1.3 Justificación

Importancia de la investigación

A nivel teórico, el estudio se sustenta en modelos teóricos consistentes y evidencia empírica que expone la implicancia de la gestión del talento humano en los niveles de calidad de servicio en una entidad de salud; por ello, su análisis concederá aportes al acervo de conocimientos registrados.

En el aspecto metodológico, el estudio se rige por un enfoque cuantitativo que optará por métodos apropiados en el análisis de una gama de resultados provenientes de datos compilados por instrumentos con validez de contenido y elevada fiabilidad, lo cual conlleve a conformar un referente y material de discusión en el desarrollo de próximas indagaciones.

De manera práctica, los hallazgos reportados, en el estudio, pretenden contribuir con el desarrollo de propuestas o intervenciones encaminadas a dinamizar los diferentes procesos de inducción, capacitación y compensación al recurso humano que labora en la Clínica Natclar, cuyas estrategias se direccionen a incrementar los niveles de calidad y pertinencia del servicio provisto en beneficio de los pacientes, satisfacción del talento humano con la labor asignada y alcance de metas organizacionales.

La Clínica Natclar es una empresa dedicada a realizar servicios de salud ocupacional, con el uso de Tecnologías de Información, para usar la información recopilada en la implementación de programas de Vigilancia de Salud Ocupacional y Control de Enfermedades Crónicas que impacten en la productividad de los trabajadores de las empresas clientes de la clínica.

Por ello, se desarrolla el estudio en favor que la administración al conocer sus deficiencias pueda corregirlos y consiga otorgar un servicio integral orientado a mantener clientes satisfechos, asimismo, contar con un personal motivado que

desarrolle sus actividades de una forma eficiente en todo momento, e incremente su valor agregado ante la acérrima competencia.

Viabilidad

El presente estudio muestra viabilidad, porque comprende una serie de recursos correspondiente a financieros, materiales y humanos en el alcance de los objetivos establecidos. En ese sentido, se cuenta con la disponibilidad y espontaneidad de los colaboradores de la Clínica Natclar en el otorgamiento de información por medio de los instrumentos. Por otro lado, se posee los recursos materiales como equipos, utensilios de escritorios y bienes en el desarrollo del estudio, asimismo, se destina recurso financiero en la adquisición de bienes junto a servicios requeridos en la ejecución de la indagación. Además, se muestra predisposición del investigador en la compilación de una serie de información proveniente de fuentes primarias como secundarias.

1.4 Limitaciones

Respecto a la recolección de datos, se ejecutó los instrumentos a través del Google Form a los diferentes colaboradores que desarrollan funciones en la Clínica Natclar debido al escenario generado por la pandemia por COVID – 19, lo cual puede afectar la veracidad de los datos. Por otro lado, se limitó el estudio a aplicar el cuestionario a una muestra compuesta por los colaboradores que desempeñan funciones en el área de atención al cliente en la Clínica Natclar y se optó por un muestreo no probabilístico que impide la generalización de los resultados.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Duran (11), en 2023, en su investigación, propuso establecer la incidencia entre la gestión del talento humano y calidad de la prestación de salud del Hospital General Francisco de Orellana, en Ambato, 2023. Por ello, la metodología es tipo descriptiva cuantitativa correlacional no experimental transversal y usó un cuestionario dirigido a una muestra constituida por 124 trabajadores del sector salud, en cuyos resultados se obtuvo que el 56 % son mujeres, 55.6 % forman parte del tercer nivel en instrucción, 38.7 % está comprendido en el grupo etario de 28 a 37 y 87.9 % es mestizo. Además, el indicador de Rho de Spearman es 0.461 con significancia bilateral 0.00 por lo que p es menor a 0.00 con incidencia significativa moderada directa. En conclusión, se validó la relación significativa entre las variables en estudio, por consiguiente, el grado óptimo en la condición en áreas del servicio de salud del nosocomio se debe a una mejora gestión del talento humano.

Rios (12), en 2023, en su investigación, propone la implementación de un modelo de gestión de talento humano en el Hospital Horacio Muñoz Suescún que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención en salud, Colombia, 2023. Este estudio toma como herramienta al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para la planeación, desarrollo y evaluación de la gestión estratégica del talento humano. En cuyos resultados se obtuvo la implementación de un Modelo Gestión de Talento humano con enfoque en trabajo digno y decente en el Hospital Horacio Muñoz Suescún que contribuye al mejoramiento de la calidad de la atención en salud.

Hodeg (13), en 2022, tiene como finalidad analizar la incidencia de la satisfacción laboral del cliente interno, en la calidad de la prestación del servicio: caso gobernación de Córdoba en el departamento administrativo de planeación, Colombia, 2023, mediante la implementación del Modelo SERVQUAL, a fin de proponer un plan de acción que permita mejorar las debilidades encontradas. La metodología empleada para su desarrollo se centró en una investigación mixta de naturaleza analítica, se utilizaron dos muestras distintas: una de 63 funcionarios para el análisis de la satisfacción laboral y otra de 187 usuarios para

medir la calidad del servicio. Los resultados muestran fortalezas y debilidades, demostrando una relación entre la satisfacción laboral y la calidad en la prestación del servicio. Se concluyó que la satisfacción laboral incide tanto positiva como negativamente en la calidad de la prestación del servicio en el Departamento Administrativo, porque las fortalezas en cuanto a preparación de los funcionarios otorgan seguridad a los clientes, mientras que la ausencia de trabajo en equipo y la falta de incentivos fuera del salario, generan desinterés por las necesidades de los usuarios, retraso en las operaciones y poca amabilidad en la atención de estos.

Alava F. (14), en 2021, elaboró un estudio basado en evaluar el nivel de calidad de un servicio de salud, situado en Barquisimeto, 2020. Por lo cual, su metodología descriptiva cuantitativa se rige por un nivel correlacional transversal, se optó por la ejecución de un cuestionario a 110 usuarios. En cuyos resultados se obtuvo que el 45.9 % de pacientes perciben un nivel regular en el servicio otorgado por falta de eficiencia en la entrega de respuestas, impuntualidad, escasa amabilidad en trato y requieren mejoras en la prestación de una atención oportuna y 41.3 % respondió estar satisfechos con el servicio brindado. En conclusión, la necesidad de afrontar diversos desafíos en los servicios de salud conllevó a incrementar niveles de calidad acorde con las exigencias de los usuarios, a fin de incrementar su fidelización y satisfacción.

Pazmiño (15), en 2021, en su investigación propone analizar la calidad de servicio y efecto en el grado de satisfacción de pacientes del Hospital Básico San Miguel, Bolívar, 2021. Por ello, la metodología es una investigación descriptiva cuantitativa no experimental que empleó a una muestra de 183 pacientes y como instrumento el SERVQHOS. En sus resultados se obtuvieron que el 44 % están satisfechos con relación a la calidad de atención del servicio brindado y 78 % señalaron sin dudar recomendarían el servicio. En conclusión, la calidad de servicio se caracterizó por la confianza que el personal transmite a los pacientes y, por ende, los pacientes destacaron más el trato humano brindado en el servicio.

Martínez (16), en 2020, en su investigación propone analizar la capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud,

Guayaquil, Ecuador 2020. Este estudio fue fundamentado en bases teóricas de estudios realizados sobre el desarrollo del talento humano. En cuyos resultados se obtuvo que es esencial determinar los canales de capacitación y los recursos tecnológicos para proporcionar información de la empresa a los empleados, garantizando que las actividades estarán desarrolladas en base a la Gestión de Calidad. Se concluyó que las organizaciones deben implementar acciones para el desarrollo del personal, como las capacitaciones virtuales, que tiene la ventaja de disponibilidad de horario, accesibilidad y el pensamiento crítico del personal.

Maggi (17), en 2018, en su estudio plantea evaluar la magnitud de calidad de asistencia a través de la satisfacción de usuarios del área emergencia de pediatría en el Hospital General de Milagro, 2018. Por tanto, la metodología básica descriptiva cuantitativa no experimental que aplicó un cuestionario orientado a una muestra comprendida a 357 colaboradores. En sus resultados se obtuvieron que el 30 % percibe escaso de un buen servicio por primera vez por la impuntualidad, falta de cordial atención y escasa pulcritud de servicios higiénicos, 25 % mostró un acuerdo sólido con el esfuerzo realizado en provisión de una atención personalizada. En conclusión, la persistencia de falencias en prestación de un servicio caracterizado por excelencia e integridad afectó el bienestar de diferentes pacientes y redujo la confianza del servicio de salud.

Neyra (18), en 2023, en su estudio propone precisar el efecto del manejo del talento humano en la calidad de la atención asistencial en un establecimiento médico, en Callao, 2021. Por lo cual, su método de investigación es descriptivo correlacional no experimental transversal cuantitativo y usó un cuestionario dirigido a 77 usuarios, obteniendo como resultados que el valor de Spearman es 0.735 con significancia bilateral de 0.00 por lo que p es menor a 0.05 con incidencia significativa alta positiva. En conclusión, se confirmó la relación significativa existente entre las variables en cuestión, de modo que, un incremento del manejo del talento humano representará una mayor cualidad de la atención asistencial en el establecimiento público.

Fernandini (19), en 2022, en su investigación, planteó definir la asociación del manejo humano con el rendimiento en el trabajo de especialistas en salud de la

Micro Red Usquil, situada en Otuzco, 2022. Por tanto, la metodología es tipo descriptiva cuantitativa correlacional no experimental que usó cuestionarios dirigidos a 57 empleados de la salud, obteniendo como resultados que el 59.6 % indicaron un nivel regular gestión en recurso humano, además se reportó un nivel regular en el rendimiento laboral en 45.6 %, por ende, se registra una asociación significativa pues arrojó una probabilidad inferior al 5 %, con un R de Spearman de 0.539. En definitiva, una gestión eficiente de los procesos involucrados atrae, motiva y retiene diferentes talentos humanos que conlleva en favorecer a otorgar un servicio integral.

Poma (20), en 2022, en su estudio, propuso determinar el nivel de relación que existe entre la política de gestión de talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Por tanto, la metodología es de diseño no experimental con nivel descriptivo correlacional y utilizó un cuestionario con 60 preguntas dirigido a 95 colaboradores. En sus resultados se tiene que el 29,5 % corresponde a una mala política de gestión de talento humano, el 49,5 % a una regular y el 21,0 % una buena política de gestión de talento humano y el 27,4 % corresponde a una baja calidad de servicio, el 46,3% una mediana calidad de servicio y el 26,3 % una alta calidad de servicio. En conclusión, existe relación significativa entre el nivel de la política de gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Red de Salud de Junín, 2022. Según el valor $P=0,000$ que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,936.

Arellano (21), en 2021, en su investigación propuso determinar la influencia de la Gestión del talento humano en la calidad de servicio del Centro de Atención Primaria III Metropolitano, Piura, 2021. En tanto, la metodología es hipotético-deductivo y aplicó un cuestionario direccionado a una muestra comprendida por 195 usuarios entre internos y externos., obteniendo como resultados que la Gestión de talento humano está en un nivel bueno con un 34,9 %, mientras que un 36,4% en un nivel regular, y solo un 28,7 % en un nivel deficiente, de modo que, se reportó una asociación media positiva entre las variables con el indicador de Spearman de 0.563 y el valor p menor al 5 %. En conclusión, se arribó en función al estadístico de regresión ordinal y se halló la influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad de servicio del Centro de Atención Primaria III Metropolitano.

Noa (22), en 2021, en su investigación, propuso establecer la asociación entre la gestión del talento humano y la prestación del servicio de calidad en el Centro de Salud Nieveria, en Lima, 2021. En tanto, su estudio se rige por un alcance descriptivo de tipo básica de corte transversal que aplicó un cuestionario direccionado a una muestra comprendida por 88 pacientes, obteniendo como resultados que el valor 50 % apreciaron un desenvolvimiento medio del personal de salud, además 45,5 % señalaron un nivel medio de calidad de atención por la escasa calidez transmitida, falta de apoyo emocional, retraso en la prestación del servicio y desinterés por brindarle una orientación detallada de cuidados a realizar en casa, de modo que, se reportó una asociación media positiva entre las variables con el indicador de Spearman de 0.563 y el valor p menor al 5 %. Por último, existe una relación relevante entre desempeño demostrado por trabajadores en el área de salud y provisión de un servicio meritorio e íntegro otorgado al paciente que concurre al centro de salud.

Ramos (23), en 2021, en su indagación propuso determinar la asociación de la administración del talento humano y el desenvolvimiento de los trabajadores de la Micro Red de Salud de Luya, Amazonas, 2021. Por lo tanto, su metodología es descriptiva cuantitativa correlacional no experimental transversal, que empleó un cuestionario con una muestra comprendida por 49 participantes. En cuyos resultados se obtuvo que el 67,3 % consideró una gestión regular del talento humano y 69,4 % señaló un nivel eficiente de desempeño. Además, se tuvo una asociación positiva debido a un χ^2 igual a 12 539 con el valor del coeficiente R de Pearson de 0.493 junto al factor de Spearman de 0.497. Se concluyó la afirmación de la apropiada integración de los procesos está encaminada a motivar el talento humano que influye en mejorar los niveles de desenvolvimiento realizado por el personal especializado, por lo que existe una correlación directa entre ambas variables.

Neyra (24), en 2021, propuso determinar la asociación entre la Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao, 2021. En su metodología se utilizó el modelo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal, en una muestra poblacional de 77 trabajadores de un establecimiento de salud región Callao, que aplicó una encuesta de 18 preguntas. Como resultados se obtuvo que existe una

asociación media moderada entre la gestión del talento humano y la calidad de la prestación del servicio equivalente al 73,5 %; siendo esta asociación estadísticamente muy significativa. En conclusión, se demuestra que implica desarrollar habilidades de competencias para efectuar políticas creativas y mejorar el nivel organizacional, que le consienta anticiparse y gestionar el cambio de manera colectiva, permitiéndole desarrollar estrategias de largo plazo y calidad de prestación de servicios en un establecimiento de Salud.

Rodríguez (25), en 2021, propone determinar la calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. Por lo cual, el método de investigación es nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, que eligió usar un cuestionario enfocados a 98 conductores en actividad de la empresa de transporte de carga pesada en Lima. Como resultados se señala que las variables calidad de servicio y satisfacción laboral se correlacionan de forma positiva y alta (0.783) y se concluyó que la calidad de servicio del cliente interno y todas sus dimensiones se relacionan con la satisfacción laboral.

Paredes (26), en 2021, en su estudio, propone definir la vinculación del manejo de talento humano y la cualidad de la atención en salud en determinado establecimiento médico de primer nivel, ubicado en Lima, 2021. Por tanto, la metodología es descriptiva de nivel correlacional no experimental transversal cuantitativo que usó un cuestionario en 32 empleados. Consiguiendo como resultados, que R Spearman es 0.371 con una significancia bilateral de 0.037, por lo que, el valor p es menor a 0.05 con incidencia significativa positiva baja. En conclusión, se comprueba la existencia de la asociación significativa entre las variables, por lo tanto, el aumento del manejo de talento humano produce una mejora de la calidad de la atención asistencial en el establecimiento hospitalario de primer nivel en mención.

Guerrero (27), en 2021, en su estudio, propone estudiar la Gestión del talento humano para la Calidad de atención en los Servicios de la Salud COVID19. Para ello la metodología utilizada es de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Consiguió como resultados la inadecuada calidad de

atención recibida por falta de condiciones para la atención, y de personal de la salud, existiendo una alta brecha por cubrir, como la falta de especialistas, accesibilidad, motivación, y gestión del talento humano dado por una deficiente capacidad de respuesta de los funcionarios, falta de liderazgo y excesos de tiempos de espera. Se concluyó que hay gran necesidad de ejecutar reformas de Gestión de recurso humano en salud para mejorar la tan ansiada calidad de atención a los usuarios.

Inca (28), en 2020, en su estudio propone averiguar la incidencia de la Gestión del Talento Humano y por Procesos en la Calidad de servicio Medicina Especializada del hospital Guillermo Almenara, Lima, 2020. Por tanto, la metodología es un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, relacional causal que usó instrumentos específicos para Talento Humano, Gestión por Procesos y Calidad de servicio. Como resultados reafirman la influencia de gestión del Talento Humano y por Procesos en la calidad de servicio de Medicina Especializada. En conclusión, se comprueba la existencia de la asociación significativa entre las variables, por lo tanto, el Talento Humano y por procesos tienen influencia alta (R^2 de Nagelkerke 30,8 %), directa y significativa en la Calidad de servicio de Medicina Especializada en el hospital Guillermo Almenara.

Rubio (29), en 2019, en su investigación, plantea determinar la asociación del manejo de talento humano y atributo de la atención asistencial en un centro médico, en Lima, 2019. Por ello, su método de investigación es descriptivo correlacional no experimental transversal cuantitativo; se aplicó un cuestionario a 157 participantes, y se obtuvo como resultados que el índice de Rho de Spearman es 0.643 y significancia bilateral igual a 0.002, por lo que el valor de p es menor a 0.05 con incidencia significativa moderada positiva. En conclusión, se afirma la relación significativa entre las variables en estudio, por lo tanto, el acrecentamiento del manejo de talento humano conlleva a una mejora de la calidad de la atención en salud de cierto hospital público.

Corrales (30), en 2018, en su investigación, planteó precisar el impacto entre la manejo del talento humano y cualidad de la prestación de salud en el establecimiento de salud rural de San José de Sisa, situado en San Martín, 2018. Por ello, su metodología es descriptiva correlacional no experimental cuantitativa que usó un cuestionario orientado a 66 pacientes, obteniendo como resultado

que el 70 % es deficiente y 97 % reportaron insatisfacción. Asimismo, el indicador de Spearman es -0.441 con significancia bilateral es 0.00, por lo que, p es menor a 0.05 con incidencia significativa moderada indirecta. En conclusión, se afirma la relación significativa entre las variables, de tal forma, una mejora gestión del talento humano, significa el decrecimiento en la condición de la atención especializada en la institución de salud pública.

García (31), en 2018, en su investigación propuso precisar la asociación del manejo del recurso humano y la calidad de atención ofrecida por la clínica Virgen del Rosario, situada en Lima, 2018. Por lo que, su metodología correspondió a tipo sustantiva de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, que usó un cuestionario orientado a una muestra constituida por 42 trabajadores. Los resultados mostraron que el 38,1 % indicó un nivel alto en la gestión del personal y 45,24 % percibió un nivel bajo de calidad de atención. Por otro lado, se constató el valor de Spearman es 0.901 y el valor p debajo de 0.05 que indica una existencia de asociación directa entre ambas variables. En conclusión, la ejecución de una gestión orientada a impartir inducciones al nuevo personal ingresante, proporcionar capacitaciones, compensaciones y entrega de reconocimientos permitirá conceder una atención de calidad enmarcada a satisfacer diferentes necesidades mostradas por los pacientes o usuarios.

Corrales (32), en 2018, propone determinar la relación entre la gestión del Talento humano y la Calidad de Servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018. Por lo cual, el método de investigación es descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal que eligió usar un cuestionario enfocados a 66 pacientes de consultorio externo de medicina. Como resultados se obtuvo que el nivel de gestión del talento humano del profesional de salud es un 70 % deficiente y 30 % eficiente y que el nivel de calidad de servicio al usuario es de un 97 % de insatisfacción y 3 % de satisfacción. En conclusión, la gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicio en consultorios externos del Hospital rural San José de Sisa de manera negativa moderada (Rho -,441), con una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

2.2 Bases teóricas

Gestión del talento humano

La gestión de talento humano consiste en lograr una identificación de las competencias que posee el personal de una organización que garanticen el buen desenvolvimiento en sus labores ejecutadas en la entidad de acuerdo a su talento, creatividad, inteligencia, entre otras habilidades, asimismo se indica que a inicios de su estudio se les llamaba élites (personas líderes) que quiere decir empleados que desarrollaban sus trabajos de forma eficiente desencadenando una dificultad en las organizaciones para poder reclutarlos (31). Tener a disposición un personal especializado que se sienta comprometido con sus actividades genera una ventaja competitiva para la empresa, por tanto, se considera una parte indispensable en la ejecución de las estrategias (32).

Es considerada la parte esencial en todas las instituciones, sobre todo en las que brindan una atención a la salud, puesto que, sin el personal humano no se podría garantizar la salud en los individuos, por ello, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), denomina a la gestión de talento humano como conjunto de actividades y procesos por el que se ejecuta el funcionamiento, movilización y desarrollo de las entidades de salud, necesitando a un personal humano para su ejercicio, por ello la denominan como el pilar fundamental en todas las organizaciones que se dediquen a otorgar una atención sanitaria (33).

Esta característica garantizará la eficacia de los objetivos de las empresas, puesto que impacta en el desempeño de los colaboradores, siendo indispensables que se establezca un área que se encargue directamente de gestionar el compromiso y motivación del personal que contribuya en el incremento de sus habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes (34), sin embargo, existen factores que interfieren en que estas personas sigan manteniendo un compromiso con las actividades de la entidad por la falta de pertenencia y desentendimiento de los directivos (35).

El personal de salud desea que las empresas apliquen estrategias que les permita contribuir en el adquirir sus competencias profesionales y así puedan brindar una atención calificada a los pacientes que se acercan a las

organizaciones de salud donde se sienta seguro que recibirán un excelente atención (36), además, se indica que trabajar con un personal calificado y la implementación de una dirección de talento humano se podrán ejecutar actividades de motivación para que juntos logren obtener el éxito y se pueda continuar desempeñando las actividades en la institución para beneficio de todos (37).

Teoría General de la Administración

Entre las teorías que sustentan la investigación se encuentra la teoría general de la administración que fue estudiada por Chiavenato, la cual, se enfoca en el estudio de las empresas y las personas que conforman la entidad, sin tomar en cuenta el nivel jerárquico o las actividades que desarrolle el recurso humano siempre y cuando se centren en que se lleguen a cumplir los objetivos que fueron propuestos, por ello, infiere en el trato que otorga las instituciones a su personal, como desempeñan los altos directos su liderazgo, si la organización desarrolla procesos que gestione los saberes y atributos que poseen los individuos para que contribuyan en la empresa, porque solo así la organización tendrá mejores resultados en sus actividades, siempre teniendo en cuenta como se ejecuta las relaciones entre los directivos y los trabajadores para que todos se sientan parte de la entidad y se sientan motivados en lograr siempre los objetivos planificados (38).

Teoría clásica

Desarrollada por Taylor y Fayol en sus inicios fue denominada administración científica, centrada en obtener la eficiencia en las corporaciones con los principios generales de la administración que involucra a los departamentos de la entidad y sus miembros, desde la parte superior a la inferior, cumpliendo con las responsabilidades de forma compartida siguiendo con la estructura que garantice la obtención de la eficiencia en sus resultados siendo el deseo de todas las empresas (39).

Teoría Administrativa Humanista

Dada a conocer por Peter Drucker y Stefano Zamagni quienes planearon que los colaboradores en una entidad no deben solo ser considerados como trabajadores que se encargan de realizar sus labores sino por lo contrario, deben ser vistos como fuente importante en las organizaciones que generaran su éxito, por ello, hacen mención que se debe brindar una valoración al recurso humano por medio de una gestión de calidad para que no solo tomen en cuenta tener una importancia por obtener una mayor rentabilidad en la organización sino que también es indispensable preocuparse por el personal, ya que, es poseedor de conocimientos, innovación y creatividad que se convertirá en ventaja competitiva para la empresa (40).

Teorías X y Y

De McGregor consideradas en las relaciones interpersonales teniendo en cuenta el comportamiento de la persona y la motivación que se ejerce durante su trabajo, por ello, se menciona que los empleados deben encontrarse en un ambiente agradable para que puedan cumplir con sus funciones con un ambiente agradable y que les brinde seguridad, siendo importante su aplicación en las organizaciones para que se sientan parte de la entidad, además indican que pueden incrementar su rendimiento al recibir mejores condiciones salariales, bonos por desempeño y participación de capacitaciones que le generen mayor productividad a las empresas (41).

Teoría Z o Método Japonés

Enunciada por Ouchi donde promueve una relación más eficiente entre la organización y las capacidades humanas que la conforma porque el personal es el elemento que da vida a la organización y la entidad es la encargada de otorgarles los recursos económicos suficientes para que estos satisfagan sus necesidades a cambio del desarrollo de sus actividades, este método se centra en que el trabajador al ser parte de la empresa puede otorgar aportes indispensables en las decisiones empresariales, puesto que es quien está ha cargado de brindar una atención eficiente al cliente, por ello, el autor indica que es importante que se otorguen al recurso humano buenas condiciones laborales,

confianza, que se fomente el trabajo en equipo, incluso que se garantice un empleo de por vida para brindarles una estabilidad y relaciones estrechas con la finalidad de que se sienta parte de la organización, asimismo, se motivaran en brindar también una atención de calidad cuando un cliente necesite de sus servicios permitiendo una mayor productividad y el calidad de la organización (42).

Teoría de Agencia

Otorgada por Ross se ejecuta en el ámbito empresarial para que se facilite la actividad de poder contar con un recurso humano calificado, puesto que, esta teoría se centra en que la organización principal deja bajo la responsabilidad de otra empresa, en este caso llamada agencia, el contratar un personal que contribuya en obtener mejores resultados para su entidad, es decir se ejecuta una subcontratación y es la agencia la responsable del trabajador desde el momento en que se ejecuta el contrato del personal hasta su último día de trabajo, se desarrolla un compromiso de la agencia de velar por el bienestar del talento humano cuando se encuentre dentro de la empresa, otorgándoles además asesorías de motivación para que cumpla con sus funciones de manera óptima, que llegue a contribuir en el brindar una atención de calidad para que la empresa pueda cumplir con satisfacer las necesidades de las personas y la compañía principal se encarga de cumplir sus responsabilidades directamente con la agencia (43).

Teoría de la motivación y personalidad

Dada a conocer por Maslow, donde menciona que la persona trata de superarse conforme a su personalidad y motivación para satisfacer las necesidades que son básicas para los individuos, por ello, hace mención de la pirámide que fue expuesta en jerarquía llegando a ser una fuente de motivación para trabajar, ya que, para satisfacer sus necesidades necesita de ingresos económicos, sin embargo, las empresas deben contribuir en brindar una adecuada dirección del recurso humano que los haga parte de la entidad para que su motivación se incremente (44).

Modelo de Idalberto Chiavenato seleccionado para la investigación.

El modelo de Chiavenato debe ser implementado en todas las organizaciones modernas, porque permite a la empresa cumplir con sus objetivos, puesto que, se generara la evaluación del recurso humano para que pueda ser un personal calificado que cumpla con las capacidades suficientes para poder otorgarle beneficios a la empresa, sin embargo, también menciona que no todo depende del talento humano, puesto que, los directivos deben cumplir eficientemente su función para que sus colaboradores puedan contar con todos los recursos suficientes para desarrollar sus funciones sin problema, teniendo en cuenta los procesos que se llevaran a cabo desde la admisión del personal hasta el aporte que se otorgara cuando ya son parte de la entidad (45).

Se debe cumplir con las características donde se pueda incentivar una buena comisión de los colaboradores en las organizaciones tanto para el personal que desea seguir siendo parte de la empresa y la organización que quiere contar con un excelente recurso humano que pueda contribuir en el logro de los propósitos y metas que hayan sido planteados, los cuales son: en la admisión del personal se debe ejercer los análisis de reclutamiento de debe elaborar una evaluación de acuerdo a las necesidades de la empresa lo que permita seleccionar a las personas más idónea, asimismo, se debe ejercer una inducción al nuevo miembro para que conozca y se familiarice con la entidad, posteriormente se debe mantener en constantes capacitaciones al recurso humano para que pueda contribuir en poder potenciar sus habilidades en beneficio de todos y puedan cumplir con sus funciones, a cambio la empresa debe otorgarles fuentes de motivación como recompensas o reconocimiento por un buen desempeño, además de cumplir con sus remuneraciones (46).

Chiavenato indica que la gestión de talento humano permite obtener buenos resultados en la empresa, puesto que, demandara que administrativos, directores, funcionarios o los colaboradores trabajen eficazmente en sus funciones para que se lleguen a cumplir las metas generales de la empresa así como los personales, con la motivación de un recurso humano que desea obtener ascensos que contribuyan en su línea de carrera profesional obteniendo

asimismo mejores ingresos económicos para poder satisfacer de ambas partes (47).

Este modelo de Chiavenato se centra en que se debe ejercer un trabajo en conjunto, es decir, tanto por la administración que se encuentra a cargo de la organización como las funciones que desarrollen el personal, por ello, es fundamental atravesar un proceso de admisión donde se selecciona al personal idóneo para poder capacitarlos desde un inicio de sus labores y así conocer de cerca que debe cosas deberían ser cambiados o implementados durante el desarrollo de las actividades del talento humano, ya que, son quienes le dan vida y dinamismo a la empresa para lograr objetivos, como el mantener una calidad en la atención a los clientes dependiendo de las capacidades y habilidades que puedan poseer el recurso humano (48).

Chiavenato, citado por Alcoser y Quispe (49), manifiesta que los directivos de la empresa deber mantener un liderazgo en el cuidado del talento humano, el cual, se encuentra constituido por habilidades, conocimientos, actitud y juicio donde se promueve tanto el compromiso como la motivación de los trabajadores de la organización por medio de una gestión pertinente del personal para que brinde una calidad de servicio al cliente o la persona que llegue a las instalaciones de la empresa (49).

Para la ejecución de la investigación en la gestión de talento humano, se tomará en cuenta las dimensiones de acuerdo al modelo de Chiavenato citado por Rubio, bajo el enfoque general de administración, ya que fundamenta que todas las empresas deben tener en cuenta una evaluación del personal desde un inicio que les permita contar con un recurso humano calificado y una vez que se encuentren como parte de la empresa velar por su bienestar sin tener en cuenta la jerarquía, brindando un trato adecuado, formando parte de la entidad por medio de capacitaciones, manteniendo relaciones positivas entre todas las áreas y permitiéndoles en todo momento su desarrollo personal que será beneficio para ambas partes.

Admisión el personal: Es la actividad de reclutar al personal que será miembro de la organización, el cual, atraviesa un proceso para su selección donde se den a conocer las capacidades y habilidades de cada uno de los candidatos.

Capacitación del personal: Al otorgarle capacitaciones constantes al personal pueden mejorar cada vez sus estrategias de atención a los clientes cuando necesiten de su ayuda para determinadas actividades, además que contribuye en sus habilidades personales.

Desarrollo personal: Son fuente de estímulos que contribuyen en la motivación para reforzar el vínculo entre los colaboradores y la organización, puesto que, la empresa contribuye en poder incrementar las capacidades de cada trabajador y asimismo sus deseos de continuar cumpliendo con las actividades encomendadas por sus líderes.

Calidad de servicio

Es ejecutar la aplicación de estrategias en la empresa con el propósito de brindar un servicio pertinente a los clientes para obtener una calificación positiva (50), se centra principalmente en la percepción que tienen las personas cuando adquieren un servicio, teniendo en cuenta, la gestión que se desarrolla en las empresas para otorgar una calidad en su proceso de servicio, lo cual, llega a ser en la actualidad un gran reto para las organizaciones que desean tener una percepción positiva de sus clientes (51).

La calidad en los servicios nace con la finalidad de ofrecer satisfacción a los usuarios de una entidad a través de una atención adecuada, accesible, segura, oportuna y confiable (52). El éxito de las organizaciones se debe al servicio de calidad que pueden llegar a ofrecer estas entidades a sus consumidores por medio de estrategias eficientes, por tanto, es muy importante en los centros de salud, ya que, son estos establecimientos especializados los encargados de mantener el bienestar de las personas (53).

La calidad en los servicios está constituida por las habilidades que posee el personal que atiende en las organizaciones, con la finalidad de obtener una

percepción positiva de los clientes que llegan a las empresas, como las clínicas, por ello, es importante mantener un constante monitoreo de la aplicación de buenas estrategias (54). Para conocer qué nivel de calidad en los servicios están recibiendo los clientes, se pueden ejecutar evaluaciones periódicas que permitan incrementar las estrategias o cambiarlas para brindar un excelente servicio que contribuya con la empresa, así como con los trabajadores, puesto que, son las fuentes principales quien se encarga de la atención a los clientes en los establecimientos (55).

Es el poder satisfacer las expectativas de los individuos los cuales son presentados mediante su calidad, precio, rapidez y asesoramiento, satisfaciendo las necesidades de los consumidores permitiendo obtener una ventaja competitiva para la organización (56). En cuanto a sus teorías que sustentan la calidad de servicio tenemos las siguientes:

Teoría de los dos factores de satisfacción en el trabajo

Fue planteada por Herzberg, quien indicó que se puede obtener una calidad en los servicios que otorga el personal de una organización, cuando se cumplen con dos fundamentos especiales, que son: otorgar todos los recursos necesarios en la entidad para que el personal pueda ejercer sus labores sin inconvenientes y el crecimiento o desarrollo del recurso humano que motive a los empleados a ejercer sus actividades de manera eficiente, a través de beneficios como el incremento de sus remuneraciones, incentivos por cumplir los objetivos o ascensos en puestos de trabajo de la organización, llegando a satisfacer sus necesidades como trabajadores, permitiendo que continúen otorgando una atención de calidad a los clientes cuando se acercan a los establecimientos (57).

Teoría del triángulo del servicio

Denominada por Karl Albrecht, quien habla que se otorga un valor en el servicio, cuando se desarrolla una interacción entre el trabajador y el cliente, por ello, indica que existen fuentes que permiten otorgar una satisfacción en cuanto a la calidad de servicio brindada por las organizaciones cumpliendo con el triángulo del servicio que mantiene los siguientes elementos: el cliente (parte central del triángulo, porque es la fuente de ingresos para la empresa, por ello, es

importante conocer cómo se les está otorgando el servicio y sobre todo como el cliente lo está percibiendo), las estrategias (métodos y actividades de servicio), sistemas (mecanismos disponibles para los clientes) y el personal (papel significativo porque es el medio encargado de brindar una atención eficiente), cumpliendo con estos indicadores conforme a lo indicado por Karl Albrecht se garantizara brindar un excelente servicio (58).

Albrecht, en 2014, dio a conocer siete aspectos importantes para poder ejecutar una medición de la calidad en el servicio de las organizaciones, que son: atención, capacidad de respuesta, accesibilidad, comunicación, credibilidad, amabilidad y entendimiento que deben ser otorgados a los clientes para solventar sus inquietudes o preguntas que tenga respecto a los servicios que brinda la organización (59).

Teoría de la planificación de la calidad

Otorgada por Joseph Juran, manifestando que los procesos desarrollados en la organización deben cumplir con las expectativas que tienen los consumidores, por ello, ejecuto una trilogía que consistía en cumplir con tres pasos: la planificación, control y el mejorar la calidad en las atenciones (60). Implicando, cumplir con diez principios, los cuales fueron: conocer las oportunidades de mejora, metas que deben ser mejoradas, crear planes, capacitaciones, resolución de los problemas, comunicar los avances, reconocimiento, conocer los resultados, recuento del progreso y el resultado final de las mejoras logradas que contribuyan en otorgar un servicio de calidad en las gestiones de las organizaciones (61).

Teoría del comportamiento del consumidor

Se centra en la percepción de los seres humanos, ante la calidad de servicios que se les ha otorgado a los consumidores cuando adquieren un bien o servicio que llegue a satisfacer sus expectativas y necesidades, permitiendo que aquella percepción sea positiva para la organización, el cual, posibilite incluso recomendar la empresa a otras personas y continuar generando sus compras en la empresa (62).

Teoría de la calidad total

Expuesta por Ishikawa et al., centrándose en conservar una cultura de la calidad en todo momento para que se pueda ocasionar un cambio en las organizaciones permitiendo tener un mejoramiento continuo en los establecimientos, además indica que se pueda medir la calidad, incentivar el liderazgo que permita incrementar la calidad, otorgar a los clientes menores precios así poder tener mayor cantidad de consumidores así como también la participación en el mercado, nuevas oportunidades para ampliar el mercado y brindar mayor cantidad de empleo a las personas (63).

Teoría de los Trece Principios

Brindadas por Viveros Jesús, manifestando que las prácticas que se harán mención deben estar implementadas necesariamente en las organizaciones para que los trabajadores otorguen una calidad en los servicios desde un inicio hasta después de que el cliente realice la compra, los trece principios consisten en: realizar bien las cosas desde un inicio, tener como primordial siempre la satisfacción de los otros, no justificar los problemas o errores y buscar sus soluciones, ser optimista, mantener buenas relaciones entre los miembros de la empresa, cumplir con todas las tareas encomendadas, preservar la amabilidad con los compañeros, ser puntual, aprender a reconocer los errores y poder corregirlos, trabajar con humildad para entregar y recibir aprendizaje, generar el orden y organización de las herramientas y el de toda la comunidad de trabajo, conservar la responsabilidad y poder generar confianza en el grupo de trabajo y poder simplificar las actividades que les parezca complicado, con todo ello el autor indica que se ocasionara que el desarrollo de sus labores sea de manera eficiente y eficaz para brindar una calidad (64).

Teoría de las brechas

Anunciadas por Zeithanl et al.(1996), permite identificar cuáles son las deficiencias en las organizaciones que pueden ocasionar resultados negativos para poder otorgar una calidad en los servicio (58), por ello, desarrolla cinco

brechas para ejecutar una evaluación en la empresa en general y las personas que brindan el servicio, evaluando la percepción de los clientes y sus expectativas, tomando en cuenta las siguientes características: procedimientos de la organización, normas de servicio otorgado, promesas ofrecidas al cliente y lo que esperan los consumidores recibir frente lo que realmente reciben, llegándose a desarrollar el modelo SERVQUAL (65).

Modelo SERVQUAL

Sus siglas en inglés significan Service Quality, su propósito es ejecutar una evaluación de la calidad en la atención que se encuentran recibiendo los clientes en una empresa, su primera validación fue realizada en Latinoamérica en el año 1992, dado a conocerse por medio del instituto latinoamericano de calidad y Michelsen Consulting, este modelo puede ser implementado por los distintos rubros de las organizaciones que deseen conocer como poder mejorar los niveles de percepción de calidad en las personas que se acerquen a una entidad para recibir una atención, como el caso de las clínicas que tienen que ver en el rubro de la salud, siendo fundamental brindar un excelente servicio para el bienestar de todas las personas (66).

El modelo SERVQUAL es utilizado en numerosos contextos que han permitido demostrar su eficacia para conocer el nivel de calidad de los servicios o atención que las entidades se encuentran brindando a sus clientes, asimismo, ejecutar una comparación entre la calidad esperada y la percibida, de acuerdo a las cinco dimensiones que pueden ser adaptados dependiendo las actividades que desarrollen las organizaciones para poder además generar una satisfacción en aquellas personas y les permitan seguir eligiendo a la entidad para seguir adquiriendo sus servicios (67).

Asimismo, contribuye en que los principales departamentos que tienen a cargo la dirección de las empresas puedan tener un amplio conocimiento sobre la calidad de servicios que se encuentra otorgando la organización a sus clientes y así les permita tomar las decisiones más adecuadas para cumplir con las necesidades de servicio que desean recibir todos los usuarios durante su proceso de atención (68); además, también permite obtener una satisfacción,

porque identifica los factores más indispensables en la organización, lo cuales, pueden ser corregidos con el apoyo del talento humano que conforme la organización, por ello, es importante mantener un compromiso con todo el personal para que se pueda trabajar en conjunto y así lograr los objetivos de calidad, que en la actualidad viene a ser uno de los recursos más indispensables para que todas las empresas logren su éxito (69).

Este método permite ejecutar una investigación y poder conocer el nivel de calidad que están recibiendo los clientes en los establecimientos cuando adquieren un servicio o producto (70). Permiten que las organizaciones puedan ejecutar una comparación entre las expectativas y percepciones de los clientes para realizar un diagnóstico de su situación y las de otras entidades, que se encuentran en el mismo rubro, esto contribuirá a que desarrolle estrategias que permitan obtener una ventaja competitiva (71). Es herramienta que se está conformada por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (72).

Las dimensiones según el Modelo SERVQUAL presentados por Zeithanl et al. en 1988 (73), serán tomarán en cuenta para medir la calidad de servicio en la investigación, porque, se ejecuta un estudio general de la organización teniendo en cuenta todos sus ámbitos desde sus recursos físicos, el personal y su forma que atienden a los clientes, de acuerdo a la evaluación en toda la entidad y los resultados obtenidos se podrán tomar mejores decisiones respecto a las estrategias que deben implementar y cambiar que contribuyan en la obtención de sus objetivos.

-Elementos tangibles: Son todos los recursos físicos que tiene la organización para que se pueda desarrollar las actividades en las empresas, los cuales, llegan a ser los equipos, instalaciones, personal con su respectivo equipamiento de seguridad, etc.

-Fiabilidad: actitud con la que el talento humano atiende a las personas que se acercan al centro clínico con la necesidad de ser atendidos, y el personal debe otorgar una asistencia precisa y confiable.

-Capacidad de respuesta: disposición del talento humano para brindar una atención eficiente y rápida solventando todas las inquietudes que tengan los clientes.

-Seguridad: capacidad que tienen los trabajadores del establecimiento clínico para que puedan inspirar confianza conforme a su credibilidad.

-Empatía: indispensable para obtener buenas calificaciones en la atención que reciben los clientes, puesto que, tiene que ver con otorgar una asistencia personalizada a cada paciente que llegue por sus evaluaciones médicas cumpliendo con sus expectativas.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad: Es la totalidad de las características y rasgos que son presentados en un producto o servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios conforme al cumplimiento de sus expectativas, lo cual, permita tener una percepción positiva al momento de generar el pago por dichos bienes o servicios (74).

Servicio al cliente: Es otorgar un asesoramiento al cliente durante y después de la actividad de compra de un producto o servicio en una entidad permitiendo establecer relaciones entre la organización y sus consumidores (75).

Gestión: Es el grupo de actividades desarrolladas para administrar y dirigir una empresa con el propósito lograr beneficios positivos en la organización, además es entendida como diligencia o tramite que es esencial en toda entidad que desea llegar a obtener sus objetivos (76).

Talento humano: Son las personas que laboran en la corporación, es considerado el principal recurso de todas las entidades porque ejecutan sus labores de acuerdo con sus capacidades, asimismo, se encuentran a cargo de otorgar una calidad en el proceso de atención a los consumidores permitiéndole a la empresa retener buenos resultados y llegar a ser competitiva (77).

Organización: También es conocida como empresa que se encuentra constituida por un grupo de personas con el propósito de desarrollar actividades para brindar bienes o servicios a las personas y satisfacer sus necesidades (78).

Clínica: Es un establecimiento medico donde se otorga una atención a la salud de los individuos con el propósito de mantener su cuidado, el cual, se encuentra compuesta por especialistas en ciencia médica (79).

Salud ocupacional: Promueve y mantiene el bienestar físico de las personas que trabajan en una empresa con la finalidad de poder garantizar el bienestar del recurso humano (80).

2.4 Hipótesis y variables

Formulación de hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR, Pasco- 2023.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR, Pasco- 2023.

Variables y su definición operacional

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición operacional: Se analizará en base a las siguientes dimensiones correspondientes a selección del personal, capacitación del personal y desarrollo del personal.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición operacional: Se medirá por medio de las siguientes dimensiones concernientes a: fiabilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Variables intervinientes: Sexo y edad.

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

El presente estudio se rige por un enfoque cuantitativo, pues se efectuó una serie de procesos secuenciales que permitieron compilar un acervo de datos mediante instrumentos válidos, los cuales conllevaron a corroborar la hipótesis propuesta a través de metodología estadística que encaminó a establecer la asociación entre variables y constatar la teoría planteada (81).

Según la intervención del investigador, corresponde a observacional pues se analizó una serie de información procedente de un fenómeno de estudio en particular sin ejecutar alteraciones en el comportamiento de la variable dependiente, es decir, se prescindió de diseñar una propuesta o implementar estrategias que contribuyan a la solución de una problemática identificada (82). En ese sentido, la indagación orientó su propósito analizar el comportamiento ejercido por el líder en la dirección del recurso humano y su asociación en la calidad del servicio otorgado a los pacientes que acuden a una clínica.

Según el alcance concierne a analítico por orientar su propósito en efectuar la medición de cada variable y posterior cuantificación de estas que encamine a establecer la existencia de asociación o no (83). En otras palabras, el estudio se enfocará en examinar la dirección del talento humano y el nivel de calidad de servicio provisto a los pacientes frecuentes, con el propósito de determinar la asociación las implicancias de una variable en otra.

Según el número de mediciones de las variables de estudio, transversal por compilar una gama de datos en un momento dado a través de los instrumentos elegidos (84). Es decir, se acopiará una serie de información de la gestión ejercida en el recurso humano y la calidad del servicio otorgada desde la perspectiva de los colaboradores de una clínica en un periodo específico.

Según el momento de la recolección de datos, prospectivo, porque se recogió una serie de información del fenómeno de estudio en su estado actual durante el periodo de ejecución del estudio, con el propósito de otorgar aportes a la literatura registrada como a la evidencia empírica que señala la asociación de

una variable con otra (85). Por tanto, la compilación de datos de ambas variables involucradas en el estudio se efectuó en el periodo de realización del análisis por medio de cuestionarios o fuentes primarias.

3.2. Diseño muestral

La población comprendió a la totalidad de colaboradores que ejecutan labores en el área de atención al cliente de la Clínica Natclar con sede Pasco, cuyo número asciende a 27 trabajadores.

En ese sentido, se eligió a una muestra constituida por 27 colaboradores que desarrollan labores en el área de atención al cliente en la institución de salud seleccionada.

Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

- Colaboradores con periodo de antigüedad mayor a 1 año.
- Colaboradores que otorgan su consentimiento de cooperar en el estudio de manera espontánea.
- Colaboradores que ejecutan labores en el área de atención al cliente.

Criterios de exclusión

- Colaboradores con periodo de antigüedad menor a 1 año.
- Colaboradores que deniegan la entrega de su consentimiento de participar en la ejecución de los cuestionarios.
- Colaboradores que desempeñan labores en el área contable, logística, recursos humanos y sistemas.

Por tanto, se empleó el muestreo no probabilístico que implicó la elección de los colaboradores por medio de criterios establecidos dados por el responsable del estudio, lo cual, prescindió de la aplicación de métodos vinculados a la probabilidad debido al rigor exigido en el estudio.

3.3. Técnicas y procedimientos de recolección de datos

Se empleó como técnica de compilación de un acervo de datos la encuesta, pues facilitó conseguir información de fuentes primarias a través la interacción con los colaboradores que confirmaron su cooperación con el desarrollo del estudio.

En ese sentido, el instrumento correspondió a cuestionario orientado al análisis de la variable gestión del talento humano abarcó a 22 ítems distribuidos en las dimensiones de admisión del personal que comprendió a 8 ítems, capacitación del personal se conformó por 8 ítems y la dimensión desarrollo del personal incluyó 6 ítems, asimismo, se sujetó a una escala ordinal con cinco opciones de respuesta, además reportó una puntuación máxima de 110 puntos y puntaje mínimo de 22 puntos.

Además, el cuestionario enfocado en el análisis de la variable calidad del servicio comprendió un total de 16 ítems distribuidos en la dimensión elementos tangibles que abarcó 3 ítems, fiabilidad comprendió 4 ítems, capacidad de respuesta 3 ítems, seguridad 3 ítems y empatía englobó 3 ítems, cuya escala correspondió a tipo Likert con 5 opciones de respuesta con una puntuación máxima de 80 puntos y mínima de 16 puntos.

Cabe mencionar que se efectuó su validación por medio de la revisión de tres expertos en los aspectos de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad de cada ítem, lo cual, garantizó la idoneidad de los cuestionarios en la ejecución del estudio.

Por otro lado, se determinó la confiabilidad de los cuestionarios por medio del cálculo del coeficiente del alfa de Cronbach que arrojó un valor mayor al 0.70 y señaló la elevada consistencia interna de los instrumentos empleados en el análisis de las variables sometida a indagación.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Posterior al establecimiento de coordinaciones con las autoridades de la Clínica Natclar con sede en la región de Pasco, se ejecutó la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores que desempeñan labores en la entidad de salud con la entrega respectiva del consentimiento informado, cuyas respuestas

otorgadas se plasmaron en una hoja de cálculo de Excel a través de una matriz de datos, lo cual, facilitó su exportación al paquete estadístico SPSS versión 26 que propició el cálculo de estadísticos descriptivos como tablas de frecuencias junto a figuras, además de la determinación de estadísticos inferenciales siendo el R de Pearson o el Rho de Spearman a elegirse dependiendo los resultados mostrados por las pruebas de normalidad que facilitó contrastar la hipótesis formulada y encaminar la elaboración de conclusiones pertinentes a cada objetivo establecido.

3.5. Aspectos éticos

Se mantuvo un comportamiento ético manifestado a través de la exposición de resultados transparentes, otorgamiento de consentimiento informado, honestidad intelectual, prestación de un trato igualitario a todos los participantes seleccionados en la muestra, además del respeto por el principio de no maleficencia pues se resguardó la integridad psicológica como física de los colaboradores de la Clínica Natclar, asimismo, se resguardó el principio de beneficencia porque orientó su objetivo en conceder un acervo de aportes al conocimiento científico. Por otro lado, el estudio efectuado fue sometido a una revisión meticulosa realizada por el Comité de Ética designado por la universidad, así también, los fines propugnados no constituyen conflicto de interés con los involucrados.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos descriptivos

Tabla 1. Sexo de los colaboradores

Niveles	F	%
Femenino	21	77,80 %
Masculino	6	22,20 %
Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

Se evidenció que el 77,80 % de los colaboradores encuestados correspondió al sexo femenino y sólo el 22,20 % a sexo masculino.

Tabla 2. Edad de los colaboradores

Años	F	%
25	5	18,5 %
27	1	3,7 %
29	2	7,4 %
31	1	3,7 %
32	2	7,4 %
33	2	7,4 %
34	1	3,7 %
35	1	3,7 %
37	2	7,4 %
38	1	3,7 %
40	3	11,1 %
42	1	3,7 %
43	1	3,7 %
44	1	3,7 %
48	1	3,7 %
54	1	3,7 %
55	1	3,7 %
Total	27	100,0 %

Nota: F: frecuencia; %: porcentaje

Se apreció en la tabla anterior que el 18,5 % de los colaboradores tiene 25 años, seguido del 11,1 % con edad de 40 años, asimismo, el resto de los colaboradores coinciden con edad de 29, 32, 33 y 37 años.

Tabla 3. Gestión del talento humano desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Gestión del talento humano	Alto	13	48,10 %
	Regular	12	44,40 %
	Bajo	2	7,40 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

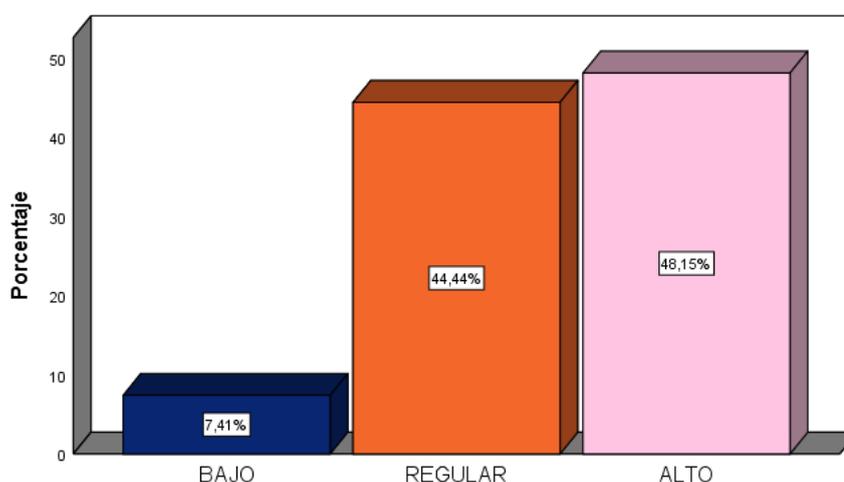


Figura 1. Gestión del talento humano desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede en Pasco 2023

Se reportó una prevalencia del nivel alto en la gestión del talento humano en 48,10 % por la incorporación de adecuados procedimientos de reclutamiento, admisión, capacitación y reconocimiento del personal que ejecutan labores en el área de atención, seguido de un nivel regular en un 44,40 %, no obstante, se registró un nivel bajo en 7,40 %.

Tabla 4. Gestión del talento humano en la dimensión selección del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Selección del personal	Alto	9	33,30 %
	Regular	14	51,90 %
	Bajo	4	14,80 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

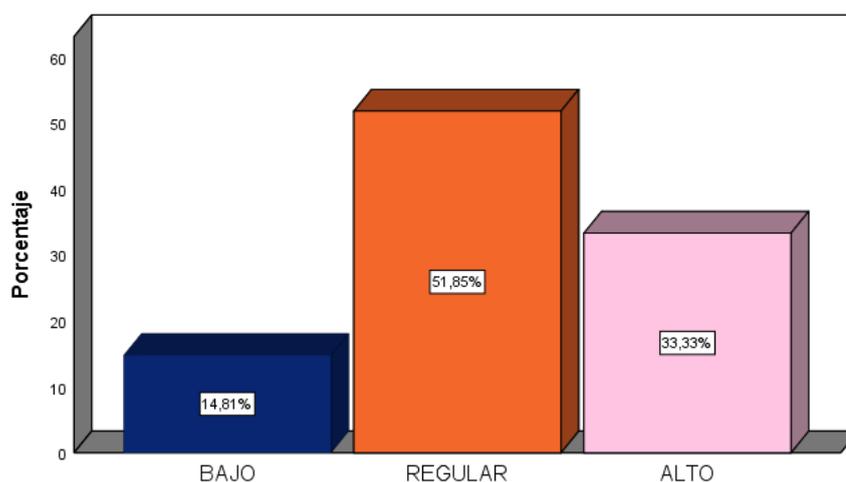


Figura 2. Gestión del talento humano en la dimensión selección del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Se mostró el predominio de un nivel regular en la selección e inducción de colaboradores competentes en 51,90 %, seguido de un nivel alto en 33,30 %, sin embargo, el 14,80 % del personal señaló deficiencias en los procesos de admisión del personal ingresante en la clínica en mención.

Tabla 5. Gestión del talento humano en la dimensión capacitación del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Capacitación del personal	Alto	14	51,90 %
	Regular	11	40,70 %
	Bajo	2	7,40 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

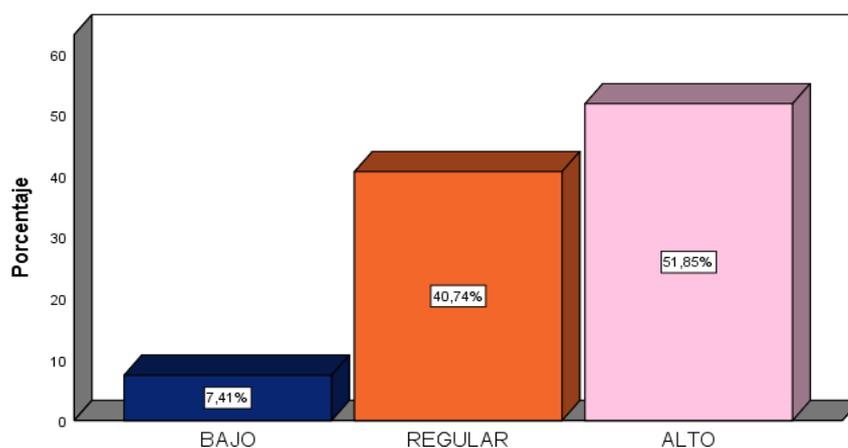


Figura 3. Gestión del talento humano en la dimensión capacitación del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Se aprecia un nivel alto en el desarrollo de capacitaciones y talleres de fortalecimiento de competencias en un 51,90 %, asimismo, se reportó un nivel regular en un 40,70 %, no obstante, el 7,40 % señaló un nivel bajo por el número reducido de cursos y frecuencia de su realización acorde a las exigencias laborales.

Tabla 6. Gestión del talento humano en la dimensión desarrollo del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Desarrollo del personal	Alto	6	22,20 %
	Regular	14	51,90 %
	Bajo	7	25,90 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

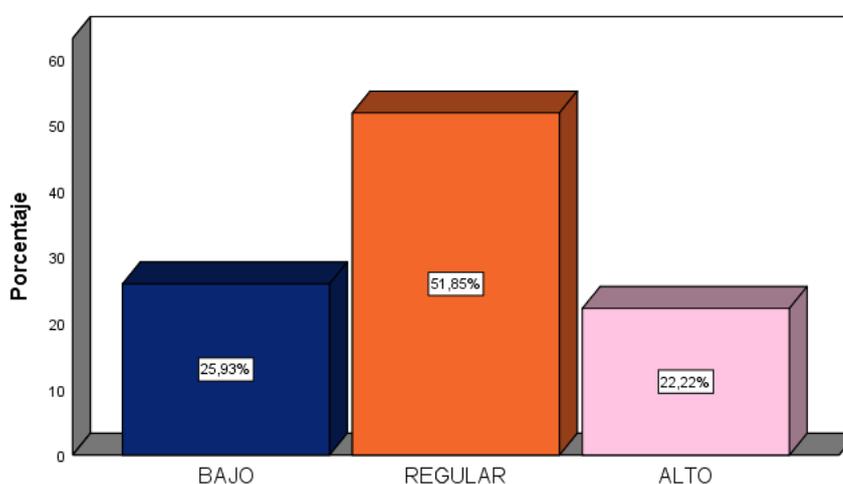


Figura 4. Gestión del talento humano en la dimensión desarrollo del personal desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Se reportó el predominio de un nivel regular de desarrollo de personal en un 51,90 % por la entrega de reconocimientos pecuniarios u honoríficos por la labor meritoria de los colaboradores, asimismo, se registró un nivel alto en 22,20 %; no obstante, el 25,90 % indicó un nivel bajo por los escasos incentivos y retribuciones al cumplimiento de objetivos.

Tabla 7. Calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Calidad del servicio	Alto	13	48,10 %
	Regular	10	37,00 %
	Bajo	4	14,80 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

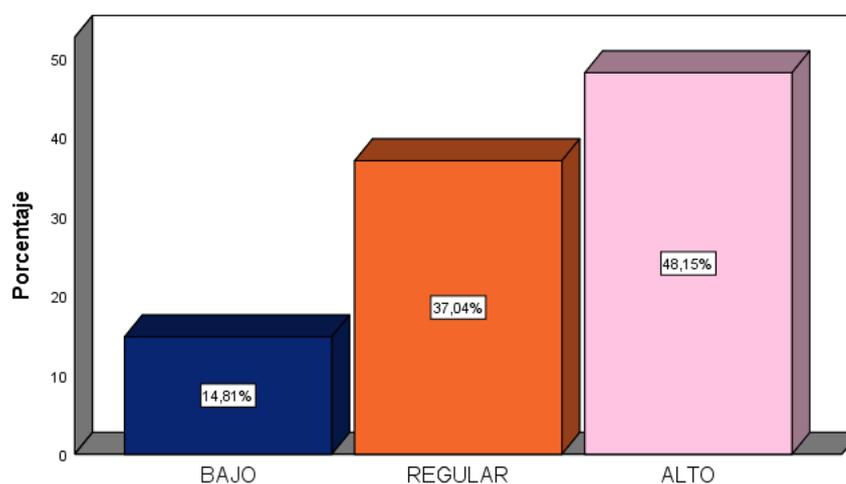


Figura 5. Calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede en Pasco 2023

Se evidenció la prevalencia de un nivel alto de calidad del servicio en 48,10 % por la prestación de un servicio personalizado de manera oportuna orientado a resolver con rapidez las inquietudes de los pacientes en un área segura, además, se registró un nivel regular en 37 % y sólo el 14,80 % señaló un nivel bajo.

Tabla 8. Calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Variable	Niveles	F	%
Elementos tangibles	Alto	6	22,20 %
	Regular	16	59,30 %
	Bajo	5	18,50 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

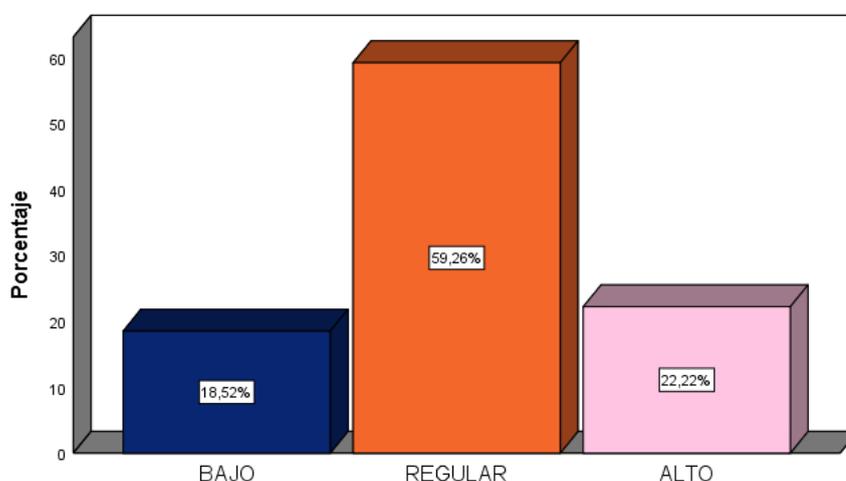


Figura 6. Calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023

Se mostró el predominio de un nivel regular del ordenamiento y pulcritud de los ambientes e instalaciones de la Clínica Natclar en un 59,30 %, asimismo, el 18,50 % de los colaboradores indicó un nivel bajo y sólo un 22,20% señaló un nivel alto de preocupación por mantener el buen estado de los tangibles necesarios en la prestación del servicio.

Tabla 9. Calidad del servicio en la dimensión fiabilidad desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

Variable	Niveles	F	%
Fiabilidad	Alto	9	33,30 %
	Regular	14	51,90 %
	Bajo	4	14,80 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

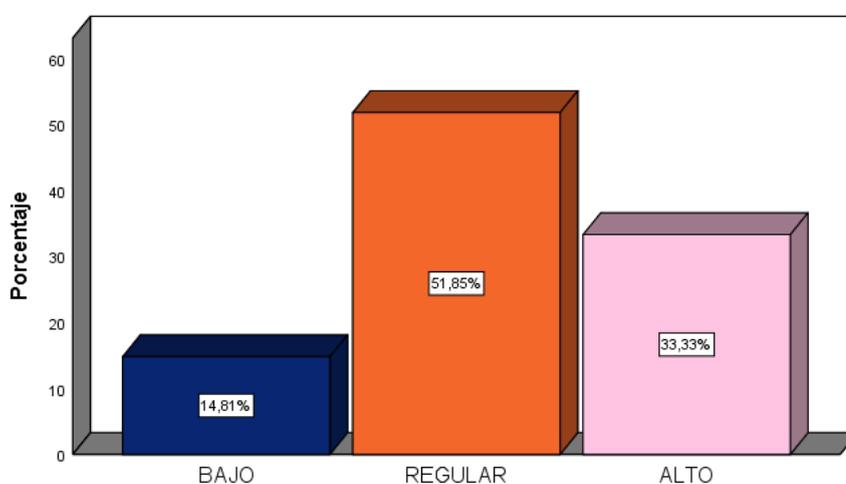


Figura 7. Calidad del servicio en la dimensión fiabilidad desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Se aprecia el predominio de un nivel regular de atención oportuna a los pacientes en un 51,90 %, asimismo, el 14,80 % un nivel bajo por dificultades en el registro de historias clínicas y retrasos en la atención, sin embargo, el 33,30 % señaló un nivel alto por el esmero de una atención y prestación de un servicio de calidad.

Tabla 10. Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Variable	Niveles	F	%
Capacidad de respuesta	Alto	14	51,90 %
	Regular	11	40,70 %
	Bajo	2	7,40 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

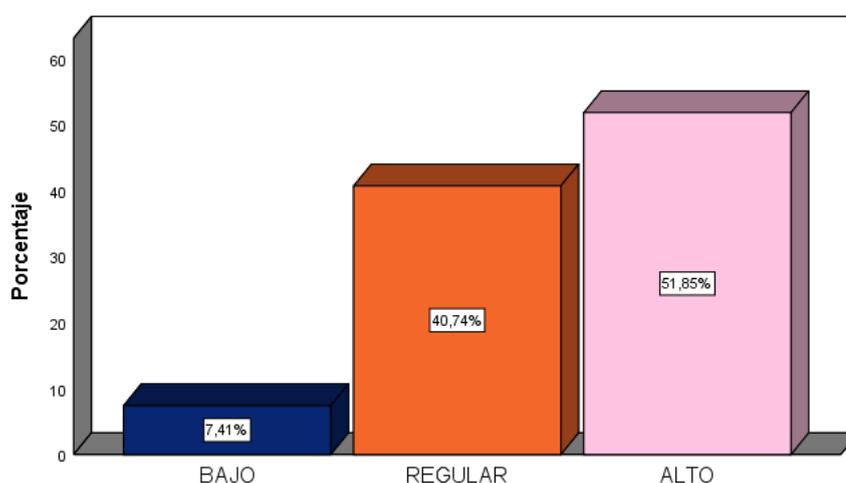


Figura 8. Calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Se evidencia en la tabla y figura anterior, la prevalencia de un nivel alto de predisposición por responder con prontitud las consultadas o quejas dadas por los usuarios en un 51,90 %, seguido de un nivel regular en un 40,70 %, sin embargo, el 7,40 % reportó un nivel bajo por dificultades en la resolución de inquietudes de los diferentes pacientes de manera oportuna.

Tabla 11. Calidad del servicio en la dimensión seguridad desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

Variable	Niveles	F	%
Seguridad	Alto	14	51,90 %
	Regular	11	40,70 %
	Bajo	2	7,40 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

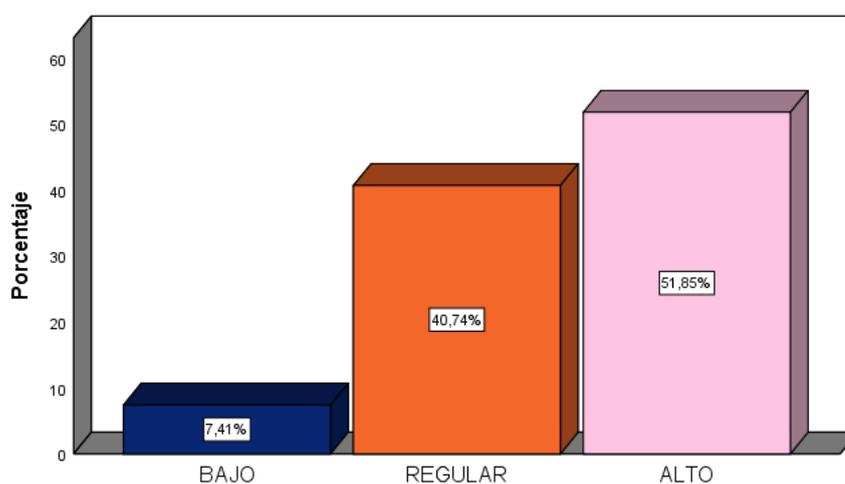


Figura 9. Calidad del servicio en la dimensión seguridad desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Se muestra en la tabla anterior el predominio del nivel alto de cumplimiento de las diferentes medidas de seguridad y garantizar la entrega de un servicio de calidad acorde a las necesidades exigidas por cada paciente en un 51,90 %, seguido de un nivel regular en un 40,70 %, sin embargo, el 7,40 % señaló un nivel bajo por desconocimiento de prácticas de seguridad a inspeccionarse en la clínica.

Tabla 12. Calidad del servicio en la dimensión empatía desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Variable	Niveles	F	%
Empatía	Alto	9	33,30 %
	Regular	15	55,60 %
	Bajo	3	11,10 %
	Total	27	100,00 %

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

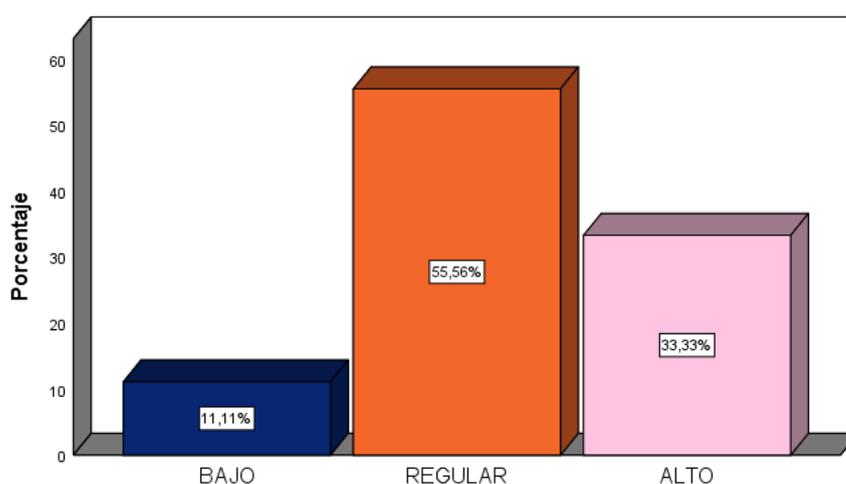


Figura 10. Calidad del servicio en la dimensión empatía desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

Se evidencia la prevalencia de un nivel regular en el otorgamiento de una atención acorde a cada necesidad presentada por los pacientes en un 55,60%, seguido de un nivel alto en un 33,30 % por el esmero de conceder orientaciones precisas y comprender las solicitudes de cada paciente que asiste a la clínica, no obstante, el 11,10 % indicó un nivel bajo.

3.2 Estadísticos inferenciales

Tabla 13. Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Selección del personal	0,950	27	0,209
Capacitación del personal	0,934	27	0,086
Desarrollo personal	0,945	27	0,161
Gestión del talento humano	0,939	27	0,114
Elementos tangibles	0,898	27	0,012
Fiabilidad	0,933	27	0,084
Capacidad de respuesta	0,845	27	0,001
Seguridad	0,911	27	0,025
Empatía	0,907	27	0,020
Calidad del servicio	0,938	27	0,106

En relación con los hallazgos reportados por la prueba de Shapiro Wilk se evidencia en la variable gestión del talento humano junto a sus dimensiones una probabilidad mayor al 5 % que señala la existencia de una distribución normal de los datos, de similar manera, se registró en la variable calidad del servicio junto a la dimensión fiabilidad un p -value superior al 5 %, lo cual, indica la distribución normal de la serie de datos, por tanto, se eligió pruebas paramétricas en específico el R de Pearson en el establecimiento de la asociación entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión selección del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión selección del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

Tabla 14. Relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión selección del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

		Calidad del servicio
Selección del personal	R de Pearson	0,684
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	27

Nota: R de Pearson: Coeficiente de correlación; n: muestra

Respecto a la tabla anterior, se evidenció una asociación positiva de nivel alto entre la selección del personal y la calidad del servicio en la Clínica Natclar, lo cual, se corrobora con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,684 junto a una significancia inferior al 5 % que señala la importancia de incorporar políticas apropiadas en la admisión de los colaboradores y efectuar una apropiada inducción en la prestación de un servicio de salud de calidad, por tanto, se constató la hipótesis propuesta.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

Tabla 15. Relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023.

		Calidad del servicio
Capacitación del personal	R de Pearson	0,741
	Sig. (bilateral)	0,000
N		27

Nota: R de Pearson: Coeficiente de correlación; n: muestra

Respecto a la tabla anterior, se registró una asociación positiva significativa de nivel alto entre la capacitación del personal y la calidad de servicio constatado con un coeficiente de R de Pearson con valor de 0,741 junto a un p-value inferior al 5 %, lo cual, señala la implicancia del desarrollo de capacitaciones orientadas a la mejora continua del desempeño de los colaboradores en la provisión de un servicio integral de notable calidad, en tanto, se corroboró la hipótesis formulada.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión desarrollo del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión desarrollo del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Tabla 16. Relación entre la gestión del talento humano respecto a la dimensión desarrollo del personal y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar con sede Pasco 2023

		Calidad del servicio
--	--	----------------------

Desarrollo del personal	R de Pearson	0,438
	Sig. (bilateral)	0,022
	N	27

Nota: R de Pearson: Coeficiente de correlación; n: muestra

Se evidenció una asociación directa significativa de nivel moderado entre el desarrollo del personal y calidad del servicio, la cual, se constató con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,438 junto a un p-value con valor inferior al 5 % que indica el impacto positivo de otorgar reconocimientos y conceder oportunidades de ascenso profesional en la prestación de un servicio denotado por calidad, por consiguiente, se confirmó la hipótesis planteada en el estudio.

Hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Tabla 17. Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la Clínica Natclar, Sede Pasco 2023.

Calidad del servicio

	R de Pearson	0,735
Gestión del talento humano	Sig. (bilateral)	0,000
	n	27

Nota: R de Pearson: Coeficiente de correlación; n: muestra

Se evidenció una relación positiva de nivel alto entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio corroborado con un coeficiente de R de Pearson igual a 0,735 junto a un p – value inferior al 5 % que confirma la hipótesis propuesta, es decir, un eficiente manejo del capital humano a través de la ejecución de adecuados procesos de admisión, desarrollo de capacitaciones y otorgamiento de reconocimientos conllevan a la provisión de un servicio de calidad acorde con las exigencias de los pacientes o usuarios.

V. DISCUSIÓN

En todas las organizaciones, el recurso humano es uno de sus principales elementos para dar vida y permitir su funcionamiento a las instituciones, sin embargo, también entre sus componentes es fundamental que los colaboradores otorguen una atención que sea de calidad a las personas, en especial, si son establecimientos médicos, por ello, se desarrolló la investigación con la finalidad de que se conociera el impacto que podría ocasionar el tener una gestión eficiente que se encargue de brindarle los recursos necesarios al personal para que cumplan con sus funciones en atención a los usuarios.

Y como objetivo principal se planteó conocer la conexión en la gestión administrativa del personal y su expresión en la atención que otorgaba el establecimiento médico, el cual se constató con el coeficiente de Pearson con un valor de 0.735 y significancia menor al 5 %; asimismo, se evidenciaron los niveles de diligencia de 48.10 % en elevado, 44.40 % de promedio y 7.40% deficiente. En los indicadores de calidad, los encuestados respondieron en un 48.10% con bueno, 37 % moderado y 14.8 % incompleto. Su información se comparó con la de Alava (12), quien encontró que para el 45.9 % de su población estudiada, el servicio que le otorgaban en las instalaciones sanitarias estaba en regular y por ello menos de la mitad con 41.3 % de los pacientes se sentían satisfechos con las atenciones que habían desempeñado los colaboradores. De la misma manera sucedió con la investigación de Pazmiño (13), que tenía como propósito saber sobre el impacto de la atención y la percepción de las personas que asistían a revisión médica, que como consecuencia indico que mientras el hospital no ejerciese sus funciones con una buena administración los promedios de satisfacción continuarían siendo bajos.

En su limitación, se verificó que el personal no se sentía en confianza para responder de forma más eficiente las preguntas que se le aplicó en el cuestionario para obtener resultados con mayor aceptación sobre cómo se encuentra desarrollando la gestión del talento.

De la misma manera se ratificó una relación entre la gestión que se desarrollaba en la clínica con la dimensión seleccionar al talento humano y su repercusión en la forma en que era atendido el usuario, cuyo reporte demostró un coeficiente de correlación en 0.684 y sig. = 0.000, quien también había determinado sus niveles en encontrar el personal adecuado para la corporación en 51.9 % en mediocre, 33.3 % positivo y 14.8 % de imperfecto, donde el análisis permitió que se conociera las deficiencias que mantenían en la clínica y se aprobó la hipótesis que habían indicado en el estudio. Como parte de su sustento se cotejó con el informe de Maggi (14), donde reportó que un 30 % de los individuos manifestaron que estaba dentro de lo permitido el servicio sanitario, por ello, el autor concluyo que ante la existencia de problemas en la dirección no contribuía de manera positiva en las atenciones de salud que las personas necesitaban. Lo mismo sucedió con García (22), que en su procedimiento la población contestó en el 45.24 % tener deficiente percepción en calidad de atención y fue afirmado con el coeficiente de Rho de Spearman en 0.901 y p inferior al 5 %, lo cual permitió dar a entender que si la administración no selecciona un personal adecuado generaría deficiencias en las labores a desempeñar.

La limitación, se debió a la falta en el tiempo para que se puedan contestar las preguntas en la clínica y en ocasiones el personal lo realizaba de manera apresurada, así como la falta de información directamente relacionado al tema que se estudió.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó la existencia de una correspondencia de la dirección en el recurso humano de acuerdo con la dimensión capacitación que se debía haber otorgado a su personal en la clínica en estudio, el cual, tenía una influencia en la calidad de la atención ante los pacientes que asisten al establecimiento de salud, donde se encontró un nivel del 51.9 % en adecuado, 40.7 % en mediano y 7.40 % en erróneo; por ende, la institución no presentaba números adecuados en capacitación, quien también se realizó un análisis estadístico que obtuvo un R de Pearson en 0.741, mencionando que existía un predominio entre las variables estudiadas aprobándose la hipótesis propuesta. Aquella información fue constatada con la de Fernandini (16), donde señaló que para un 59.6% el personal no

contaba con las capacidades de brindar una atención eficiente, puesto que, su rendimiento estaba en 45.6 % y se reafirmó con el R de Spearman en 0.539, delimitando que en el lugar no se ejercía una gestión favorable para que el personal labore de manera correcta. En Noa (17), se precisó que la mitad del talento era pertinente y la calidad en 45.5 %, además apoyándose en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman en valor de 0.563, reportándose una decadencia por la falta de un directorio donde tome como fuente principal a sus trabajadores.

La limitación se debió a que con la presencia del director el recurso humano en ocasiones no respondía de acuerdo con su vivencia porque pensaba que iban a conocer sus respuestas.

En el tercer objetivo, se identificó la presencia de una coordinación entre la gestión del personal con la dimensión desarrollo personal y su persuasión en la calidad con el que el talento humano desempeña su atención lo que permitió encontrar como parte de sus niveles en el elemento que para el 51.9 % era moderado, 25.9 % decadente y 22.2 % en pertinente con un coeficiente de correlación con R de Pearson en 0.438 y significancia menor al 5 % lo que permitió corroborar la hipótesis generada en el estudio, es decir que existía una conexión y sus indicadores de calidad hubieran mejorado si la empresa tomaba en cuenta ayudar a su personal en continuar con su especialización. Certificando sus estadísticas con las de Ramos (18), quien diagnóstico un centro de salud, para el cual, un 67.3 % mencionaba que presentaban deficiencias en apoyar a los colaboradores para incrementar sus habilidades como profesionales que estaba asociado al desempeño en sus actividades de atención porque su reporte del R de Pearson fue de 0.493 y el de Spearman en 0.497, precisando que si la institución no se preocupaba con el talento humano, ellos no podrían haberse sentido motivados para ejercer sus labores como deberían. Y Urquía (23), determinó un nivel de 50 % en eficiencia durante las actividades de atención a los usuarios y señaló un R de Spearman en 0.978 y p menor a 5 %; por tanto, puntualizó que los jefes que tienen a cargo el centro debían orientar y brindarles las

posibilidades a sus colaboradores para que continúen especializándose y asimismo otorguen una mejor atención a los pacientes que acuden por alguna enfermedad.

Su limitación fue que se restringía el acceso a la información completa de la clínica para conocer a profundidad como es que se aportaba en apoyar al personal a continuar ejerciendo de forma eficiente sus labores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva entre la selección de los colaboradores y el nivel de calidad del servicio acorde con la percepción del personal de la Clínica Natclar con sede en Pasco, pues arrojó un coeficiente de R de Pearson igual a 0,684, que indica la importancia de incorporar políticas pertinentes de admisión e inducción de nuevos colaboradores en la prestación de un servicio de salud denotado por calidad.

2. Se estableció una relación positiva entre la capacitación del personal y la calidad del servicio dado por la Clínica Natclar desde la perspectiva de los colaboradores por reportar un coeficiente de R de Pearson con valor de 0,741 junto un p-value inferior al 5 % que señaló implicancias positivas de impartir capacitaciones de mejora en el rendimiento laboral que propicie la entrega de un servicio comprometido con el bienestar del usuario.

3. Asimismo, se determinó una relación positiva entre el desarrollo del personal y la calidad del servicio de salud proporcionado por la Clínica Natclar con sede Pasco desde la percepción de los colaboradores, corroborado con un coeficiente de R de Pearson con valor de 0,438 junto a una significancia inferior al 5 %, lo cual, expone la importancia de conceder reconocimientos, oportunidades de ascenso profesional e incentivos económicos a los trabajadores con labor meritoria en la provisión de un servicio de calidad.

4. En ese sentido, se estableció una relación positiva entre la gestión del talento humano y el nivel de la calidad del servicio otorgado por la Clínica Natclar con sede en Pasco según los colaboradores manifestado con un coeficiente de correlación de R de Pearson igual a 0,735 junto a un p-value inferior al 5 % que indica el impacto positivo de realizar apropiados procedimientos de admisión, desarrollo periódico de capacitaciones y entrega de incentivos o reconocimientos a los colaboradores en conceder un servicio de salud integral acorde a las necesidades de los usuarios.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del área de Recurso Humano de la Clínica Natclar ejecutar intervenciones que comprendan acciones orientadas a fortalecer los procedimientos de inducción del personal admitido, a fin de garantizar el cumplimiento de las responsabilidades y roles que exige el puesto laboral.
2. Se sugiere a las autoridades de la Clínica Natclar gestionar la realización de capacitaciones enfocadas a mejorar su desenvolvimiento y otorgar un servicio de salud de calidad a todos los usuarios, con el propósito de generar bienestar integral y satisfacer las diferentes necesidades demandadas por los pacientes.
3. Se recomienda a la jefatura de Recursos Humanos efectuar evaluaciones periódicas al desempeño mostrado por los colaboradores de la Clínica Natclar, lo cual, propicie otorgar reconocimientos e incentivos a los esfuerzos destacados, asimismo, incorporar medidas correctivas que conlleven a mejorar los cuellos de botella detectados en el servicio de salud.
4. Asimismo, se sugiere a los colaboradores de la Clínica Natclar participar en las capacitaciones organizadas que propicie mejorar su desenvolvimiento y fortalecer su compromiso en conceder un servicio oportuno, fiable y empático a los pacientes o usuarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Castro K, Delgado J. Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Ciencia Latina [Internet]. en 2020 [citado el 8 de agosto del 2022]; 4(2): 684-703. disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
2. Ramírez R, Espindola C, Ruíz G, Hugueth A. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Información Tecnológica [Internet]. en 2019 [citado el 8 de agosto del 2022]; 30(6): 167-176. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf>
3. Fagua G, De Hoz Y, Morales J. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: Una revisión desde los planes de emergencia. Revista Científica Multidisciplinaria [Internet]. en 2018 [citado el 8 de agosto del 2022]; 3(1): 23-29. Disponible en: <https://latinjournal.org/index.php/ipsa/article/view/920/700>
4. Organización Mundial de la Salud. Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aún hoy a la pobreza extrema a 100 millones de personas. Tokyo: Organización Mundial de la Salud. 2017 [citado el 8 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>
5. López E, Sifuentes M, Lucero R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias [Internet]. en 2021 [citado el 8 de agosto del 2022]; 9(23): 1-20. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v9n23/2007-8064-edsc-9-23-e2377710.pdf>
6. Terán N, Gonzáles J, Ramírez R, Palomino G. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina [Internet]. en 2021 [citado el 8 de agosto del 2022]; 5(1): 1184-1197. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
7. Deloitte. Gestión de RRHH en América Latina [Internet]. Deloitte. 2018 [citado el 8 de agosto del 2022]. Disponible en:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>

8. Joo C. El Mercado de Clínicas Privadas en el Perú. Revista de la Asociación de Clínicas Particulares del Perú [Internet]. en 2019 [citado el 8 de agosto del 2022];(15): 1-56. Disponible en: <http://acp.org.pe/wp-content/uploads/2019/03/REVISTA-CLINICAS-SALUD-MARZO-2019.pdf>
9. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico [Internet]. en 2020 [citado el 8 de agosto del 2022]; 20(3): 1-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n3/1727-558X-hm-20-03-e1248.pdf>
10. NATCLAR. Clínica Natclar Gestión de Salud Ocupacional. [Perú]. NATCLAR; en 2022 [citado el 8 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.natclar.com.pe/>.
11. Durán C. Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud. Tesis de Maestría. Ambato: 2023.
12. Alava F. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro de salud del cantón quinsaloma y la satisfacción del usuario. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16515/1/T-UCSG-POS-MGSS-306.pdf>
13. Pazmiño J. Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar. [Ambato]: Universidad Técnica de Ambato; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>
14. 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. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
15. Neyra R. Gestión del talento humano en la calidad de prestación de servicios en un establecimiento de salud Región Callao 2021. Tesis de Maestría. Callao; 2023.
16. Fernandini J. Gestión del Talento Humano y Rendimiento Laboral en el personal de salud de la Micro Red Usquil - Otuzco, 2021. [Trujillo]: Universidad César Vallejo;

2022. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92092/Fernandini_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Noa E. Talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81469/Noa_VES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Ramos R. Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal de la Micro Red de Salud de Luya, Amazonas - 2021. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91660/Ramos_RR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Paredes K. Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima - 2021. Tesis de Maestría. Lima: 2021.
20. Rubio E. Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA, Lima, 2019. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36440/Rubio_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Corrales E. Gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018. Tesis de Maestría. Tarapoto: 2018.
22. García J. Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen Del Rosario, Magdalena 2017. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17526>
23. Urquía, A. Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016". [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7270>

24. Mehrdad Y, Sarajoddin M, Mehdi B, Mohammad H. A Comparative Study of Talent Management Models: Lessons. Iranian Journal of Comparative Education [Internet]. en mayor del 2020 [citado el 8 de agosto del 2022]; 3(1): 609-623. Disponible en: https://journal.cesir.ir/article_106917_8377a73614c9da1115ec4fcff988c0da.pdf
25. Shaun T. Essentials of Human Resource Management. Sexta ed. New York: Copyright; 2015 [citado el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203078488/essentials-human-resource-management-shaun-tyson>
26. Molina, Oquendo T, Rodríguez S, Montoya N, Vesga C, Lagos N, et al. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas. Revista Gerencia y Políticas de Salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. de enero a junio del 2016 [citado el 15 de agosto del 2022]; 15(30): 108-125. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54546742008.pdf>
27. Gile P, Buljac M, Van De Klundert J. The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review. Human Resources for Health [Internet]. en 2018 [citado el 13 de agosto del 2022]; 16(34): 1-21. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12960-018-0298-4.pdf>
28. Aziz M. Professional Commitment Levels of Officer Class Y Generation Seafarers. Sage Journals [Internet]. en abril del 2022 [citado el 15 de agosto del 2022];(1):1-12. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440221089972>
29. Karami A, Farokhzadian1 J, Foroughameri G. Nurses' professional competency and organizational commitment: ¿Is it important for human resource management? PLoS ONE [Internet]. en noviembre del 2017 [citado el 15 de agosto del 2022]; 12(11): 1-15. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0187863&type=printable>
30. Sura A. The impact of strategic human resource management on organizational resilience: An empirical study on hospitals. Vilnius Gediminas Technical University, Vilnius [Internet]. en enero del 2019 [citado el 15 de agosto del 2022]; 20: 179–

186. Disponible en: The impact of strategic human resource management on organizational resilience: An empirical study on hospitals

31. Suarez L. Teoría general de la administración: una reflexión en torno a su vigencia en las organizaciones del mundo moderno. In Vestigium Ire [Internet]. en 2015 [citado el 15 de agosto del 2022]; 9(1): 12-20. Disponible en: <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/1147/1113>

32. Almanza R, Calderón P, Vargas J. Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. Revista Científica Visión de Futuro [Internet]. en 2018 [citado el 15 de agosto del 2022]; 22(1): 1-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>

33. Herrscher E. Siglo XXI Cambio de paradigmas en la Administración. [Argentina]: Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina, Administración; 2020. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/instituto-de-educacion-superior-tecnologico-publico-argentina/fisiologia-animal/trabajo-5-habla-sobre-la-administracion/8850777>

34. Madero S, Rodríguez D. Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. Ciencias Sociales [Internet]. en diciembre del 2018 [citado el 15 de agosto del 2022]; 13(1): 95-107. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>

35. Arias M. Teorías administrativas, gurús y tanques de pensamiento. Cofín Habana [Internet]. en 2017 [citado el 15 de agosto del 2022]; 12(2): 240-258. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin17217.pdf>

36. Ganga F, Quiroz J, Maluk S. ¿Qué hay de nuevo en la teoría de agencia (TA)? Algunos trabajos teóricos y empíricos aplicados a las organizaciones. Prisma Social [Internet]. en 2015 [citado el 15 de agosto del 2022];(15): 685-707. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744533019.pdf>

37. Chávez L. La gestión del talento humano como estrategia empresarial. Perspectiva [Internet]. en 2018 [citado el 15 de agosto del 2022]; 19(4): 553-558. Disponible en: http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/review/614-133-2215-1-4-20190131.pdf

38. Pico L. La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual. *INNOVA Research Journal* [Internet]. el 1 de noviembre del 2016 [citado el 10 de siembre del 2022]; 1(11): 97-104. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo2867593-la-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-recurso-indispensable-para-la-organizaci%C3%B3n-en-el-entorno-competitivo-actual
39. 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*. el 20 de junio del 2018 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 23(83):740-758. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
40. Borrero R. Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* [Internet]. en junio del 2019 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 4(7):293-303. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590017/105590017.pdf>
41. Bazán Y, Tejedor V. El enfoque de sistemas en la gestión del talento humano. *Revista FAECO sapiens* [Internet]. el 25 de abril del 2022 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 5(2): 23-34. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213255005/2213255005.pdf>
42. Alcoser A, Quispe R. Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. Universidad San Martín de Porres [Internet]. del 2020 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 7(2): 43-66. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/172/214>
43. Kitapci O, Akdogan C, Taylan I. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* [Internet]. el 25 de agosto del 2014 [citado el 24 de agosto del 2022]; 148: 161–169. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814039342>
44. Kalhor R, Zolghadr S, Darba M, Aghababae A. Exploring the Concept of Quality in Hospital Services from the Viewpoint of Patients and Companions: A Qualitative Study. *Evidence Based Health Policy, Management & Economics* [Internet]. del 2018 [citado

el 24 de agosto del 2022]; 2(1): 42-50. Disponible en: http://jebhpme.ssu.ac.ir/files/site1/user_files_233ea2/najmeh123-A-10-26-41-c88a8f5.pdf

45. Tsai T, Joynt K, Orav J, Gawande A, Jha A. Variation in Surgical-Readmission Rates and Quality of Hospital Care. *The New England Journal of Medicine* [Internet]. en setiembre del 2013 [citado el 24 de agosto del 2022]; 369: 1134-1142. Disponible en: <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMsa1303118?articleTools=true>

46. Rezaei S, Karami B, Morad K, Bijan B, Fallahi M, Shokati B, et al. Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electronic Physician* [Internet]. en marzo del 2016 [citado el 24 de agosto del 2022]; 8(3): 2101-2106. Disponible en: <http://www.ephysician.ir/2016/2101.pdf>

47. Abbas M, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research* [Internet]. del 2019 [citado el 24 de agosto del 2022]; 19(170): 2-7. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-019-3998-0.pdf>

48. Reeve C, Humphreys J, Wakerman J. A comprehensive health service evaluation and monitoring framework. *Evaluation and Program Planning* [internet]. en agosto del 2015 [citado el 24 de agosto del 2022]; 53: 91-98. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718915000932>

49. Schaaf M, Topp S, Ngulube M. From favours to entitlements: community voice and action and health service quality in Zambia. *Health Policy and Planning* [Internet]. del 2017 [citado el 24 de agosto del 2022]; 32: 847–859. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5448457/>

50. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* [Internet]. el 16 de octubre del 2019 [citado el 24 de agosto del 2022]; 29: 1-18. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

51. Valls W, Ramón V, Chica C, Salgado G. La calidad de servicio vía segura para alcanzar la competitividad. Primera ed. Ecuador. Mar Abierto; 2017. Disponible en: https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
52. Reaño R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la unidad de gestión del paciente del hospital Regional de Lambayeque de Chiclayo, 2019. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán; 2021. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
53. Gryna F, Chua R, DeFeo J. Método Juran Análisis y planeación de la calidad. Quinta ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2007. Disponible en: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
54. Vazquez R. Estudio comparativo de la aplicación de los 10 principios de la mejora de la Calidad de Joseph M. Juran en Estadías de TSU de la UTNA. Revista de Ciencias de la Educación [Internet]. en junio del 2019 [citado el 24 de agosto del 2022]; 3(8): 23-31. Disponible en: https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Ciencias_de_Ciencias_de_la_Educacion/vol3num8/Revista_Ciencias_de_la_Educaci%C3%B3n_V3_N8_3.pdf
55. Villalba C. La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista [Internet]. en diciembre del 2013 [citado el 24 de agosto del 2022]; 4(7): 51-72. Disponible en: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445>
56. Chacón J, Rugel S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión e Calidad. Espacios [Internet]. en 2018 [citado el 15 de agosto del 2022]; 39(50). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
57. García F, Juárez S, Salgado L. Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana Educación Superior [Internet]. en 2018 [citado el 15 de agosto del 2022];(2): 206-216. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
58. Pincay Y. Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio de las Ciencias [Internet]. de julio-

setiembre del 2020 [citado el 24 de agosto del 2022]; 6(3): 1118-1142. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/2340>

59. Coronel J, Basantes R, Vinuesa A. Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). Espacios [Internet]. el 4 de marzo del 2019 [citado el 24 de agosto del 2022]; 40(7): 1-9. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

60. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. el 1 de febrero del 2016 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 64(4):715-20. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>

61. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare [Internet]. del 2019 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 27(4): 668-681. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>

62. De La Hoz A. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín*. CES Salud Pública [Internet]. en noviembre del 2014 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 5. Disponible en: https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3077

63. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación de Salud Univ. Boyacá [Internet]. del 2019 [citado el 10 de setiembre del 2022]; 6(1): 55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>

64. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Revista Enfermería la Vanguardia [Internet]. del 2013 [citado el 24 de agosto del 2022]; 1(1): 16-20. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256/332>

65. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial [Internet]. del 2019 [citado el 24

de agosto del 2022]; 13(2). Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

66. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del. Ciencias Sociales [Internet]. en enero-junio 2021 [citado el 24 de agosto del 2022]; 15(2): 85-101. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

67. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. del 2016 [citado el 24 de agosto del 2022]; 64(4): 715-720. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>

68. Valenzuela N, Buentello C, Gomez L, Villareal V. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Revista GEON [Internet]. en julio-diciembre del 2019 [citado el 24 de agosto del 2022]; 6(2): 18-24. Disponible en: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

69. Picado A, Sergueyevna N. La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. Revista Científica de FAREM-Estelí [Internet]. de junio del 2021 [citado el 24 de agosto del 2022]; 96-114. Disponible en: <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1083/1148>

70. Montoya C, Boyero M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro" [Internet]. de julio-diciembre del 2016 [citado el 24 de agosto del 2022]; 20(2): 1-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

71. Párraga L. Las empresas su organización y funcionamiento. Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales [Internet]. en julio-setiembre del 2018 [citado el 24 de agosto del 2022]; 3(8): 25-43. Disponible en: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/56/64>

72. López J, Hidalgo T. Revista Clínica de Medicina de Familia: Origen y Reflexiones. Revista Clínica de Medicina de Familia [Internet]. del 2013 [citado el 24 de agosto del 2022]; 6(2): 64-66. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v6n2/editorial.pdf>

73. EsSalud. Centro de prevención de riesgos del trabajo. Seguro Social de Salud [Internet]. en mayo del 2013 [citado el 24 de agosto del 2022];(1). Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR01_.pdf
74. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: 2018.
75. Ríos A. Implementación de un modelo de gestión de talento humano con enfoque en trabajo digno y decente en la ESE Hospital Horacio Muñoz Suescún que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención en salud 2023. [Colombia]: Universidad de Antioquia; 2023. Disponible en: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/handle/10495/34103>
76. Vanessa Hodeg Peña. Incidencia de la satisfacción laboral del cliente interno, en la calidad de la prestación del servicio: caso gobernación de Córdoba – departamento administrativo de planeación. Universidad Pontificia Bolivariana; 2022. Disponible en: <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/10921>
77. Rodríguez Carrasco, Renzo José, Uribe Kajatt, Justina, & Rey de Castro Hidalgo, Daniel Enrique. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Totalment e en desacuerd o	En desacuerd o	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
	VARIABLE 1: Gestión del Talento Humano					
	DIMENSIÓN 1: Admisión del personal.					
1	¿Los servidores administrativos de la clínica conocen la importancia de reclutar un personal calificado?					
2	¿Existe documentación de las fuentes de donde se obtiene el personal necesario?					
3	¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?					
4	¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal idóneo?					
5	¿Existen políticas de contratación?					
6	¿Al personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o adecuación al cargo?					
7	¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al personal ingresante?					

8	¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones y relaciones con otras áreas?					
	DIMENSIÓN 2: Capacitación del personal					
9	¿Existen mecanismos para promover y medir la adaptación de recurso humano?					
10	¿Considera usted que se desarrollan cursos de asensos de puestos?					
11	¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo con sus necesidades de perfil del trabajo y les brinda buenas condiciones laborales de espacio físico?					
12	¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del recurso humano?					
13	¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la actividad específica?					
14	¿Se realiza capacitaciones por especialidades constantemente en la clínica?					
15	¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de capacitación del personal?					
16	¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor asistencial diaria?					
	DIMENSIÓN 3: Desarrollo del personal					
17	¿Existe en la clínica una política sobre la compensación remunerativa adecuada?					
18	¿Considera Ud. que al personal se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?					

19	¿Considera usted que existe un plus económico por resultados óptimos en el logro de los objetivos?					
20	¿Considera Ud. que en la clínica hay reconocimiento laboral, por su trabajo que los ayude a motivarse?					
21	¿Se ejecutan los planes ascensos de niveles según su línea de carrera, que les permita contar con mejores expectativas salariales?					
22	¿Se le brinda oportunidades de superación personal en su clínica?					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	VARIABLE 2: Calidad de atención					
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles					
1	¿El ambiente de prestación del servicio al paciente es el adecuado?					
2	¿Las instalaciones de la clínica mantienen una adecuada limpieza durante la atención al paciente?					
3	¿Procura que los muebles y camillas ofrecidas al cliente permanezcan en buen estado?					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
4	¿La atención brindada a los pacientes que asisten a la clínica es la adecuada?					
5	¿Procura atender a los pacientes con mucho respeto?					
6	¿Registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?					
7	¿Se presta una atención oportuna a cada paciente?					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta					
8	¿Se muestra dispuesto a responder las preguntas y quejas del usuario de forma oportuna?					
9	¿Procura realizar con rapidez sus actividades, a fin de otorgar un servicio de calidad?					

10	¿Resuelve todas las inquietudes de cada paciente de manera eficiente?					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad					
11	¿Se preocupa por prestar una atención adecuada en un área o lugar seguro acorde a cada necesidad del paciente?					
12	¿Desempeña adecuadamente las labores designadas en su puesto de trabajo?					
13	¿La clínica cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?					
	DIMENSIÓN 5: Empatía					
14	¿Se otorga una atención personalizada a cada paciente o usuario acorde a sus necesidades?					
15	¿Otorga orientaciones claras y precisas a los pacientes durante la prestación del servicio?					
16	¿Se preocupa por comprender las necesidades de cada paciente o usuario que concurre a la clínica?					

2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado/a de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica Natclar, Pasco 2023”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable “Gloria Aydée Palomino Chávez” con una Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.

Título del proyecto: “Gestión del talento humano y calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica Natclar, Pasco 2023”

Importancia del estudio: En favor que la administración al conocer sus deficiencias pueda corregirlos y consiga otorgar un servicio integral orientado a mantener clientes satisfechos, asimismo, contar con un personal motivado que desarrolle sus actividades de una forma eficiente en todo momento, incrementando su valor agregado ante la acérrima competencia.

Objetivo del estudio: Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica Natclar, Pasco 2023.

Riesgos para el participante: Ninguno

Beneficios para el participante: Información acerca de los resultados expuestos en el estudio.

Declaración de consentimiento

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione

ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. Cabe mencionar que, los reclamos serán presentados a los investigadores y el Comité de Ética.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Contacto del investigador: Gloria Aydée Palomino Chávez, Cel. 950550530 Email: aydepch@gmail.com

Pasco,de 2023.



(PARTICIPANTE)
Apellidos y nombres:
N° DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres:
D.N.I. N°
N° de teléfono/celular:
Email:
Firma:

3. Validación de expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 29 de noviembre de 2023

Sr.

Juan José, Retamozo Padilla

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento (ítems del cuestionario) que se utilizará en la investigación titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR PASCO 2023". El objetivo de esta investigación es: Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente



Gloria Aydée Palomino Chávez

D.N.I: 71688950

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder medir la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ambigüedad de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de palabras o frases.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de: Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ

Nombres y Apellidos:	Juan José, Retamozo Padilla
Profesión:	Medico de Salud ocupacional
Especialidad:	Medicina en salud ocupacional, Gestión de los servicios de salud
Máximo grado académico	Maestría
Cargo que desempeña actualmente:	Gerencia de operaciones
Institución donde labora:	S.G. NATCLAR

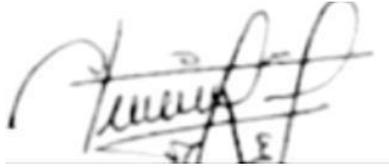
VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del Instrumento motivo de	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE						
Autor del Instrumento	Idalberto Chiavenato, modificado por Palomino Chávez						
Variable 1	Talento humano						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Admisión del Personal	P1: ¿Los servidores administrativos de la clínica conocen la importancia de	4	4	4	4	16	
	P2: ¿Existe documentación de las fuentes de donde se	4	4	4	4	16	
	P3: ¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?	4	4	4	4	16	
	P4: ¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Existen políticas de	4	4	4	4	16	
	P6: ¿El personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o	4	4	4	4	16	
	P7: ¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al	4	4	4	4	16	
	P8: ¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: ¿funciones y relaciones con	4	4	4	4	16	
D2: Capacitación del personal	P9: ¿Existen mecanismos para	4	4	4	4	16	

	adaptación de recurso						
	P10: ¿Considera usted que se	4	4	4	4	16	
	P11: ¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo con sus	4	4	4	4	16	
	P12: ¿Considera usted que se realizan	4	4	4	4	16	
	P13: ¿Considera usted que se realizan procesos de	4	4	4	4	16	
	P14: ¿Se realiza capacitaciones	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Existen criterios para la determinación	4	4	4	4	16	
	P16: ¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la	4	4	4	4	16	
D3: Desarrollo del Personal	P17: ¿Existe en la clínica una	4	4	4	4	16	
	P18: ¿Considera Ud. que al personal se les proporciona la	4	4	4	4	16	
	P19: ¿Considera usted que existe un plus	4	4	4	4	16	
	P20: ¿Considera Ud. que en la clínica hay	4	4	4	4	16	
	P21: ¿Se ejecutan los planes	4	4	4	4	16	

	permita contar con mejores						
	P22: ¿Se le brinda oportunidades de	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: Es pertinente la aplicación del cuestionario.

Nombres y apellidos: Juan José, Retamozo Padilla	
DNI: 10760848	
Firma	

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCION DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR						
Autores del Instrumento:	Zeithaml, Parasuraman y Berry, modificado por Palomino Chávez						
Variable 2	Calidad de atención						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos Tangibles	P1: ¿El ambiente de prestación del servicio al paciente es adecuado?	4	4	4	4	16	
	P2: ¿Las instalaciones de la clínica mantienen una adecuada limpieza?	4	4	4	4	16	
	P3: ¿Procura que los muebles y camillas ofrecidas al cliente?	4	4	4	4	16	
D2: Fiabilidad	P4: ¿La atención brindada a los pacientes que asisten a la clínica es la adecuada?	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Procura atender a los pacientes de manera oportuna?	4	4	4	4	16	
	P6: ¿Registra adecuadamente las historias clínicas de los pacientes?	4	4	4	4	16	
	P7: ¿Se presta una atención oportuna a cada paciente?	4	4	4	4	16	
D3: Capacidad de respuesta	P8: ¿Se muestra dispuesto a responder las preguntas y quejas del usuario de forma oportuna?	4	4	4	4	16	
	P9: ¿Procura realizar con rapidez sus actividades, a fin de otorgar un servicio oportuno?	4	4	4	4	16	
	P10: ¿Resuelve todas las inquietudes de los pacientes de manera oportuna?	4	4	4	4	16	
D4: Seguridad	P11: ¿Se preocupa por prestar una atención adecuada en un área o lugar seguro acorde a cada necesidad del paciente?	4	4	4	4	16	

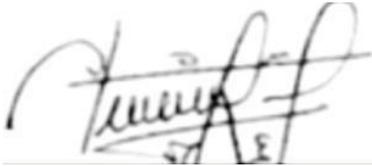
	P12: ¿Desempeña adecuadamente las labores designadas en su puesto de	4	4	4	4	16	
	P13: ¿La clínica cumple en su totalidad con las medidas de seguridad	4	4	4	4	16	
D5: Empatía	P14: ¿Se otorga una atención personalizada a cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Otorga orientaciones claras y precisas a los pacientes durante la	4	4	4	4	16	
	P16 ¿Se preocupa por comprender las necesidades de cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: Es pertinente la aplicación del cuestionario.

Nombres y apellidos: Juan José, Retamozo Padilla

DNI: 10760848

Firma:



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 29 de noviembre de 2023

Sr.

Teresa Narvaez Aranibar

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento (ítems del cuestionario) que se utilizará en la investigación titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR PASCO 2023". El objetivo de esta investigación es: Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Gloria Aydée Palomino Chávez

D.N.I.: 71688950

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ambigüedad de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:	Teresa Narvaez Aranibar
Profesión:	Docente de investigación de Postgrado
Especialidad:	Administración
Máximo grado académico alcanzado	Doctorado
Cargo que desempeña actualmente:	Gerencia educativa y Administración
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del Instrumento motivo de	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR						
Autor del Instrumento	Idalberto Chiavenato, modificado por Palomino Chávez						
Variable 1	Talento humano						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Admisión del personal	P1: ¿Los servidores administrativos de la clínica conocen la importancia de	4		4	4	16	
	P2: ¿Existe documentación de las fuentes de donde se	4	4	4	4	16	
	P3: ¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?	4	4	4	4	16	
	P4: ¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Existen políticas de	4	4	4	4	16	
	P6: ¿El personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o	4	4	4	4	16	
	P7: ¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al	4	4	4	4	16	
	P8: ¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones y relaciones con	4	4	4	4	16	
D2: Capacitación del personal	P9: ¿Existen mecanismos para	4	4	4	4	16	

	adaptación de recurso						
	P10: ¿Considera usted que se desarrollan cursos de asensos	4	4	4	4	16	
	P11: ¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo con sus necesidades de perfil del trabajo y les brinda buenas condiciones laborales de	4	4	4	4	16	
	P12: ¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del recurso	4	4	4	4	16	
	P13: ¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la	4	4	4	4	16	
	P14: ¿Se realiza capacitaciones por especialidades	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de	4	4	4	4	16	
	P16: ¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor	4	4	4	4	16	
D3: Desarrollo del personal	P17: ¿Existe en la clínica una política sobre la compensación	4	4	4	4	16	
	P18: ¿Considera Ud. que al personal se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el	4	4	4	4	16	
	P19: ¿Considera usted que existe un plus económico por resultados óptimos en el logro	4	4	4	4	16	
	P20: ¿Considera Ud. que en la clínica hay reconocimiento laboral, por su trabajo que los	4	4	4	4	16	
	P21: ¿Se ejecutan los planes asensos de niveles según su	4	4	4	4	16	

	permita contar con mejores						
	P22: ¿Se le brinda oportunidades de superación	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: Es pertinente la aplicación del cuestionario.

<p>Nombres y apellidos: Teresa Narvaez Aranibar</p> <p>DNI: 10122038</p>
 <p>Firma</p>

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCION DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR						
Autores del Instrumento	Zeithaml, Parasuraman y Berry, modificado por Palomino Chávez						
Variable 2	Calidad de atención						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos Tangibles	P1: ¿El ambiente de prestación del servicio al paciente es adecuado?	4	4	4	4	16	
	P2: ¿Las instalaciones de la clínica mantienen una adecuada limpieza?	4	4	4	4	16	
	P3: ¿Procura que los muebles y camillas ofrecidas al cliente?	4	4	4	4	16	
D2: Fiabilidad	P4: ¿La atención brindada a los pacientes que asisten a la clínica es la adecuada?	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Procura atender a los pacientes de manera oportuna?	4	4	4	4	16	
	P6: ¿Registra adecuadamente las historias clínicas de los pacientes?	4	4	4	4	16	
	P7: ¿Se presta una atención oportuna a cada paciente?	4	4	4	4	16	
D3: Capacidad de respuesta	P8: ¿Se muestra dispuesto a responder las preguntas y quejas del usuario de forma oportuna?	4	4	4	4	16	
	P9: ¿Procura realizar con rapidez sus actividades, a fin de otorgar un servicio oportuno?	4	4	4	4	16	
	P10: ¿Resuelve todas las inquietudes de los pacientes de manera oportuna?	4	4	4	4	16	
D4: Seguridad	P11: ¿Se preocupa por prestar una atención adecuada en un área o lugar seguro acorde a cada necesidad del paciente?	4	4	4	4	16	

	P12: ¿Desempeña adecuadamente las labores designadas en su puesto de	4	4	4	4	16	
	P13: ¿La clínica cumple en su totalidad con las medidas de seguridad	4	4	4	4	16	
D5: Empatía	P14: ¿Se otorga una atención personalizada a cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Otorga orientaciones claras y precisas a los pacientes durante la	4	4	4	4	16	
	P16 ¿Se preocupa por comprender las necesidades de cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: Es pertinente la aplicación del cuestionario.

<p>Nombres y apellidos: Teresa Narvaez Aranibar</p>
<p>DNI: 10122038</p>
<p>Firma:</p> 

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 29 de noviembre de 2023

Sr.

TORIBIO, TAPIA MOLINA

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento (ítems del cuestionario) que se utilizará en la investigación titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR PASCO 2023". El objetivo de esta investigación es: Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica NATCLAR Pasco 2023.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Gloria Aydée Palomino Chávez

D.N.I: 71688950

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder medir la dimensión.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ambigüedad de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de palabras.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de: Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:	TORIBIO, TAPIA MOLINA
Profesión:	Docente de investigación de Postgrado
Especialidad:	Administración
Máximo grado académico alcanzado	Doctor en administración
Cargo que desempeña actualmente:	Gerencia en Administración
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica los Andes

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre del Instrumento motivo de	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR						
Autor del Instrumento	Idalberto Chiavenato, modificado por Palomino Chávez						
Variable 1	Talento humano						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Admisión del Personal	P1: ¿Los servidores administrativos de la clínica conocen la importancia de	4	4	4	4	16	
	P2: ¿Existe documentación de las fuentes de donde se	4	4	4	4	16	
	P3: ¿La difusión para atraer personal calificado se desarrollan de manera adecuada mediante concurso?	4	4	4	4	16	
	P4: ¿Cree Ud. que las evaluaciones llevadas a cabo para la admisión de un personal son las adecuadas para seleccionar un personal	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Existen políticas de	4	4	4	4	16	
	P6: ¿El personal ingresante pasa la primera vez por un proceso de inducción o	4	4	4	4	16	
	P7: ¿La charla sobre la misión, visión y políticas de la institución se efectúa al	4	4	4	4	16	
	P8: ¿Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones y relaciones con	4	4	4	4	16	
D2: Capacitación del personal	P9: ¿Existen mecanismos para	4	4	4	4	16	

	adaptación de recurso						
	P10: ¿Considera usted que se desarrollan cursos de asensos	4	4	4	4	16	
	P11: ¿Considera Ud. que cuenta con un jefe asertivo, el cual los capacita de acuerdo con sus necesidades de perfil del trabajo y les brinda buenas condiciones laborales de	4	4	4	4	16	
	P12: ¿Considera usted que se realizan capacitaciones para potenciar el perfil del recurso	4	4	4	4	16	
	P13: ¿Considera usted que se realizan procesos de mejoramiento continuo en la	4	4	4	4	16	
	P14: ¿Se realiza capacitaciones por especialidades	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Existen criterios para la determinación de las necesidades de	4	4	4	4	16	
	P16: ¿Se evidencian los logros en los funcionarios capacitados y la aplicación de los conceptos adquiridos en su labor	4	4	4	4	16	
D3: Desarrollo del personal	P17: ¿Existe en la clínica una política sobre la compensación	4	4	4	4	16	
	P18: ¿Considera Ud. que al personal se les proporciona la retribución monetaria tomando en cuenta el	4	4	4	4	16	
	P19: ¿Considera usted que existe un plus económico por resultados óptimos en el logro	4	4	4	4	16	
	P20: ¿Considera Ud. que en la clínica hay reconocimiento laboral, por su trabajo que los	4	4	4	4	16	
	P21: ¿Se ejecutan los planes asensos de niveles según su	4	4	4	4	16	

	permita contar con mejores						
	P22: ¿Se le brinda oportunidades de superación	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: El cuestionario cumple con los criterios de evaluación.

<p>Nombres y apellidos: Toribio Tapia Molina</p> <p>DNI: 200894</p>
 <hr/> <p>FIRMA DEL EXPERTO</p>

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCION DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA NATCLAR						
Autores del Instrumento:	Zeithaml, Parasuraman y Berry, modificado por Palomino Chávez						
Variable 2	Calidad de atención						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos Tangibles	P1: ¿El ambiente de prestación del servicio al paciente es adecuado?	4	4	4	4	16	
	P2: ¿Las instalaciones de la clínica mantienen una adecuada limpieza?	4	4	4	4	16	
	P3: ¿Procura que los muebles y camillas ofrecidas al cliente?	4	4	4	4	16	
D2: Fiabilidad	P4: ¿La atención brindada a los pacientes que asisten a la clínica es la adecuada?	4	4	4	4	16	
	P5: ¿Procura atender a los pacientes de manera oportuna?	4	4	4	4	16	
	P6: ¿Registra adecuadamente las historias clínicas de los pacientes?	4	4	4	4	16	
	P7: ¿Se presta una atención oportuna a cada paciente?	4	4	4	4	16	
D3: Capacidad de respuesta	P8: ¿Se muestra dispuesto a responder las preguntas y quejas del usuario de forma oportuna?	4	4	4	4	16	
	P9: ¿Procura realizar con rapidez sus actividades, a fin de otorgar un servicio oportuno?	4	4	4	4	16	
	P10: ¿Resuelve todas las inquietudes de los pacientes de manera eficiente?	4	4	4	4	16	
D4: Seguridad	P11: ¿Se preocupa por prestar una atención adecuada en un área o lugar seguro acorde a cada necesidad del paciente?	4	4	4	4	16	

	P12: ¿Desempeña adecuadamente las labores designadas en su puesto de	4	4	4	4	16	
	P13: ¿La clínica cumple en su totalidad con las medidas de seguridad	4	4	4	4	16	
D5: Empatía	P14: ¿Se otorga una atención personalizada a cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	
	P15: ¿Otorga orientaciones claras y precisas a los pacientes durante la	4	4	4	4	16	
	P16 ¿Se preocupa por comprender las necesidades de cada paciente o usuario	4	4	4	4	16	

Opinion de aplicabilidad: El cuestionario cumple con los criterios de evaluación.

<p>Nombres y apellidos: Toribio Tapia Molina</p> <p>DNI: 20089447</p>
 <hr/> <p>FIRMA DEL EXPERTO</p>

CONFIABILIDAD DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	84,70	54,011	,365	,682
p2	84,15	58,345	,283	,691
p3	84,30	55,484	,558	,666
p4	83,75	59,039	,467	,681
p5	84,00	61,053	,153	,702
p6	84,15	58,134	,278	,691
p7	84,25	57,987	,273	,692
p8	83,70	65,274	-,150	,713
p9	83,85	62,239	,165	,700
p10	84,10	64,937	-,101	,723
p11	84,40	56,042	,466	,673
p12	84,15	56,661	,329	,686
p13	83,55	64,050	-,001	,707
p14	84,30	54,958	,425	,675
p15	83,65	60,450	,453	,687
p16	84,10	60,832	,151	,703
p17	84,55	63,208	-,022	,724
p18	84,20	56,800	,580	,670
p19	84,90	54,095	,455	,671
p20	83,70	64,853	-,099	,711
p21	83,60	60,989	,381	,690
p22	84,05	57,839	,336	,686

CONFIABILIDAD CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
c1	62,15	38,450	,209	,714
c2	61,35	36,239	,619	,667
c3	61,85	30,871	,679	,638
c4	61,05	40,997	,321	,701
c5	60,85	42,871	,029	,717
c6	61,05	43,734	-,101	,724
c7	62,30	39,695	,137	,723
c8	61,20	39,221	,316	,697
c9	61,70	35,484	,348	,696
c10	61,15	40,766	,387	,698
c11	61,05	40,471	,405	,696
c12	60,85	41,397	,257	,705
c13	60,90	41,884	,177	,709
c14	61,75	35,355	,447	,679
c15	61,05	38,787	,377	,692
c16	61,50	34,579	,397	,688