

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE ATENDIDO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD  
SANTA TERESA LA CONVENCION CUSCO 2023**

**TESIS**



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

**PRESENTADA POR**

**HENRRY JONATHAN ZORRILLA MEDINA**

**ASESORA**

**MARIA ELIZABETH HINOSTROZA PEREYRA**

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**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 SATISFACCIÓN DEL  
PACIENTE ATENDIDO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD  
SANTA TERESA LA CONVENCION CUSCO 2023**

**TESIS**

**PARA OPTAR  
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS  
DE SALUD**

**PRESENTADA POR  
HENRRY JONATHAN ZORRILLA MEDINA**

**ASESORA  
MTRA. MARIA ELIZABETH HINOSTROZA PEREYRA**

**LIMA, PERÚ  
2024**

## **JURADO**

**Presidente:** Mauro Rivera Ramírez, Dr. en Gestión en Salud

**Miembro:** Tamara Jorquiera Jhonson, Dra. en Medicina

**Miembro:** Antonio Fernando Quezada Reyes, maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

A Dios que supo guiarme por el buen camino, y a mi madre que siempre me estuvo apoyando en todos los momentos difíciles, con sus consejos para conseguir mis objetivos, así como los recursos necesarios para estudiar.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dalmira , Isidro , Karen , Yessica , Mariana , Luana , Ruth , por ser parte de mi familia y haber estado siempre a mi lado.

A los que siempre estuvieron apoyándome.

## ÍNDICE

Págs.

Portada.....	i
Jurado .....	II
Dedicatoria.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Agradecimientos .....	IV
Índice .....	V
Índice de tablas .....	VI
Índice de figuras.....	VIII
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO .....	21
III. METODOLOGÍA .....	35
IV. RESULTADOS .....	40
V. DISCUSIÓN .....	66
VI. CONCLUSIONES.....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	72
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	74
ANEXOS .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valoraciones de la Gestión de Talento Humano .....	40
Tabla 2. Valoraciones de la dimensión Incorporación .....	41
Tabla 3. Valoraciones de la dimensión Colocación .....	41
Tabla 4. Valoraciones de la dimensión Recompensa.....	42
Tabla 5. Valoraciones de la dimensión Desarrollo del recurso humano .....	43
Tabla 6. Valoraciones de la dimensión Retención.....	44
Tabla 7. Valoraciones de la dimensión Supervisión .....	45
Tabla 8. Valoraciones de las Expectativas sobre la satisfacción de los pacientes atendidos.....	47
Tabla 9. Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad.....	48
Tabla 10. Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta .....	49
Tabla 11. Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad .....	50
Tabla 12. Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía .....	51
Tabla 13. Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles .....	52
Tabla 14. Valoraciones de las percepciones sobre la satisfacción de los pacientes atendidos.....	53
Tabla 15. Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad.....	54
Tabla 16. Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta .....	55
Tabla 17. Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad .....	56
Tabla 18. Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía .....	57
Tabla 19. Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles .....	58

Tabla 20. Análisis de la brecha entre las expectativas y las percepciones de la satisfacción del paciente atendido.....	60
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la Gestión de Talento Humano.....	40
<b>Figura 2.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Incorporación .....	41
<b>Figura 3.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Colocación .....	42
<b>Figura 4.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Recompensa .....	43
<b>Figura 5.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Desarrollo del recurso humano .....	44
<b>Figura 6.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Retención .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 7.</b> Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Supervisión .....	46
<b>Figura 8.</b> Distribución porcentual de las Expectativas sobre la satisfacción de los pacientes atendidos .....	48
<b>Figura 9.</b> Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad.....	49
<b>Figura 10.</b> Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta .....	50
<b>Figura 11.</b> Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad .....	51
<b>Figura 12.</b> Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía .....	52
<b>Figura 13.</b> Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles .....	53
<b>Figura 14.</b> Distribución porcentual de las percepciones sobre la satisfacción de los pacientes atendidos .....	54
<b>Figura 15.</b> Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad.....	55

<b>Figura 16.</b> Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta .....	56
<b>Figura 17.</b> Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad .....	57
<b>Figura 18.</b> Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía .....	58
<b>Figura 19.</b> Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles .....	59
<b>Figura 20.</b> Puntaje promedio de las expectativas y las percepciones por dimensión y total.....	60
<b>Figura 21.</b> Brecha entre expectativas y percepciones de la calidad de servicio, por dimensión.....	61

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción respecto al servicio de atención que se brinda a los pacientes. Con este propósito, se desarrolló una investigación fundamentada en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Los datos fueron recolectados a partir de la información aportada por 22 colaboradores del establecimiento de salud y 240 pacientes. A partir de esta información, se demostró que la gestión del talento humano muestra una relación directamente proporcional con la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud, En conclusión, los hallazgos brindaron información importante sobre cómo las tácticas de gestión de la fuerza laboral utilizadas en entornos de atención médica afectan las percepciones de los pacientes y, en consecuencia, el estándar general del tratamiento. Se demostró que las opiniones de los pacientes sobre sus experiencias en la institución fueron influenciadas por el estándar de atención brindado por los profesionales de la salud, incluido su grado de competencia, actitud y empatía. Los pacientes afirman niveles más altos de satisfacción cuando sienten que reciben un servicio amigable, información clara y atención adaptada a sus necesidades.

**Palabras clave:** Talento humano, recursos humanos, satisfacción del paciente

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to establish the relationship between human talent management and satisfaction with the care service provided to patients. With this purpose, a research based on a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design, was developed. To collect the data, the survey was used as a research technique and the questionnaire as a research instrument. The data was collected from the information provided by 22 collaborators of the health establishment and 240 patients. From this information, it was demonstrated that human talent management shows a directly proportional relationship with the satisfaction of the patient served in the health facility. In conclusion, the findings provided important information on how the workforce management tactics used in healthcare settings affect patient perceptions and, consequently, the overall standard of treatment. It was shown that patients' opinions about their experiences at the institution were influenced by the standard of care provided by health professionals, including their degree of competence, attitude and empathy. Patients report higher levels of satisfaction when they feel they receive friendly service, clear information and care tailored to their needs.

**Keywords:** Human Talent, human resources, patient satisfaction

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SANTA**

AUTOR

**HENRRY JONATHAN ZORRILLA MEDINA**

RECUENTO DE PALABRAS

**18677 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**104072 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**85 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**329.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 13, 2024 12:32 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 13, 2024 12:33 PM GMT-5**

### ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. Descripción de la situación problemática

Durante muchos años, se ha tratado de formular un plan preciso, y significativo, aplicable para la cuantificación de la satisfacción y la calidad de la atención en salud <sup>(1)</sup>. De este modo, está claro que dicha satisfacción está ligada a los términos del servicio de salud ofrecido, así, está claro, continuando con Palmer <sup>(1)</sup> que la calidad de la atención en salud es aquella brindada considerando un nivel de tecnología y recursos óptimos, así como los consumidores existentes en determinadas circunstancias. En este sentido, consideraba que los parámetros, bajo los que puede evaluarse el valor de la atención ofrecida, están relacionados con un aspecto técnico, así como con la interacción personal de salud y paciente.

Los aspectos técnicos, constan fundamentalmente de dos dimensiones: La idoneidad de los servicios prestados y la habilidad con la que se presta la adecuada atención. Desde este punto de vista, ambas dimensiones están estrechamente relacionadas con el factor humano en la oferta del servicio de salud, de esta forma, la idoneidad de los servicios prestados requiere que el personal de salud tome decisiones adecuadas sobre el cuidado de los pacientes y de otro lado la habilidad con la que la atención se lleva a cabo, requiere juicio y asertividad en su ejecución. Estas consideraciones están directamente relacionadas con la gestión del talento humano.

De esta manera, el proceso de ofrecer un servicio de calidad, satisfactorio para el paciente se encuentra estrechamente relacionado con la interacción entre el personal de salud y pacientes el cual a su vez depende de varios factores interrelacionados, entre sí, como la calidad de la comunicación, la capacidad del personal de salud para mantener la confianza del paciente, la capacidad del personal de salud para tratar al paciente con preocupación, empatía, honestidad, tacto y sensibilidad <sup>(2)</sup>.

En este primer punto, se deja en claro que si bien la oferta de un servicio de salud adecuado implica la consideración de toda una serie de factores relacionados con infraestructura, equipamiento y dotación de insumos, el factor fundamental en la

valoración de la provisión de dichos servicios es el factor humano <sup>(2)</sup>. Todos estos elementos, imponen sobre la dirección de gestión del talento humano de las entidades, el reto de crear las condiciones para que el personal a su cargo, desarrolle sus capacidades a plenitud.

Por lo expuesto, es de suma importancia una adecuada gestión del talento humano, en los establecimientos de salud, para crear ambientes laborales saludables que contribuyan a brindar las condiciones adecuadas para el desempeño de los profesionales de la salud, de esta forma, a través de acciones orientadas a la realización personal y profesional, que puedan mitigar los efectos adversos relacionados al ritmo intenso de trabajo y la demanda laboral inherente al desempeño de funciones en el área de atención de salud. Las investigaciones realizadas en el sector salud, han permitido la identificación de los riesgos que presenta el personal de salud al encontrarse expuestos a diversos factores de carácter psicosocial que pueden ocasionar respuestas de estrés tal como Síndrome de Burnout <sup>(3)</sup>, así como otras patologías físicas y psicológicas. Estas situaciones, puede afectar la calidad del servicio que se brinda, e incidir negativamente en la valoración de los pacientes sobre el mismo <sup>(3)</sup>.

En nuestro país existe una gran preocupación por la gestión del talento humano de los establecimientos de salud debido el impacto que puede tener en los servicios ofrecidos a los pacientes <sup>(4)</sup>. Por esta razón, el Ministerio de Salud en un esfuerzo por conocer la realidad de atención de cada región y establecimiento de salud, con el propósito de superar las amenazas y deficiencias señaladas, ha implementado una norma técnica de atención tanto para la evaluación de la calidad de atención, La misma tiene como objetivo, el establecimiento de las bases conceptuales, así como los principios que rigen el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, así como su proceso de implementación, los cuales deben considerarse, en la definición y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad de los prestadores de salud <sup>(5)</sup>. En este contexto, la adecuada gestión del talento humano permite garantizar que la calidad de atención que se ofrezca sea la más adecuada, a fin de lograr una adecuada satisfacción de los pacientes <sup>(4)</sup>.

El establecimiento de salud Santa Teresa ubicado en el distrito Santa Teresa, en la provincia de La Convención, en el departamento de Cusco, es un establecimiento de salud de categoría 1-3, el cual brinda servicios en atención primaria en salud individual, familiar, prevención y promoción de la salud, así como actividades de gestión local territorial en salud. Provee cobertura de salud a una población de 5972 de personas que viven en este distrito de acuerdo a reportes del último censo nacional <sup>(6)</sup>. Este número incluye la población que habita en las cuencas, que cuentan con este establecimiento de salud, para acceder a servicios de salud, así como a los turistas que visitan Machu Picchu, usando esta vía alterna como es el distrito de Santa Teresa para llegar a visitar el santuario de Machupicchu puesto que existen situaciones en las cuales los turistas nacionales e internacionales prefieren usar vías alternas a la ruta habitual , y en algunos casos dichos visitantes necesitan ser atendidos por un establecimiento de salud cercano. Este establecimiento de salud brindó 9.125 atenciones durante el 2021, según registro de atenciones diarias del establecimiento de salud Santa Teresa <sup>(7)</sup>. El mismo cuenta con 22 profesionales del sector salud en total para brindar dichos servicios entre médicos, licenciadas en enfermería y obstetras <sup>(8)</sup>.

Existe la preocupación de brindar una atención óptima a los pacientes que acuden a consulta. Por esto, al ser un establecimiento de salud público en el distrito de Santa Teresa, enfrenta problemas habituales en cuanto a la dotación oportuna de los insumos que requiere, así como el estado de infraestructura, la falta permisos para el uso de equipos que por dicha razón se encuentran en desuso, el desabastecimiento de combustible para los vehículos que transportan a pacientes en estado crítico, etc. El centro muestra situaciones como la falta de personal para cubrir turnos en servicios con alta demanda de pacientes, comidas fuera de la hora establecida, y debilidades en la capacitación, aspectos que entran en la competencia de la gestión del talento humano y que sin duda impactan en la satisfacción del paciente.

Aunque estos aspectos inciden en las condiciones que brinda el centro en cuanto a su atención, los profesionales de la salud que laboran en él muestran un alto nivel de compromiso con su oferta de servicio y con la satisfacción de los pacientes que acuden a él. Sin embargo, aun cuando, tal como se ha descrito con antelación, una

adecuada gestión del talento humano resulta fundamental para brindar una atención satisfactoria en cualquier establecimiento de salud, los profesionales de la salud enfrentan circunstancias que pudiesen afectar su capacidad de brindar la atención requerida. Dichos profesionales, deben enfrentar, una carga horaria considerable, así como la atención a una demanda que excede en muchas ocasiones la propia capacidad de atención, por lo que, enfrentan condiciones que pueden afectar su propia salud y rendimiento. Dicha problemática es frecuente en los establecimientos de atención públicos, en los que la falta de personal, hace que los profesionales que se encuentran en servicio deban enfrentar una fuerte demanda de atención, además de que suele enfrentarse por lo general una dotación insuficiente para hacer frente a dicha demanda.

De esta forma, la situación impone al nivel de gerencial de establecimiento de salud, el reto de implementar un sistema de gestión de su recurso más importante, su talento humano, que le permita a este brindar de manera sostenible en el tiempo un servicio satisfactorio que se acerque cada vez más a los estándares óptimos que deben brindarse en un servicio de salud, aunque en algunas ocasiones no cuenta con todas las herramientas para ello, pues en algunos casos, los funcionarios designados, no cuentan con la preparación para asumir dichas responsabilidades, sino que son designados a partir de otros criterios. En base a esta premisa se formula, la pregunta o interrogante principal que se pretende responder a través del desarrollo de la investigación:

## **2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

De la cual se derivan las siguientes preguntas específicas:

¿Cuál es la relación entre la incorporación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

¿Cuál es la relación entre la colocación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

¿Cuál es la relación entre la recompensa y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

¿Cuál es la relación entre el desarrollo del recurso humano y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

¿Cuál es la relación entre la retención y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 General**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

#### **3.2 Específicos**

Determinar la relación entre la incorporación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Determinar la relación entre la colocación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Determinar la relación entre la recompensa y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Determinar la relación entre el desarrollo del recurso humano y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Determinar la relación entre la retención y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

## **4. Justificación**

### **4.1 Importancia**

Desde el punto de vista teórico, la investigación es importante, pues constituye un aporte en la mejora de la comprensión de la relación entre las variables consideradas en el contexto de los centros de salud. En este sentido, aun cuando existen otras investigaciones que han abordado dichas variables, en este caso, el contexto de la atención a pacientes desde un establecimiento de salud pública, evidencia diferencias que enriquecen el nivel actual de las teorías formuladas al respecto.

Por otra parte, desde el punto de vista metodológico, la misma fundamenta su importancia en el hecho de que constituye un aporte significativo en cuanto al modo de plantear el abordaje de la población en el proceso de recolección de información, en la definición de los instrumentos, así como en el procesamiento de la información. así, la propuesta metodológica, eventualmente sirve de referencia a otros investigadores, interesados en el estudio de las mismas variables en contextos similares al planteado en esta investigación. Desde el punto de vista práctico, la importancia de una investigación se relaciona con la contribución a la mejora o resolución de la problemática que la misma permite alcanzar a través de los hallazgos de la investigación <sup>(9)</sup>.

De este modo, en lo que se refiera los objetivos de la misma, queda en evidencia que aportó al establecimiento de salud, la posibilidad de abordar de manera apropiada la incidencia de la gestión de su recurso humano en la satisfacción de los pacientes atendidos. En este sentido, en primer lugar, el establecimiento de salud, puede establecer políticas y acciones que permitan mejorar la gestión de su talento humano. En segundo lugar, el aprovechamiento adecuado del potencial de

este talento, se espera que redunde en una oferta de servicio de calidad, esto último, se espera tenga un impacto positivo en la apreciación de los pacientes sobre dicha atención. Atendiendo las recomendaciones derivadas de los hallazgos del estudio, el establecimiento de salud puede entonces experimentar un aumento en la eficiencia de sus procesos, una mejora en las condiciones de los colaboradores y finalmente incidir en la apreciación de los usuarios finales de los servicios.

#### **4.2 Viabilidad**

La investigación cuenta con la aprobación por parte del establecimiento de salud para el desarrollo de la misma; en este sentido, se garantiza el acceso a la información requerida. Igualmente, el investigador cuenta con los recursos logísticos necesarios para llevar a cabo la investigación; de igual manera, cuenta con los recursos de apoyo académicos y documentales suficientes, provistos por la universidad y sus asesores metodológicos.

#### **5. Limitaciones**

Las limitaciones del estudio estuvieron relacionadas con el tiempo disponible para el levantamiento de la información. En función de esto, fué necesario coordinar los espacios oportunos para el levantamiento de la misma, considerando las agendas del investigador y de los informantes que fueron entrevistados para la obtención de la información requerida. La investigación generó resultados que es posible extrapolar a otros establecimientos de salud del mismo nivel de atención (primer NIVEL) aun cuando puede haber limitaciones en cuanto a la posibilidad de extrapolar dichos hallazgos a hospitales y establecimientos de atención de niveles superiores.

Se empleó una metodología cuantitativa y se presentó un diseño no experimental transversal utilizando el enfoque deductivo. en relación con la población y muestra del estudio. La información fue aportada por 22 colaboradores del centro de salud y 240 pacientes.

El trabajo de investigación se organiza de la siguiente manera: En el primer apartado, que corresponde a la introducción, se ofrece una descripción detallada del problema y su importancia desde la perspectiva de la investigación. Se dieron

tanto las preguntas específicas como el tema general de investigación. De manera similar, también, se discutieron los objetivos generales y específicos, así como la justificación de la investigación y sus limitaciones. También, se expusieron brevemente los componentes esenciales de la técnica empleada.

Los elementos teóricos y conceptuales relacionados con las variables de estudio y sus dimensiones fueron luego definidos en el capítulo I, que corresponde al marco teórico. Los antecedentes de los estudios relacionados se proporcionaron de manera similar.

Las hipótesis obtenidas de las preguntas y objetivos de la investigación, así como las variables tomadas en consideración en el estudio, fueron presentadas en el capítulo ii, hipótesis y variables, tanto en su aspecto conceptual como operativo.

En el Capítulo III, que trató sobre la metodología de la investigación, se presentaron ciertos aspectos del enfoque, el diseño de la investigación y la metodología empleada, junto con detalles sobre los métodos y herramientas utilizados para la investigación definida, así como el procedimiento para su recolección y procesamiento. datos.

Los datos estadísticos fueron abordados en el capítulo IV junto con sus correspondientes análisis y componentes visuales como tablas y figuras.

La discusión se proporcionó luego en el capítulo V, contrastando los hallazgos con los de los estudios de antecedentes.

Luego, se formularon las conclusiones y sugerencias apropiadas que surgieron de los hallazgos de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

### 1. Antecedentes de la investigación

La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en instituciones de salud, es un tema amplio que también ha sido abordado con anterioridad, por otros investigadores, cuyos resultados representan importantes aportes para el desarrollo del presente estudio. En tal sentido, se hace referencia a algunos de estos antecedentes.

Franco S <sup>(10)</sup>, en 2022, abordó el tema de la gestión del talento humano, específicamente en el proceso de selección y capacitación, relacionándolo con la calidad de atención a los pacientes en el área de emergencia de un hospital. Realizó una investigación de tipo cuantitativa, correlacional y transversal, con una población de 49 servidores y 168 usuarios, quienes fueron encuestados para recabar los datos necesarios. Como resultado, se obtuvo una evaluación regular para la gestión del talento humano en general (55 %), siendo calificada de esta misma manera la selección de personal (51 %) y la capacitación que recibe el personal (36 %). La calidad de atención también fue calificada como regular por parte de los usuarios (77 %). La autora concluye que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención de los usuarios en el sector salud.

Por su parte, Huiman R y Valdivia R <sup>(11)</sup> publicaron, en 2022, su estudio sobre la gestión del talento humano para la contratación efectiva de personal de enfermería en el área de inmunización de una microred de salud. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, con diseño transversal y de campo, encuestándose a 50 profesionales de la enfermería. La investigación encontró en la microred una baja calificación de la gestión del talento humano, calificada de esta manera en un 36% de encuestados, en dimensiones relacionadas a conocimiento, motivaciones, actitudes, posibilidades de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento, entre otras. La contratación de personal obtuvo una calificación media (44 %), indicándose debilidades en el reclutamiento y criterios de selección acordes al perfil necesario. Los autores concluyen que la gestión de talento humano requiere prestar atención a sus dimensiones inherentes y a los

factores vinculados a la contratación de personal a objeto de garantizar un excelente desempeño laboral y satisfactoria prestación de servicios.

Guerrero A y Callao M <sup>(12)</sup> ejecutaron, en 2021, una investigación sobre la gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud Covid-19. La misma fue descriptiva, cuantitativa y no experimental, en la cual, mediante técnica de análisis documental fueron consultadas investigaciones nacionales e internacionales provenientes de fuentes calificadas. Se encontró que todas las investigaciones consultadas prefirieron el uso del Modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en salud. Así mismo, que la calidad de atención fue valorada como inadecuada debido a la insuficiente capacidad de respuesta del personal, derivado de la falta de especialistas, baja motivación del personal, bajo salario, deficientes condiciones de trabajo, falta de liderazgo, entre otros. Por tanto, la recomendación se orienta a mantener en ejecución planes de mejora en la gestión del talento, que contribuyan a una oferta de servicio satisfactoria para los pacientes.

Apolo-Pérez K et.al. <sup>(13)</sup>, en 2021, también, abordaron el tema de la gestión del talento humano en un centro de salud, en su caso, en el Hospital de Machala (Ecuador). Se realizó una investigación descriptiva – transversal orientada específicamente al análisis del desarrollo del talento humano con miras a un mejor desempeño y, por ende, una mejor calidad de servicio y satisfacción del paciente. Se obtuvo datos a través de una encuesta online en la que participaron 192 servidores públicos adscritos al mencionado hospital. Como resultado se obtuvo que al 60% del personal que ingresa no se le designan específicamente sus funciones, 53% desempeña actividades no acordes a su perfil profesional, 70 % considera que la estructura y evaluación del desempeño es inadecuada, 67 % no recibe remuneración acorde a las actividades que realiza y 87% se encuentra desmotivado. Por tanto, los investigadores concluyeron que no existe una adecuada gestión del talento humano en la institución, lo que repercute en la calidad del servicio.

De igual manera, Velez V <sup>(14)</sup>, en 2021, analizó la relación existente entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud. Para ello realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, no

experimental y correlacional en una población de 336 profesionales de la salud pertenecientes al Hospital Santa Rosa. Los datos fueron recabados mediante encuestas diseñadas en escala de Likert. En el estudio se encontró una alta y significativa correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los hospitales ( $Rho = 0,867$ ), siendo también significativos en la calidad del servicio, factores de la gestión de talento humano como motivación ( $Rho = 0,856$ ), comunicación ( $Rho = 0,792$ ) y trabajo en equipo ( $Rho = 0,838$ ). Se concluyó que una buena la gestión del talento humano redundaba en un servicio de buena calidad y, por tanto, satisfactorio para quien lo recibe.

Por su parte, Durán – Solórzano S y Martínez – Minda H <sup>(15)</sup> publicaron un estudio en el año 2020 sobre la capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. Se trató de una investigación fundamentada en documentos sobre bases teóricas relacionadas al desarrollo del talento humano, en el cual evidenciaron la importancia de que estas instituciones lleven a cabo acciones dirigidas al desarrollo de su personal, bien sea a través de cursos u otras capacitaciones, presenciales o virtuales, dirigidas a fortalecer sus conocimientos y a ampliar su capacidad de pensamiento crítico.

Así mismo, Vinuesa A y Guerra H <sup>(16)</sup> desarrollaron, en 2020, un trabajo, en el que se evaluó la gestión de talento humano en un centro de salud y su influencia en la calidad de atención al paciente. Bajo una metodología hipotético – deductiva, realizó una investigación descriptiva, documental y de campo, con la participación de 372 pacientes encuestados y entrevista realizada al representante del departamento de gestión de talento humano. Los resultados de la investigación indican insatisfacción de los pacientes acerca del servicio recibido en el centro de salud, determinándose que no existe una adecuada asignación de actividades entre los profesionales, realizando múltiples funciones de manera simultánea, aunado a las deficientes condiciones en las que realizan su trabajo, lo cual repercute en la baja calificación del servicio.

De igual forma, Inga-Berrospi F y Arosquipa C <sup>(17)</sup>, en 2019, investigaron acerca de los avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Estos autores realizaron una investigación

documental sobre los procesos de reforma sanitaria en el país y los cambios en las políticas vinculadas a la gestión y desarrollo del talento humano, relacionándolas con la calidad del servicio ofrecido. Encontraron cumplimiento en las metas regionales, mejoramiento de las competencias y capacidades, y modernización de las políticas de recursos humanos. No obstante, se identificó que los establecimientos de primer nivel de atención adolecen de una adecuada dotación de talento humano, lo cual afecta, de manera directa, la capacidad de respuesta ante los requerimientos de la población, afectando la calidad del servicio.

La gestión del talento humano y la atención al usuario fueron las variables analizadas por Bravo J <sup>(18)</sup>, en el año 2019, y desarrollaron su caso en el Hospital General de Machala – Ecuador. Su objetivo se orientó al diseño de estrategias para mejorar el desempeño de los servidores y obtener una mayor satisfacción en los usuarios del servicio de salud. Por tanto, realizó una investigación descriptiva, correlacional y no experimental, recabando datos mediante encuestas a servidores y usuarios. Como resultado, se obtuvo que los usuarios no se encontraban satisfechos debido a falta de calidez y calidad del servicio, lo cual resultó ser consecuencia de la falta de capacitación, estabilidad laboral, motivación y promoción de los servidores públicos. Concluyó la autora que mejoras en la gestión del talento humano favorece el desempeño laboral, la calidad de atención ofrecida y la satisfacción de los usuarios en el sector salud.

En este mismo orden, Chamaidán C <sup>(19)</sup>, en el año 2019, publicó su investigación en la que relaciona la comunicación interpersonal del equipo de trabajo hospitalario con la satisfacción del paciente. Diseñó un estudio descriptivo, de enfoque mixto, abarcando una población de 386 personas. Sus resultados arrojaron insatisfacción en los pacientes debido a la deficiente comunicación del personal de salud, derivada de malas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo. Concluye la autora sobre la necesidad de realizar intervenciones en la gestión de talento humano para fortalecer la comunicación interpersonal y mejorar la calidad del servicio a los pacientes.

Los estudios citados constituyen antecedentes de la presente investigación por cuanto analizan la influencia que tiene la gestión del talento humano en la

satisfacción del paciente, vinculando desde diferentes ópticas, dimensiones y factores de esta gestión que afectan, de forma significativa, la calidad del servicio de salud que se ofrece al usuario. A su vez, realizan importantes aportes en lo metodológico, al ofrecer procesos, técnicas e instrumentos validados que demuestran su utilidad en la obtención de resultados confiables en este tipo de estudios.

## **2. Bases teóricas**

### **Gestión del talento humano**

Conocida por otros autores como administración de recursos humanos, la gestión de talento humano es una de las áreas más importantes dentro de una organización (12,13,14). Constituye el proceso estratégico de administración de recursos en el área laboral e influye de una manera significativa en el presupuesto de la institución (11,20,21). La gestión de talento humano como propósito la consolidación de equipos de trabajo cohesionados, con sentido de pertenencia, direccionados a alcanzar los objetivos de cada individuo y de la institución, de acuerdo a los estándares de productividad y calidad que tenga definidos (11,20).

Este proceso estratégico tiene importantes aportes que realizar para cumplir los objetivos de la organización, debe ser garante de captar a profesionales con las capacidades requeridas, asignarlos en puestos de trabajo donde puedan desarrollar sus habilidades y competencias, vigilar que sus procesos de aprendizaje se mantengan en constante actualización, que se sientan motivados y comprometidos con la institución, los cuales son factores influyentes en la calidad del servicio y satisfacción de quien lo demanda (16,20,22,23). Especialmente en el sector salud, esta parte de la estructura organizativa reviste gran relevancia, por cuanto el personal que presta servicios en este sector requiere de una sólida formación y condiciones de trabajo idóneas, para hacer frente a las complejas actividades que día a día deben ejercer de manera eficiente (12).

### **Modelos de gestión**

En la teoría administrativa, han surgido diversos modelos de gestión pueden seguirse en las unidades responsables del talento humano y conformar un sistema

que les permita mantener sincronizados todos sus procesos <sup>(24)</sup>. Entre estos destacan:

Modelo de Harper y Lynch, que contempla un sistema con múltiples actividades que inician con la de detección de necesidades de personal, selección y evaluación de su desempeño, manejo del sistema de remuneración, responsable de los planes de comunicación y formación, crear adecuadas condiciones laborales y mantener un óptimo clima organizacional.

Modelo de Wherter y Davis, quienes precisan un sistema enfocado en cuatro objetivos: reducir tensiones, maximizar beneficios, adecuar el talento humano y apoyar las metas individuales.

Modelo de Beer et al., quienes consideran primordial la participación de los colaboradores y promueven la aplicación de reglas de juego claras y transparentes en cuanto a la selección, capacitación, recompensas y operatividad, indicando que esto genera bienestar individual y colectivo, y, en consecuencia, productividad y eficiencia organizacional.

Modelo de Diagnóstico, Proyección y Control, que se apoya en la tecnología para conformar cuatro subsistemas: Flujo de recursos humanos, educación y desarrollo, sistemas de trabajo y, compensación laboral.

Modelo de Gestión por Competencias, cuyo objetivo es asegurar que el personal que ingrese a la organización esté alineado con su estrategia y desarrollar sus competencias para que esta alineación maximice su efectividad.

Con diverso énfasis, estos modelos están dirigidos a crear una organización competitiva, proveedora de excelentes condiciones de trabajo, con talento humano altamente capacitado y motivado para ejecutar la misión institucional y alcanzar objetivos individuales y sociales.

## **Dimensiones**

En este sentido, el ámbito de actuación de la gestión de talento humano muestra diversos procesos, diferenciados pero vinculados, que pueden desagregarse conformando dimensiones para su estudio <sup>(24,25,26)</sup>. Estas incluyen:

- a) Incorporación de personal, permite incorporar nuevas personal a la institución; que engloba los procesos de convocatoria, donde se expresa el perfil laboral requerido, y la selección del personal idóneo. Considerado uno de los aspectos más estratégicos del sistema <sup>(11)</sup>.
- b) Colocación de personal, relacionada a la organización, definición de estructura y asignación de funciones al personal para dar cumplimiento a la misión institucional.
- c) Recompensa del personal, referido a los incentivos con los cuales son compensados los colaboradores por la labor que realizan.
- d) Desarrollo del personal, comprende las oportunidades de crecimiento personal y el fortaleciendo de los conocimientos, habilidades y destrezas.
- e) Retención del personal, vinculado a factores que contribuyen a crear condiciones favorables que motiven a los colaboradores para permanecer en la organización.
- f) Supervisión de personal, concerniente a las acciones que permiten auditar las actividades a través del seguimiento y control, para tomar los correctivos necesarios y lograr el mejoramiento continuo.

## **Satisfacción del paciente**

Previo a hacer consideraciones acerca de la satisfacción del paciente, se debe precisar que la satisfacción implica el cumplimiento de las expectativas frente resultado que ofrece un producto o servicio, lo que genera sensación de plenitud <sup>(27,28)</sup>, en consecuencia, representa una vivencia subjetiva y particular de quien consume el producto o servicio determinado.

La satisfacción del paciente constituye uno de los objetivos de la actuación del profesional de la salud y repercute no sólo en la relación médico – paciente o personal de salud-paciente, sino en la valoración integral del servicio institucional. Se transforma, de esta manera, en un proceso complejo en el que interviene el comportamiento del hospital como institución, del servicio de especialización donde

es atendido el paciente y del comportamiento individual de cada trabajador que participa en el servicio de atención que recibe el paciente <sup>(27)</sup>. En consecuencia, es producto de la suma de capacidades y habilidades del proveedor de servicio para cumplir con las necesidades y expectativas del paciente.

Por otro lado, estas expectativas también se ven influidas por las características del paciente y sus experiencias anteriores en situaciones similares, por lo que sólo el uso de un servicio no determina su satisfacción, aunque sí condicione el uso futuro del mismo proveedor de servicio <sup>(19,29)</sup>.

Es importante destacar algunos elementos que deben estar presentes en el servicio de salud, con miras a garantizar la satisfacción del paciente <sup>(28)</sup>, entre ellos: accesibilidad para comunicarse con el personal, trato cortés y respetuoso, adecuadas habilidades y competencias del personal prestador del servicio, efectividad del tratamiento, minimización de riesgos.

En el sector salud, el estado de satisfacción reviste especial connotación, además de los aspectos semiológicos de cualquier patología que esté padeciendo el paciente, los factores relacionados al servicio de salud que recibe, como cuidados, comunicación, respeto para sí y para su familiar, entre otros, representan factores de influencia positiva o negativa en su estado general de salud <sup>(19)</sup>. Además, se considera que un paciente satisfecho con el servicio ofrecido es más consciente de su responsabilidad en el cumplimiento de las indicaciones ofrecidas por el profesional de la salud, teniendo mayores posibilidades de restablecer su salud en menor tiempo <sup>(28)</sup>.

Por otro lado, la satisfacción del paciente también es un indicador de la calidad del servicio que ofrece cada centro de salud y un buen servicio crea relaciones fuertes y positivas hacia el proveedor. Pero no se trata solamente de que la institución de salud se encuentre bien posicionada en la opinión de la población, sino de la salud de los pobladores en su ámbito espacial de actuación.

## **Modelos para evaluación de la satisfacción del paciente**

En el sector salud, la satisfacción del paciente se mide de manera paralela a la calidad el servicio, integrando diferentes componentes que son valorados por el usuario y expresan su apreciación frente a las expectativas del servicio.

El más destacado, sin ser el único <sup>(30)</sup>, es el Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL). Este modelo propone la evaluación en cinco dimensiones:

- a) Fiabilidad, relacionado a las habilidades para ofrecer el servicio de manera íntegra y cuidadosa
- b) Capacidad de respuesta, vinculado a disposición de ayuda y prestación de servicio rápido
- c) Seguridad, referido a conocimiento de los colaboradores y habilidad para generar confianza
- d) Empatía, evaluando interés y nivel de atención personalizada
- e) Elementos tangibles, donde el usuario valora condiciones de las instalaciones físicas, equipos, materiales.

Todas estas dimensiones son evaluadas mediante un cuestionario de 22 preguntas, en el cual el usuario contrasta la realidad del servicio recibido con sus expectativas de un buen servicio.

En España, se realizó una adaptación de este modelo, dando paso al Modelo SERVQHOS, con un cuestionario similar al utilizado en el modelo anterior, relacionando expectativas y percepciones en la valoración del servicio, que evalúan la atención a través de aspectos objetivos y apreciaciones subjetivas sobre la estructura física y el proceso de atención.

Sin embargo, el modelo SERVQUAL sigue siendo el de mayor uso en el sistema sanitario para evaluar la calidad de su servicio y satisfacción de los pacientes, recibiendo apreciaciones favorables sobre su validez y confiabilidad <sup>(31-34)</sup>.

## **Dimensiones**

En la satisfacción del paciente interviene una suma de factores vinculadas a la eficacia del tratamiento, la atención e información que recibe, las condiciones físicas del lugar donde recibe el servicio, el interés de quienes lo atienden sobre su situación. Por lo que, investigar acerca de la satisfacción del paciente implica el análisis de diversos aspectos. Algunos autores los resumen en tres dimensiones principales <sup>(16,19)</sup>:

- a) Dimensión cognitiva, referida a la valoración de la información que recibe el paciente, tanto en cantidad como en calidad.
- b) Dimensión afectiva, que reconoce el interés y empatía de los profesionales de la salud hacia el paciente.
- c) Dimensión competencia profesional, que comprende las habilidades y competencias de los profesionales de la salud que proporcionan el servicio.

El Ministerio de Salud del Perú estandariza el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de salud a través de las dimensiones estudiadas en la metodología SERVQUAL

### **3. Definición de términos básicos**

**Calidad de atención:** La calidad de atención se refiere a la medida en que los servicios de salud satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes. La calidad de atención se mide a través de diferentes indicadores, como la efectividad, la seguridad, la eficiencia, la equidad y la satisfacción del paciente.

**Capacitación del talento humano:** Es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para desempeñar un trabajo específico. <sup>(35)</sup>

**Compensación del talento humano:** Se refiere a los beneficios y salarios que reciben los colaboradores a cambio del cumplimiento de sus funciones. <sup>(35)</sup>

**Desarrollo del talento humano:** Se refiere al proceso mediante el cual se mejoran las habilidades, conocimientos y destrezas de los colaboradores con el propósito de que aumenten su capacidad de contribuir a los objetivos de la organización. <sup>(36)</sup>

**Establecimiento de salud:** Se refiere a cualquier lugar donde se brindan servicios de salud, como hospitales, clínicas, centros médicos, entre otros. <sup>(14)</sup>

**Evaluación del desempeño:** Es el proceso mediante el cual se mide y evalúa el desempeño de los empleados. <sup>(35)</sup>

**Gestión del talento humano:** Procedimientos y acciones llevadas a cabo con el propósito de la consolidación de equipos de trabajo cohesionados, con sentido de pertenencia, haciendo posible que se alcancen los objetivos de cada individuo y de la organización <sup>(37)</sup>

**Planificación:** Es el proceso de establecer metas y objetivos para un período determinado. Cuando se consideran los planes y objetivos dentro de una organización, estos deben estar alineados a la misión y visión de la misma. <sup>(35)</sup>

**Retención del talento humano:** Estrategias para conservar a los trabajadores en la organización <sup>(3)</sup>

a) Recursos humanos: Se refiere al conjunto de individuos que trabajan en una organización. La gestión de recursos humanos se refiere a las prácticas y estrategias utilizadas para atraer, desarrollar, motivar y retener al personal.

b) Satisfacción del paciente: Se refiere a la valoración que hace un paciente acerca de la calidad de atención recibida en un establecimiento de salud. La satisfacción del paciente se mide a través de encuestas y entrevistas que evalúan aspectos como la comunicación con el personal médico, la rapidez y eficacia en el diagnóstico y tratamiento, la limpieza y confort de las instalaciones, entre otros. <sup>(37)</sup>

c) Selección del talento humano: Es el proceso de elegir a los candidatos más adecuados para un puesto específico. <sup>(35)</sup>

d) Servicio de Salud: Sistema de atención dirigido a promover, restaurar y promocionar la salud de los pacientes <sup>(38)</sup>

e) Talento humano: Talento humano: se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y actitudes de las personas que conforman una empresa u organización. La gestión del talento humano se refiere a las prácticas y estrategias utilizadas para atraer, desarrollar, motivar y retener al personal de una organización. <sup>(39)</sup>

## **4. Hipótesis**

### **4.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

### **4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre la incorporación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Existe relación entre la colocación y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Existe relación entre la recompensa y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Existe relación entre el desarrollo del recurso humano y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Existe relación entre la retención y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Existe relación entre la relación entre la supervisión y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

## **5. Variables y definición operacional**

### **Variable 1**

#### **Gestión de talento humano**

La gestión del talento humano, se refiere a todas las estrategias, políticas y acciones que tienen por objetivo la administración del talento humano de una organización. A efectos de esta investigación se considerarán las siguientes dimensiones para el abordaje del concepto de talento humano: Incorporación, colocación, recompensa, desarrollo del recurso humano, retención y supervisión.

### **Variable 2**

#### **Satisfacción del paciente atendido**

La Satisfacción del paciente atendido se refiere al grado de satisfacción con las condiciones ofrecidas en un centro de salud al brindar servicios de salud. A efectos de la operacionalización del concepto en este trabajo, se manejan las dimensiones consideradas en el instrumento SERVQUAL, es decir percepciones y expectativas.

Variable	Definición	Dimensiones	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Medio de verificación
Gestión de talento humano	La gestión del talento humano, se refiere a todas las estrategias, políticas y acciones que tienen por objetivo la administración del talento humano de una organización.	Incorporación Colocación Recompensa Desarrollo del recurso humano Retención Supervisión.	Cualitativa	Nivel de gestión de talento humano	LIKERT: 1 = Nunca. 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Instrumentos de recolección de datos. Variable Gestión del Talento Humano elaborado por Mendoza (2018)
Satisfacción del paciente atendido	La Satisfacción del paciente atendido se refiere al grado de satisfacción con las condiciones ofrecidas en un centro de salud al brindar servicios de salud.	Percepciones Expectativas	Cualitativa	Nivel de satisfacción del paciente	LIKERT: Para expectativas 1. Nada importante 2. Poco importante 3. Algo importante 4. Moderadamente importante 5. Importante 6. Muy importante 7. Extremadamente importante.  Para percepciones 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Algo insatisfecho 4. Neutral 5. Algo satisfecho 6. Satisfecho 7. Muy satisfecho  :	SERVQUAL modificado Castillo (2018) para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud

### III. METODOLOGÍA

#### 1. Diseño metodológico

La investigación se desarrolló basada en un enfoque de naturaleza cuantitativa, en este sentido, el enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de datos o registros precisos, que pueden ser tanto de fuente primaria como secundaria. Estos registros son procesados utilizando herramientas y técnicas estadísticas, que permiten la realización de los cálculos y análisis necesarios para la generación de hallazgos a partir de la información recolectada <sup>(40)</sup>. De esta forma, la información fue recolectada utilizando cuestionarios con escala de Likert y luego codificada, siendo objeto de tratamiento con técnicas estadísticas que permitieron contar con un conjunto de datos íntegro y coherente, sobre el que luego se desarrollaran los análisis pertinentes a fin de extraer aspectos concluyentes sobre las variables en estudio.

La investigación fue de tipo prospectiva en cuanto al grado de la intervención del investigador, el diseño es no experimental, pues no se realiza manipulación alguna de las variables <sup>(41)</sup>; Por el contrario, el comportamiento de las variables Gestión del talento humano y la Satisfacción del paciente se muestra tal como se presenta en la realidad, sin manipulación o estímulo alguno por parte del investigador. En este caso, el investigador recolectará la información a través de los instrumentos indicados anteriormente, reflejando en ellos de manera fidedigna los datos aportados por los entrevistados, sin que la misma sea objeto de modificación por parte del mismo.

En cuanto al alcance de la investigación, esta fue de tipo descriptivo-correlacional pues la misma, se propone describir la información relacionada con las variables tal como ocurre en la realidad y establecer las características de la relación existente entre la Gestión del talento humano y la Satisfacción del paciente <sup>(41)</sup>.

En cuanto al número de mediciones de la variable de estudio, la investigación es de naturaleza transversal, esto, considerando que la investigación transversal, se caracteriza por que la captura de los datos se realiza en un único momento, en este caso en el momento en que se aplican los cuestionarios <sup>(41)</sup>.

## 2. Diseño muestral

El instrumento de Gestión del talento humano se aplicó a las 22 personas que conforman el personal de salud del centro, distribuidos de la siguiente forma:

<b>PROFESIONALES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Médicos generales	2
Cirujano dentista	2
Licenciadas en enfermería	4
Psicólogos	1
Obstetra	4
Químico farmacéutico	1
Técnico en enfermería	6
Técnico en laboratorio	1
Biólogo	1
	<b>22</b>

Fuente: Dirección de recursos humanos de establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco

### **Criterios de elegibilidad**

#### **De inclusión**

Formar parte del personal de salud del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Contar una antigüedad de al menos seis meses como parte del personal de la institución.

Encontrarse como personal activo al momento del levantamiento de información.

#### **De exclusión**

No desear participar en el estudio.

Formar parte del personal administrativo del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Contar una antigüedad inferior a los seis meses como parte del personal de la institución.

Encontrarse de permiso o vacaciones.

En el caso del instrumento de satisfacción al usuario. Se consideró como población para el cálculo de la muestra, al número de pacientes, atendido durante el año 2022, (7644 pacientes) según el departamento de Estadística del centro. A partir de este número se calculó un promedio mensual de pacientes atendidas en el centro de salud, con un resultado de 637 pacientes.

Los criterios de inclusión para ser considerado elegible como parte de la muestra de pacientes fueron los siguientes:

Ser mayor de edad.

Haber asistido al establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023 durante el mes de mayo.

Estar dispuesto a participar de la investigación.

Los criterios de exclusión para no ser considerado elegible como parte de la muestra de pacientes fueron los siguientes:

Ser menor de edad.

No estar dispuesto a participar de la investigación.

Por tanto, para el cálculo de la muestra, se utilizó este número, considerándolo una estimación razonable del número de pacientes que visitó en establecimiento de salud durante el mes de mayo, de esta forma, considerando la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

**N = 637**

**Z $\alpha$  = 1.96** (Nivel de confianza del 95 %)

**p =** proporción esperada 50 % **(0.5)**

**q = 1 - p** (en este caso 1-0.5 = **0.5**)

**d =** error máximo 5 % = **0.05**

Queda establecido el tamaño de la muestra en **240 pacientes**.

#### **4. Técnicas de recolección de datos**

En este caso, se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario.

En el caso de la variable Gestión del talento humano se utilizó un cuestionario de 30 preguntas con opciones de respuesta acotadas de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = casi siempre, 5 = Siempre. El instrumento que se utilizó es de Mendoza (2018) <sup>(42)</sup> adaptado de la teoría de Chiavenato.

Este instrumento, pasó la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach <sup>(42)</sup>:

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,734	30

Su validez fue determinada a través de la prueba de AIKEN <sup>(42)</sup>:

En el caso de la variable satisfacción del paciente se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud que consta de 22 ítems para las expectativas y 22 de ítems para las percepciones. Las mismas son calificadas de acuerdo a una escala de Likert de 7 niveles.

Este instrumento, pasó la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach <sup>(43)</sup>:

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,831	44

Su validez fue determinada a través del juicio de experto <sup>(43)</sup>:

## **5. Procesamiento y análisis de datos**

Se procedió a la aplicación de los instrumentos en la población de estudio. Luego de esto, los datos se registraron en un archivo EXCEL para luego ser migrados a SPSS v25, software de procesamiento estadístico en el que se desarrollaron los análisis descriptivos e inferenciales correspondientes. Para el análisis descriptivo los resultados de la gestión de talento humano y de la calidad de servicio, fueron presentados con tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras, lo que permitió visualizar tendencias y distribuciones en los puntajes otorgados por los participantes de ambos cuestionarios.

Adicionalmente, para la valoración de la calidad del servicio se realizó el cálculo de

brechas, es decir la diferencia entre el puntaje promedio obtenido entre las expectativas y las percepciones para cada dimensión. Mediante este resultado fue posible determinar cuál o cuáles dimensiones necesitan de estrategias para mejorar la calidad del servicio y la gestión de talento humano dentro del establecimiento de salud.

Para el análisis inferencial se llevó a cabo un contraste de hipótesis mediante la prueba de Rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas, con un nivel de significancia del 5%, lo que permitió determinar si existen diferencias significativas entre las opiniones de expectativas de los pacientes y la valoración de las percepciones en cada dimensión. Con esta prueba se pudo corroborar que las brechas obtenidas son significativas y requieren de planes de intervención, para elevar la satisfacción del paciente atendido.

## **6. Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló de acuerdo a las normas del sistema de referencia Vancouver, como corresponde a los trabajos de investigación en el área de ciencias de la salud, con lo que se ha incorporado información pertinente, relacionada con las variables de estudio, con el debido reconocimiento a los investigadores que la aportaron. Se cumplieron además los parámetros éticos que rigen el desarrollo de trabajos académicos de esta naturaleza, así como las normas establecidas a tales efectos por la Universidad de San Martín de Porres. Se garantiza, además, que la información recolectada durante el desarrollo de la investigación, fue utilizada única y exclusivamente para los fines académicos de esta investigación, por lo que igualmente se garantiza que la misma fue tratada con el grado de confidencialidad que le corresponde.

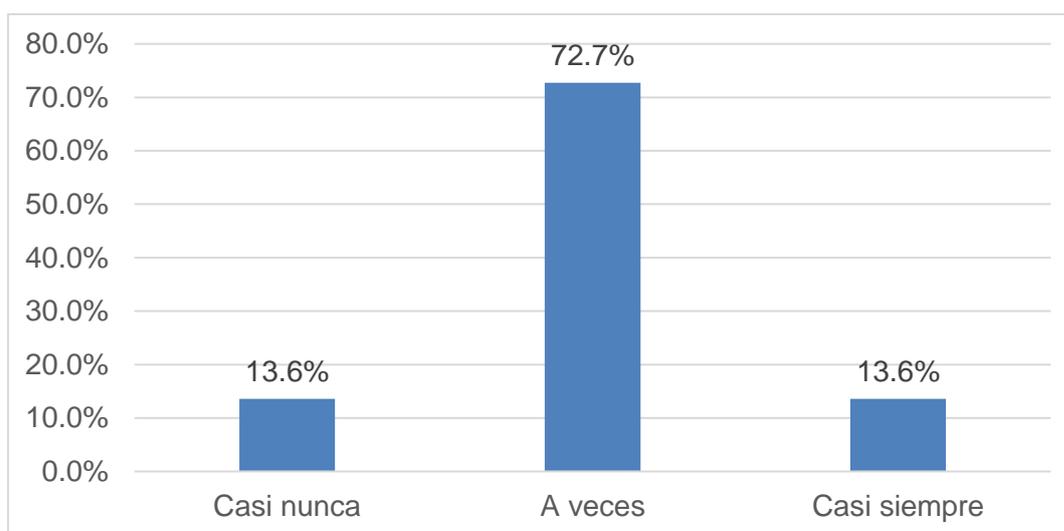
## IV. RESULTADOS

### 1. Gestión de talento humano

Las valoraciones para la gestión de talento humano del personal adscrito al establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, se muestran en la tabla 1 y figura 1, las cuales estuvieron distribuidas con 72,7 % para la categoría A veces y las categorías Casi nunca y Casi siempre con 13,6 % cada una.

**Tabla 1.** Valoraciones de la gestión de talento humano

Gestión	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	13,6 %
A veces	16	72,7 %
Casi siempre	3	13,6 %
Total	22	100 %

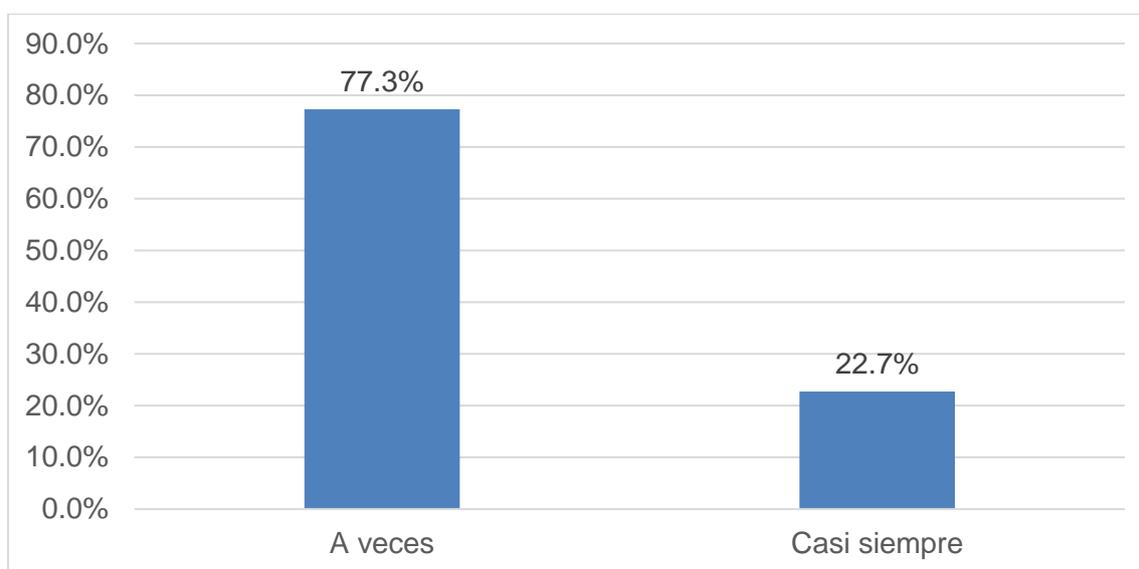


**Figura 1.** Distribución porcentual de las valoraciones de la Gestión de Talento Humano

El resultado de las opiniones del personal de salud para la dimensión incorporación fueron 77,3 % en la categoría A veces y 22,7 % para Casi siempre (tabla 2 y figura 2).

**Tabla 2.** Valoraciones de la dimensión Incorporación

Incorporación	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	77,3 %
Casi siempre	5	22,7 %
Total	22	100,0 %

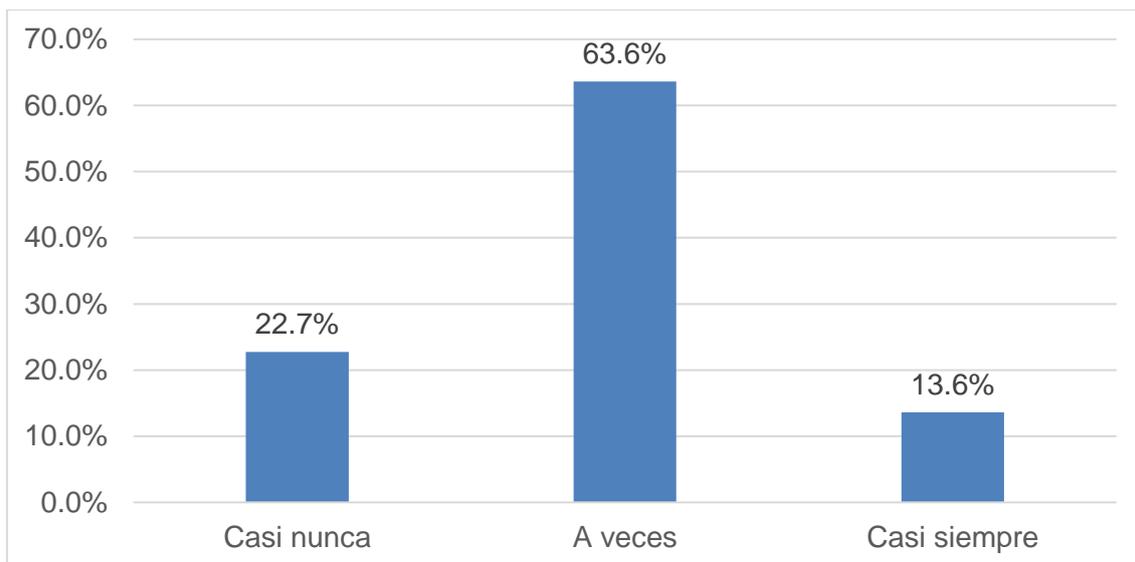


**Figura 2.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Incorporación

La tabla 3 y figura 3, muestra las valoraciones del personal de salud para la dimensión colocación de la Gestión de Talento Humano. De acuerdo con los resultados el 63,6% concuerda en la categoría A veces, 22,7% en la categoría Casi nunca y 13,6% en Casi siempre.

**Tabla 3.** Valoraciones de la dimensión Colocación

Colocación	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	22,7 %
A veces	14	63,6 %
Casi siempre	3	13,6 %
Total	22	100,0 %

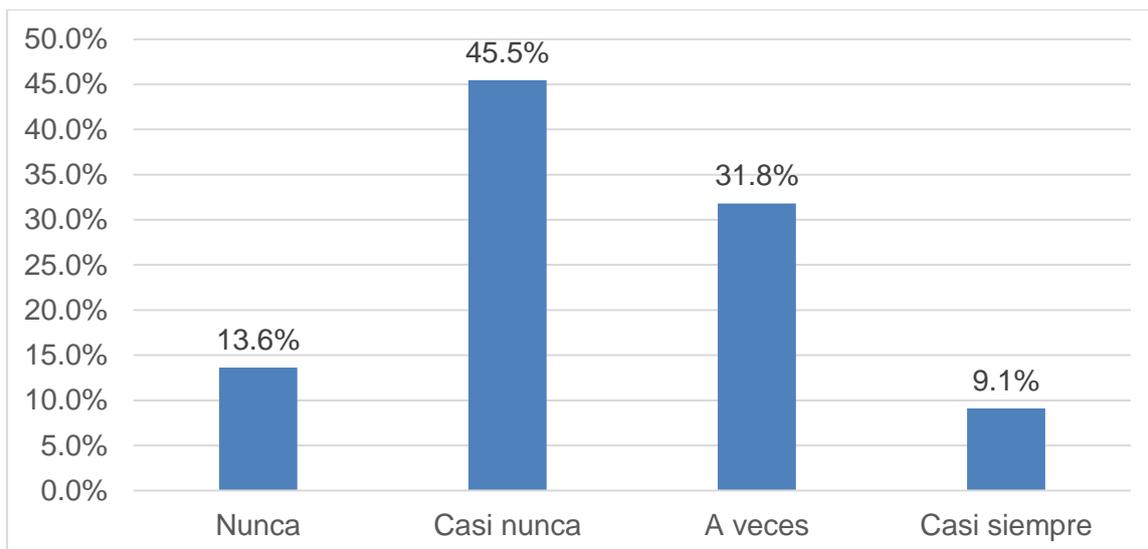


**Figura 3.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Colocación

Con la tabla 4 y figura 4, se reflejan las valoraciones del personal de salud para la dimensión recompensa de la Gestión de Talento Humano. De acuerdo con los resultados el 45,5% concuerda en la categoría Casi nunca, 31,8 % en la categoría A veces y 13,6 % en Nunca y Casi siempre con 9,1 %.

**Tabla 4.** Valoraciones de la dimensión Recompensa

Recompensa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	13,6 %
Casi nunca	10	45,5 %
A veces	7	31,8 %
Casi siempre	2	9,1 %
Total	22	100,0 %

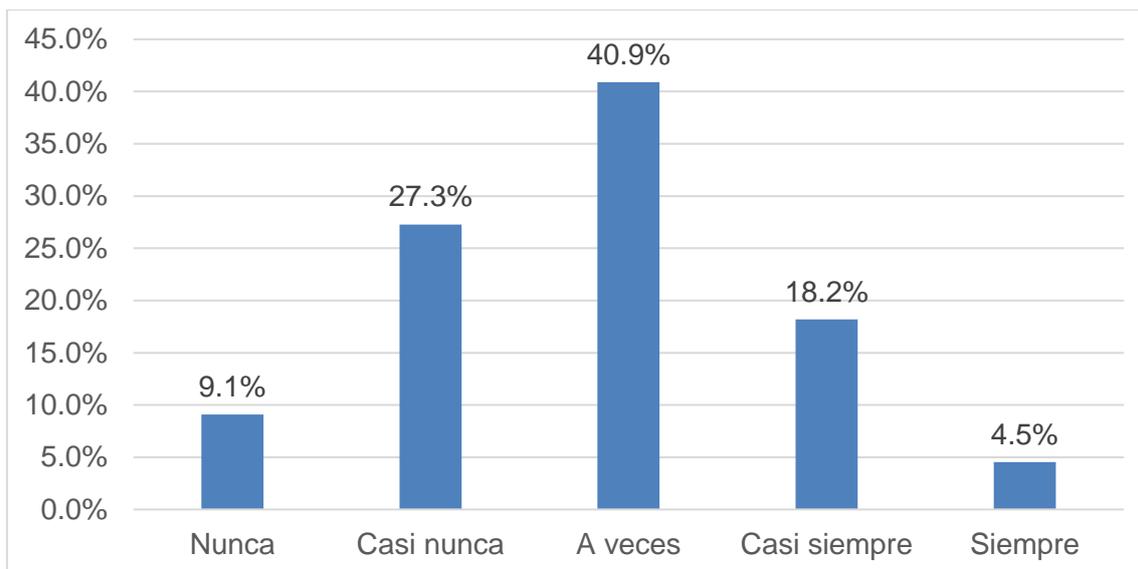


**Figura 4.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Recompensa

Con la tabla 5 y figura 5, se muestran las valoraciones del personal de salud para la dimensión Desarrollo del recurso humano de la Gestión de Talento Humano. De acuerdo con los resultados el 40,9 % concuerda en la categoría A veces, 27,3 % en la categoría Casi nunca y 18,2 % en Casi siempre y Nunca con 9,1 % y 4,5 % opina Siempre.

**Tabla 5.** Valoraciones de la dimensión Desarrollo del recurso humano

Desarrollo del recurso humano	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1 %
Casi nunca	6	27,3 %
A veces	9	40,9 %
Casi siempre	4	18,2 %
Siempre	1	4,5 %
Total	22	100,0 %

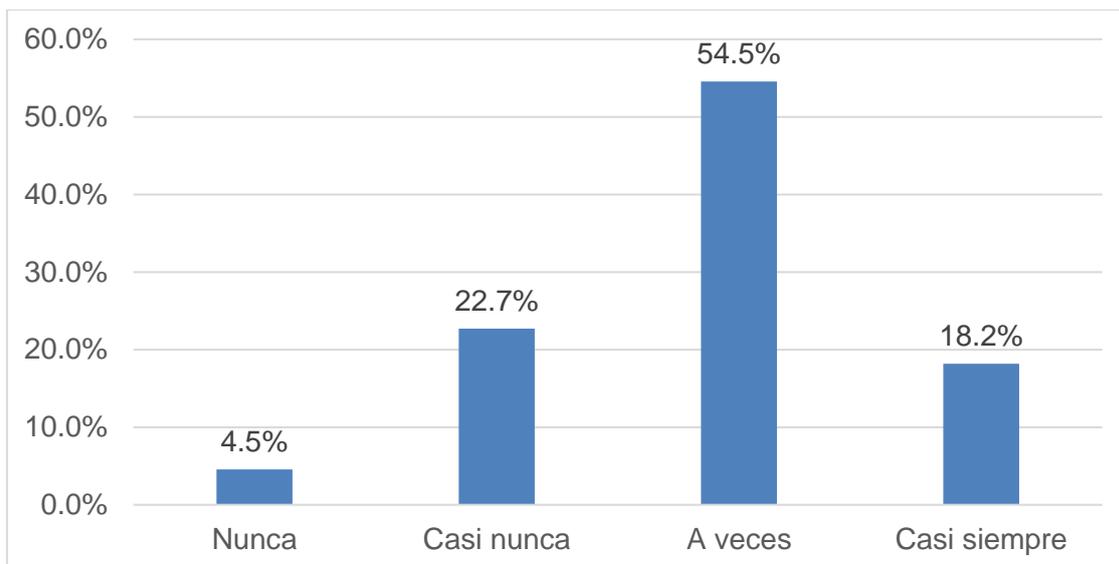


**Figura 5.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Desarrollo del recurso humano

Mediante la tabla 6 y figura 6, se presentan las valoraciones del personal de salud para la dimensión retención de la Gestión de Talento Humano. De acuerdo con los resultados el 54,5 % concuerda en la categoría A veces, 22,7 % en la categoría Casi nunca y 18,2 % en Casi siempre y Nunca con 4,5 %.

**Tabla 6.** Valoraciones de la dimensión Retención

Retención	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4,5 %
Casi nunca	5	22,7 %
A veces	12	54,5 %
Casi siempre	4	18,2 %
Total	22	100,0 %

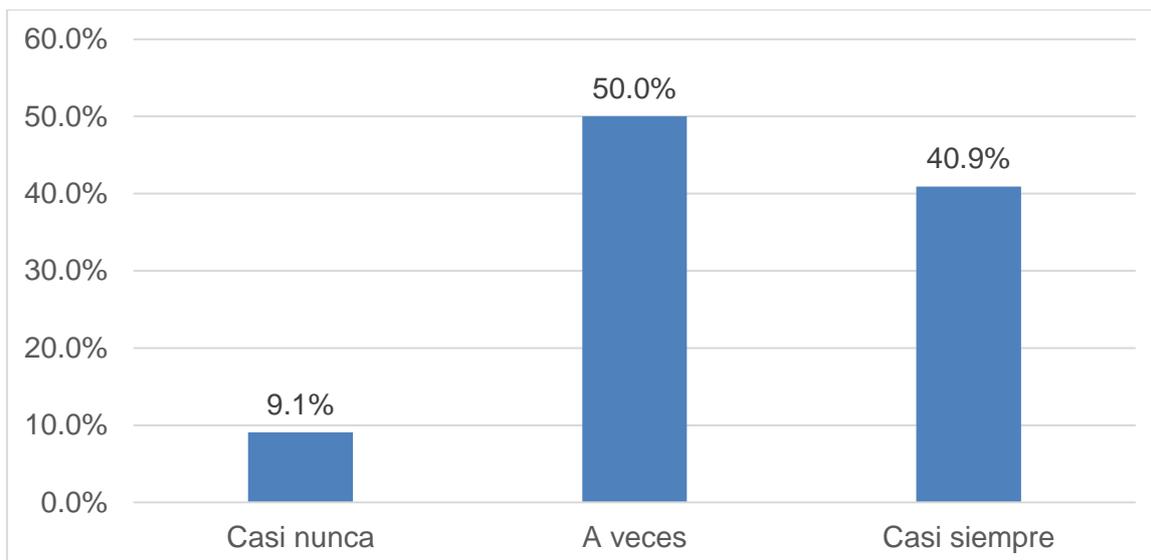


**Figura 6.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Retención

Mediante la tabla 7 y figura 7, se exhiben las valoraciones del personal de salud para la dimensión supervisión de la Gestión de Talento Humano. De acuerdo con los resultados el 50,0 % concuerda en la categoría A veces, 40,9 % en la categoría Casi siempre y 9,1 % en Casi Nunca.

**Tabla 7.** Valoraciones de la dimensión Supervisión

Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	9,1 %
A veces	11	50,0 %
Casi siempre	9	40,9 %
Total	22	100,0 %



**Figura 7.** Distribución porcentual de las valoraciones de la dimensión Supervisión

En general, los resultados muestran que las valoraciones del personal de salud en todas las dimensiones de gestión de talento humano son en su mayoría desfavorables. Esto indica que existen áreas de mejora en la gestión del personal y en las prácticas relacionadas con el talento humano en el entorno de salud analizado. Un aspecto destacado es que ninguna de las dimensiones refleja opiniones en la categoría siempre, lo que sugiere que hay margen para mejorar y alcanzar niveles más altos de satisfacción y cumplimiento en todas las áreas de gestión de talento humano.

La gestión de talento humano obtuvo 86,3 % con las categorías Casi nunca – A veces. Esto sugiere que en general, las prácticas y políticas relacionadas con la gestión del personal en el entorno de salud no son consistentemente satisfactorias para el personal.

La dimensión incorporación mostró mayorías en A veces con 77,3 %. La dimensión Colocación arrojó 86,3 % con las categorías “Casi nunca – A veces”. Esto podría indicar problemas en el proceso de incorporación y en la asignación adecuada de roles dentro del personal de salud.

Recompensa con las categorías Nunca – Casi nunca y A veces, mostraron el 90,9 % siendo una de las dimensiones con resultados más desfavorables. Para Desarrollo del recurso humano Casi nunca - A veces, mostraron el 68,2 %. Retención obtuvo entre las categorías Casi nunca – A veces el 77,2 % y la dimensión Supervisión obtuvo entre las categorías Casi nunca – A veces el 59,1 %.

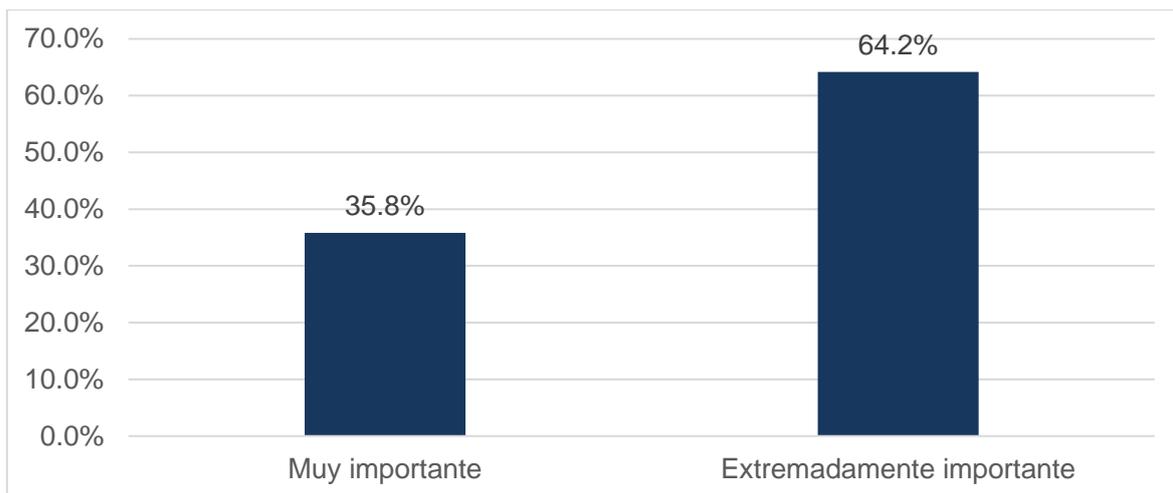
En resumen, los resultados indican la necesidad de implementar mejoras en varias áreas clave de la gestión de talento humano en el entorno de salud analizado. Es esencial abordar las preocupaciones en cuanto a la incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión del personal de salud para mejorar la satisfacción, el compromiso y la eficiencia en el lugar de trabajo.

## 2. Satisfacción de usuarios externos en servicios de salud

Mediante la tabla 8 y figura 8, se exhiben las valoraciones de los pacientes sobre las creencias acerca del servicio del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Estos resultados permiten observar que en general consideran extremadamente importante (64,2 %) y muy importante (35,8 %) los estándares sobre el desempeño del establecimiento de salud (tabla 8 y figura 8).

**Tabla 8.** Valoraciones de las Expectativas sobre la satisfacción de los pacientes atendidos

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	86	35,8 %
Extremadamente importante	154	64,2 %
Total	240	100,0 %

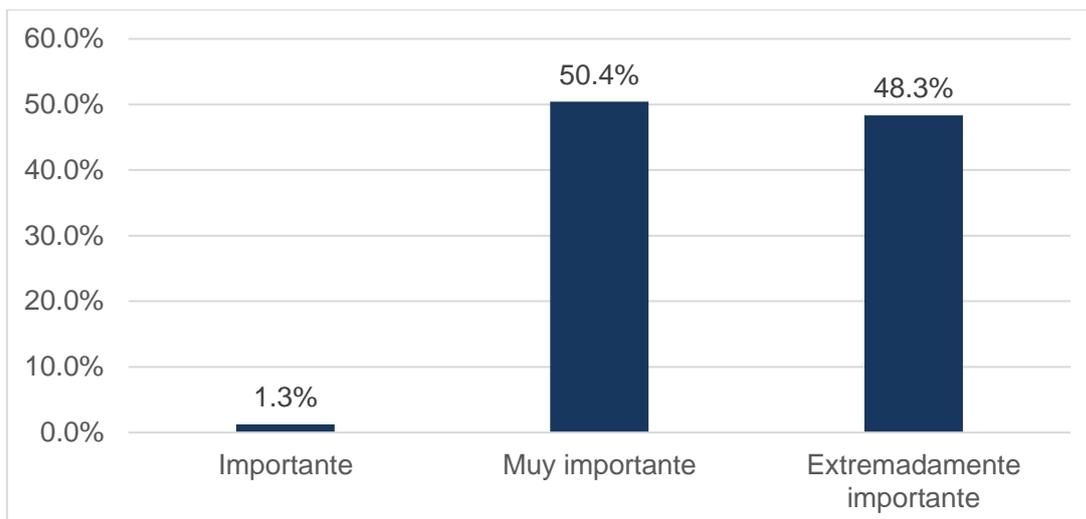


**Figura 8.** Distribución porcentual de las Expectativas sobre la satisfacción de los pacientes atendidos

La tabla 9 y figura 9 muestra los resultados de las expectativas de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión fiabilidad. Con esta dimensión se midieron aspectos relacionados a las habilidades del personal para ofrecer el servicio de manera íntegra y cuidadosa. De las valoraciones se observó que el 50,4 % lo considera Muy Importante, el 48,3 % Extremadamente importante y el 1,3 % Importante.

**Tabla 9.** Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	1,3 %
Muy importante	121	50,4 %
Extremadamente importante	116	48,3 %
Total	240	100,0 %

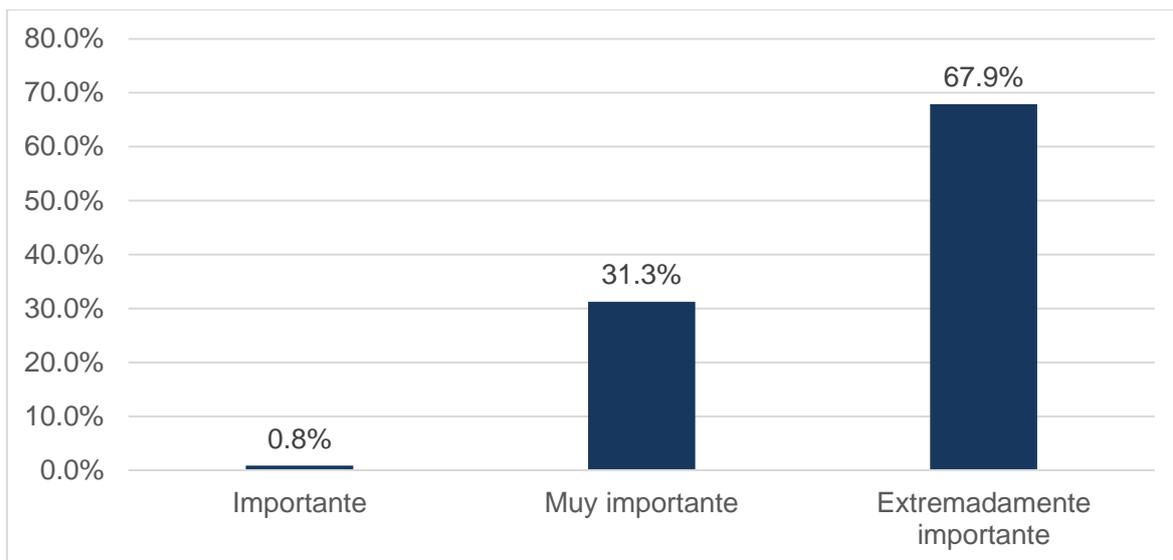


**Figura 9.** Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad

La tabla 10 y figura 10 muestra los resultados de las expectativas de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión Capacidad de respuesta. Con esta dimensión se midieron aspectos vinculados a disposición de ayuda y prestación de servicio rápido. De las valoraciones se observó que el 67,9 % Extremadamente importante, 31,3 % lo considera Muy Importante y el 0,8 %, Importante.

**Tabla 10.** Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	2	0,8 %
Muy importante	75	31,3 %
Extremadamente importante	163	67,9 %
Total	240	100,0 %

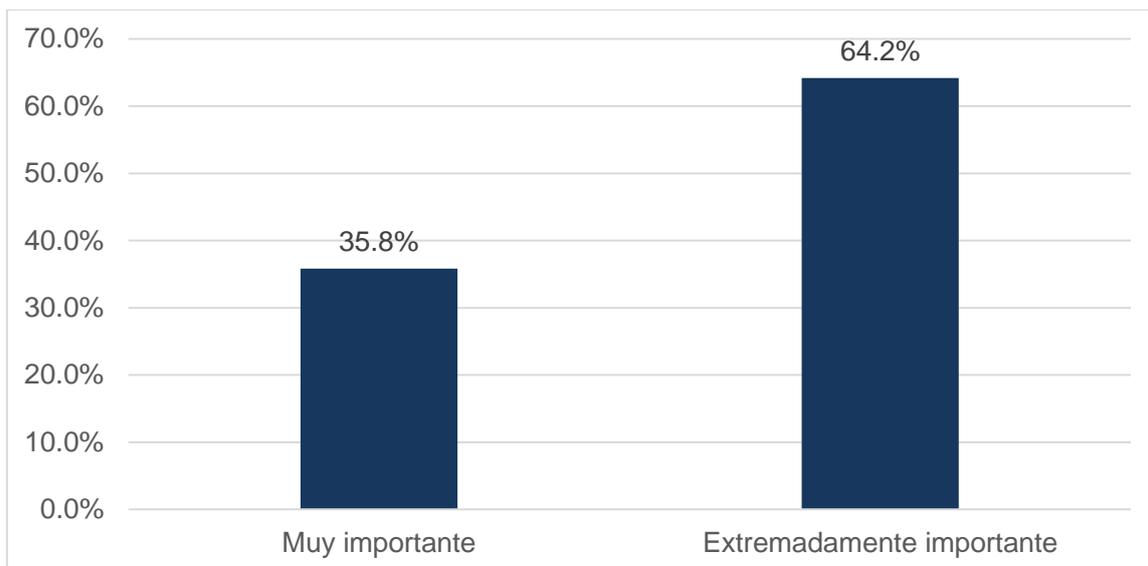


**Figura 10.** Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta

La tabla 11 y figura 11 muestra los resultados de las expectativas de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión seguridad. Con esta dimensión se midió el conocimiento de los colaboradores y habilidad para generar confianza. De las valoraciones se observó que el 64,2 % Extremadamente importante y 35,8 % lo considera Muy Importante.

**Tabla 11.** Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	86	35,8%
Extremadamente importante	154	64,2%
Total	240	100,0%

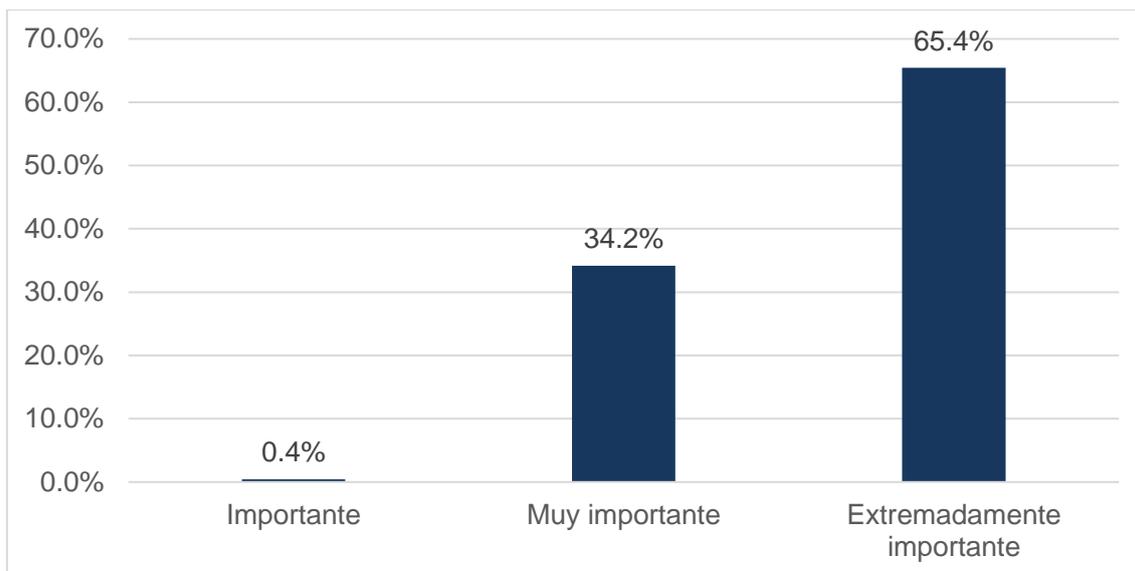


**Figura 11.** Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad

La tabla 12 y figura 12 muestra los resultados de las expectativas de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión empatía. Con esta dimensión se evaluó interés y nivel de atención personalizada del personal de salud. De las valoraciones se observó que el 65,4% Extremadamente importante, 34,2 % lo considera Muy Importante y 0,4 %, Importante.

**Tabla 12.** Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	0,4 %
Muy importante	82	34,2 %
Extremadamente importante	157	65,4 %
Total	240	100,0 %

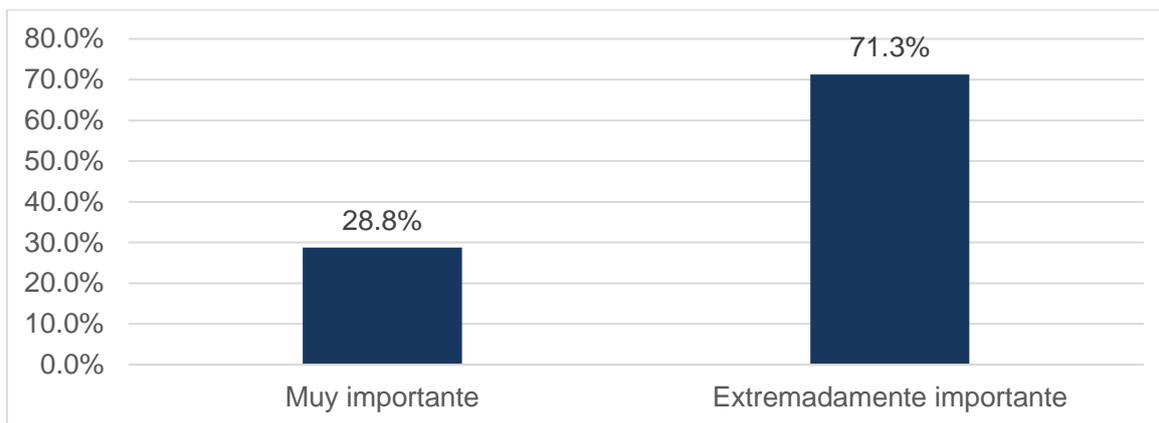


**Figura 12.** Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía

La tabla 13 y figura 13 muestra los resultados de las expectativas de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión aspectos tangibles. Mediante esta dimensión el usuario valora condiciones de las instalaciones físicas, equipos, materiales. De las puntuaciones se observó que el 71,3 % Extremadamente importante y el 28,8 % lo considera Muy Importante.

**Tabla 13.** Valoraciones de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	69	28,8 %
Extremadamente importante	171	71,3 %
Total	240	100,0

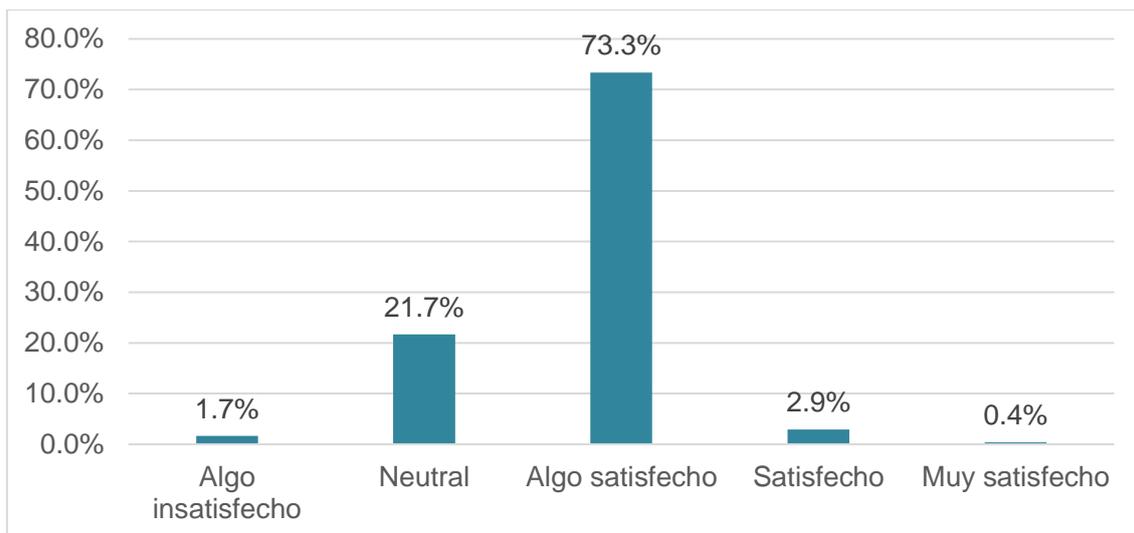


**Figura 13.** Distribución porcentual de las expectativas acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles

La tabla 14 y figura 14 muestra los resultados de las percepciones de la calidad del servicio por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. De las puntuaciones se observó que el 73,3 % opinó Algo Satisfecho, el 21,7 % Neutral, 2,9 % Satisfecho, 1,7 % Algo insatisfecho y tan solo el 0,4 % Muy Satisfecho.

**Tabla 14.** Valoraciones de las percepciones sobre la satisfacción de los pacientes atendidos

	Frecuencia	Porcentaje
Algo insatisfecho	4	1,7 %
Neutral	52	21,7 %
Algo satisfecho	176	73,3 %
Satisfecho	7	2,9 %
Muy satisfecho	1	0,4 %
Total	240	100,0

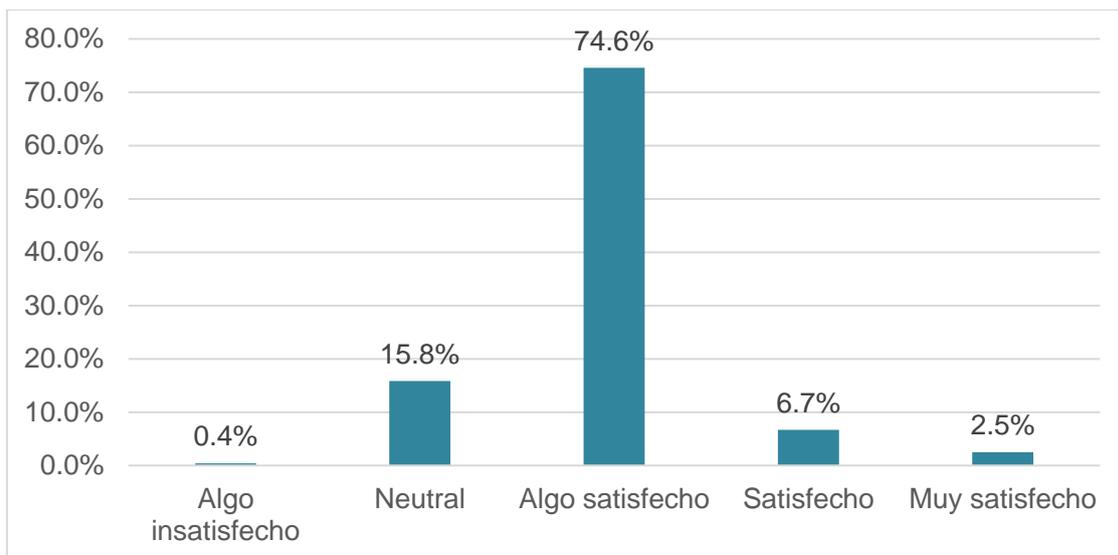


**Figura 14.** Distribución porcentual de las percepciones sobre la satisfacción de los pacientes atendidos

La tabla 15 y figura 15 muestra los resultados de las percepciones de calidad del servicio, por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión fiabilidad. Esta dimensión evaluó las habilidades del personal para ofrecer el servicio de manera íntegra y cuidadosa. De las valoraciones se observó que el 74,6% estuvo Algo Satisfecho, el 15,8% Neutral, 6,7% Satisfecho, 2,5% Muy satisfecho y 0,4% Algo insatisfecho.

**Tabla 15.** Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Algo insatisfecho	1	0,4%
Neutral	38	15,8%
Algo satisfecho	179	74,6%
Satisfecho	16	6,7%
Muy satisfecho	6	2,5%
Total	240	100,0%

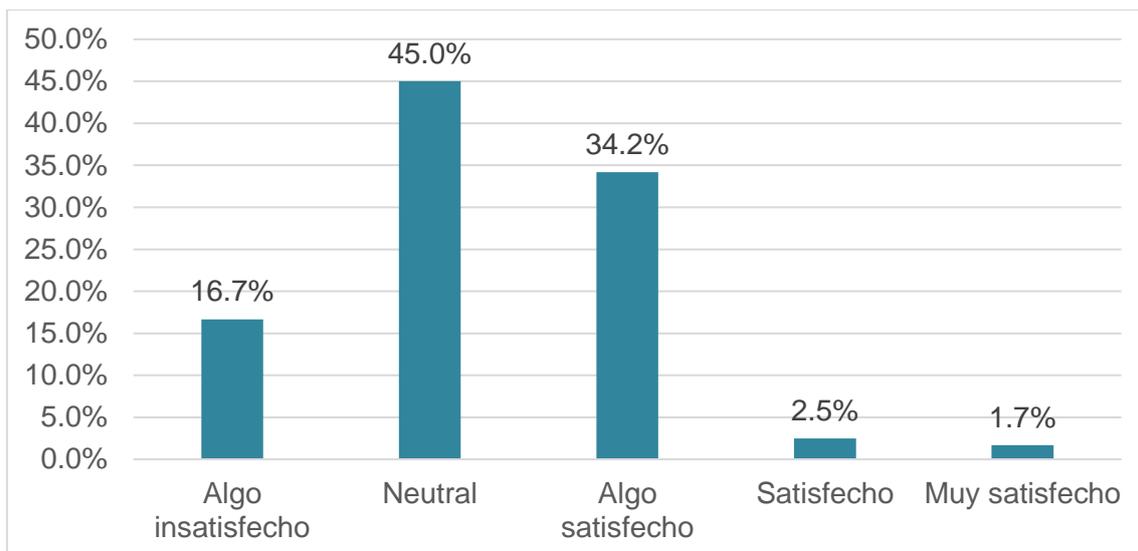


**Figura 15.** Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión fiabilidad

La tabla 16 y figura 16 muestra los resultados de las percepciones de calidad del servicio, por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión capacidad de respuesta. Esta dimensión permitió valorar aspectos vinculados a la disposición de ayuda y prestación de servicio rápido del personal de salud. De las valoraciones se observó que el 45,0 % se mostró Neutral, 34,2 % Algo Satisfecho, 16,7 % Algo insatisfecho, 2,5 % Satisfecho y 1,7 % Muy satisfecho.

**Tabla 16.** Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Algo insatisfecho	40	16,7%
Neutral	108	45,0%
Algo satisfecho	82	34,2%
Satisfecho	6	2,5%
Muy satisfecho	4	1,7%
Total	240	100,0%

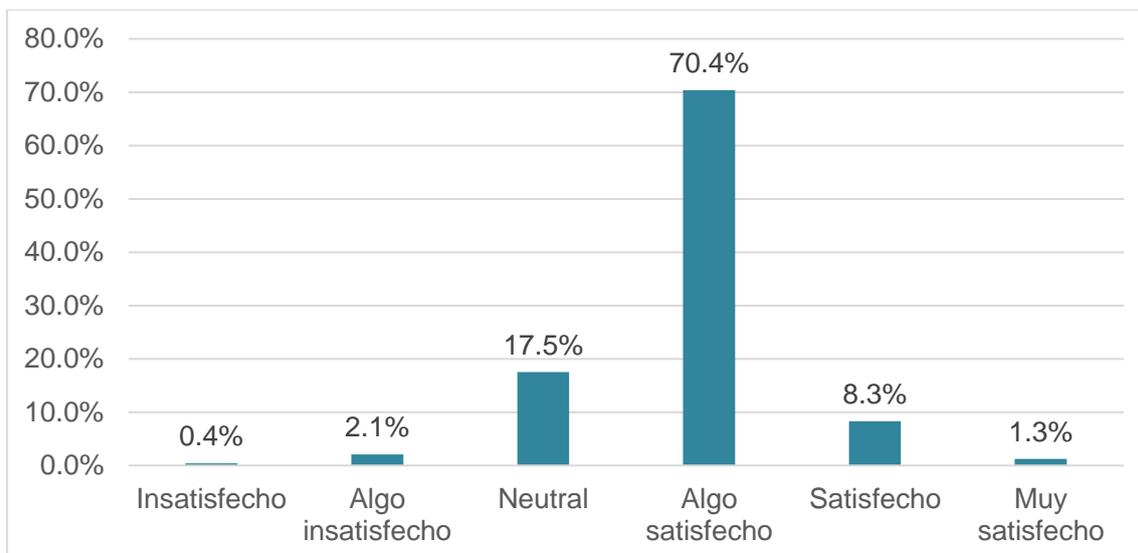


**Figura 16.** Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión capacidad de respuesta

La tabla 17 y figura 17 muestra los resultados de las percepciones de calidad del servicio, por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión seguridad. Esta dimensión permitió valorar aspectos vinculados al conocimiento de los colaboradores y habilidad para generar confianza. De las valoraciones se observó que el 70,4 % se mostró Algo Satisfecho, 17,5 % Neutral, 8,3 % Satisfecho, 1,3 % Muy satisfecho y 0,4 % Insatisfecho.

**Tabla 17.** Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	0,4 %
Algo insatisfecho	5	2,1 %
Neutral	42	17,5 %
Algo satisfecho	169	70,4 %
Satisfecho	20	8,3 %
Muy satisfecho	3	1,3 %
Total	240	100,0%

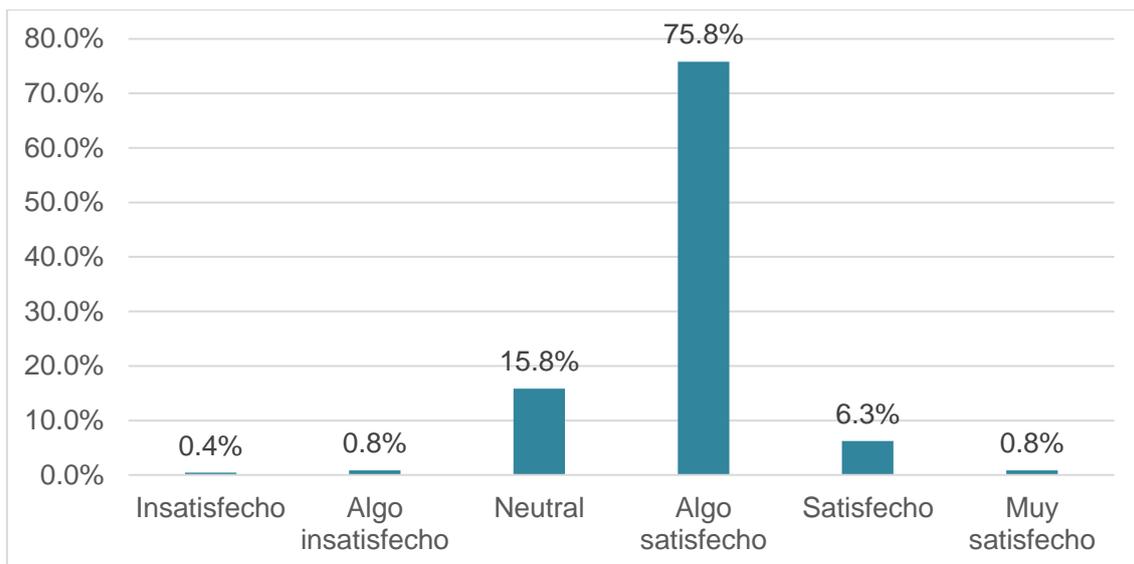


**Figura 17.** Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión seguridad

La tabla 18 y figura 18 muestra los resultados de las percepciones de calidad del servicio, por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión empatía. Esta dimensión permitió evaluar interés y nivel de atención personalizada. De las valoraciones se observó que el 75,8% se mostró Algo Satisfecho, 15,8 % Neutral, 6,3 % Satisfecho, las categorías Muy satisfecho y Algo Insatisfecho cada una con 0,8 % y un 0,4 % estuvo Insatisfecho.

**Tabla 18.** Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	0,4%
Algo insatisfecho	2	0,8%
Neutral	38	15,8%
Algo satisfecho	182	75,8%
Satisfecho	15	6,3%
Muy satisfecho	2	0,8%
Total	240	100,0%

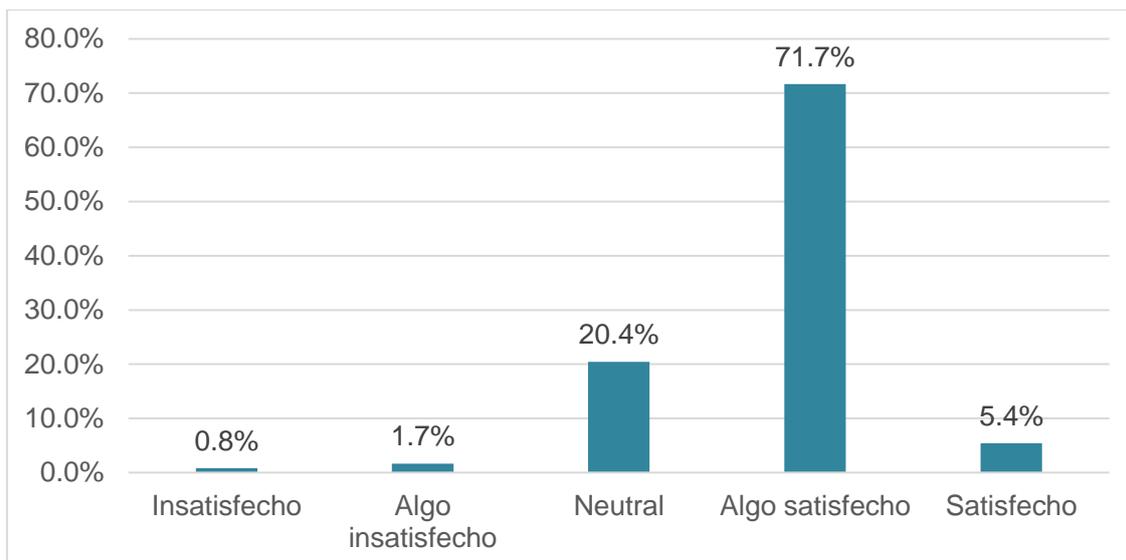


**Figura 18.** Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión empatía

La tabla 19 y figura 19 muestra los resultados de las percepciones de calidad del servicio, por parte de los pacientes del establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco, para la dimensión aspectos tangibles. Mediante esta dimensión el paciente valoró las condiciones de las instalaciones físicas, equipos, materiales. De las opiniones se observó que el 71,7 % se mostró Algo Satisfecho, 20,4 % Neutral, 5,4 % Satisfecho, 1,7 % Algo Insatisfecho y un 0,8 % estuvo Insatisfecho.

**Tabla 19.** Valoraciones de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	0,8%
Algo insatisfecho	4	1,7%
Neutral	49	20,4%
Algo satisfecho	172	71,7%
Satisfecho	13	5,4%
Total	240	100,0%



**Figura 19.** Distribución porcentual de las percepciones acerca de la calidad de servicio para la dimensión aspectos tangibles

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

El cuestionario SERVQUAL utilizado para medir la calidad del servicio del establecimiento de salud, permite estudiar las expectativas y las percepciones de los pacientes. Por lo tanto, la tabla 20 muestra los resultados de la prueba de Rangos de Wilcoxon para muestras relacionadas, lo que ha permitido determinar que existen diferencias significativas entre las expectativas que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio y las percepciones ( $P$ -valor  $< 0,001$ ), en todas las dimensiones.

Ho: No hay diferencias entre las expectativas y las percepciones del paciente

Ha: Hay diferencias entre las expectativas y las percepciones del paciente

( $P$ -valor = 0,001 es menor que el nivel de significancia del 0,05 o 5 %. Se debe decidir mediante el valor-p  $0,001 < 0,05$ )

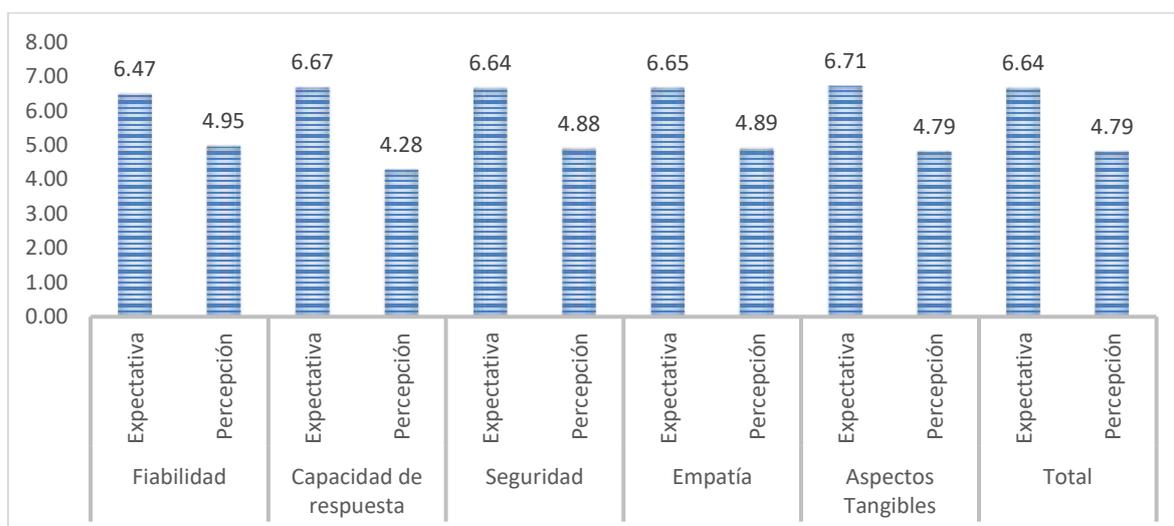
También, se muestran las brechas (diferencias) entre el puntaje promedio de las expectativas y las percepciones para cada dimensión. Esto ha permitido determinar

que todas las dimensiones han arrojado valores negativos, lo que sugiere que los pacientes se sienten insatisfechos con la calidad del servicio recibida en el establecimiento de la salud durante el año 2022.

**Tabla 20.** Análisis de la brecha entre las expectativas y las percepciones de la satisfacción del paciente atendido

Dimensiones	Expectativas	Percepciones	Brecha	P-valor
Fiabilidad	6,47 ± 0,525	4,95 ± 0,584	-1,52	< 0,001
Capacidad de respuesta	6,67 ± 0,488	4,28 ± 0,828	-2,40	< 0,001
Seguridad	6,64 ± 0,481	4,88 ± 0,645	-1,76	< 0,001
Empatía	6,65 ± 0,487	4,89 ± 0,561	-1,76	< 0,001
Aspectos tangibles	6,71 ± 0,454	4,79 ± 0,598	-1,92	< 0,001

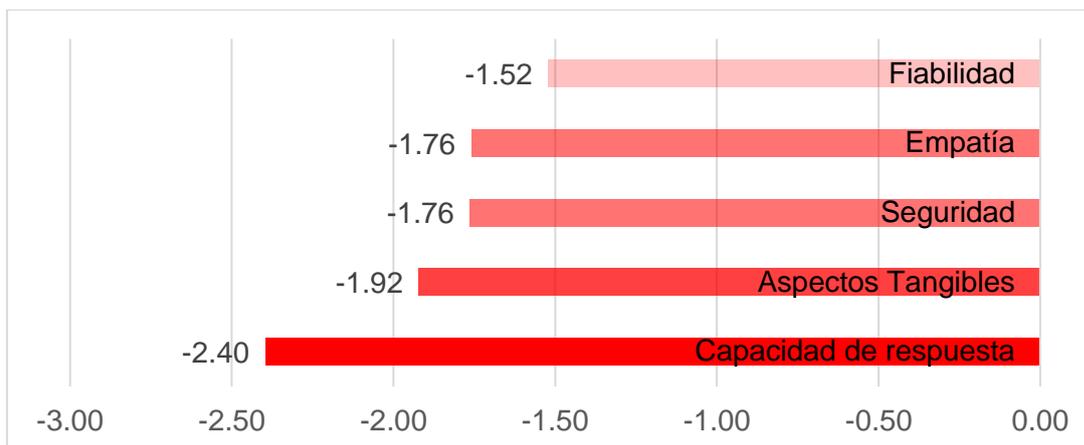
Nivel de significancia 5 %. Prueba de Rangos de Wilcoxon (muestras dependientes)



**Figura 20.** Puntaje promedio de las expectativas y las percepciones por dimensión y total

**Nota:** las barras muestran el puntaje promedio en cada dimensión

Mediante la figura 21, se pudo observar que la dimensión con mayor diferencia fue Capacidad de respuesta (-2,40), seguido de la dimensión Aspectos tangibles (-1,92), las dimensiones Seguridad y Empatía (-1,76) cada una y por último la dimensión Fiabilidad (-1,52).



**Figura 21.** Brecha entre expectativas y percepciones de la calidad de servicio por dimensión

**Nota:** las barras muestran la diferencia entre la media de expectativa y percepción

Los resultados claramente indican que los pacientes tenían expectativas bastante elevadas respecto a la calidad del servicio, dado que sus opiniones en todas las áreas se centraron mayoritariamente en las categorías "Extremadamente importante" y "Muy importante". Al contrastar estos resultados con las valoraciones otorgadas en las percepciones, se revela un nivel considerable de insatisfacción en todas las dimensiones, ya que la mayoría expresó estar "Algo satisfecho" o mantener una posición "Neutral", con pocas evaluaciones en las categorías de "Satisfecho" o "Muy satisfecho". Además, los resultados de la prueba de hipótesis respaldan la existencia de una diferencia significativa entre las expectativas y las percepciones en relación con la calidad del servicio.

En contraste, el personal de salud también proporcionó evaluaciones poco satisfactorias en todas las dimensiones, con resultados que en su mayoría se ubicaron en las categorías "Casi nunca" y "A veces". Estas evaluaciones sugieren la necesidad de implementar mejoras en varios aspectos, como la incorporación del personal, la organización, la definición de la estructura y la asignación de funciones al equipo, la recompensa del personal, la ampliación de oportunidades de desarrollo personal, la creación de condiciones propicias para motivar a los colaboradores a permanecer en la organización, y la implementación de medidas que permitan auditar las actividades mediante un seguimiento y control más efectivos.

Estos resultados, permiten sugerir una relación directa entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano. Debido a que los resultados desfavorables en la gestión de talento humano del personal de salud han llevado a opiniones poco satisfactorias por parte de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud. Esto sugiere que la manera en que el personal es gestionado y motivado tiene un impacto directo en la percepción de calidad de servicio por parte de los pacientes. Por ende, las áreas de mejora identificadas en la gestión del personal podrían influir de manera directamente proporcional en la elevación de la calidad del servicio ofrecido y, por ende, en la satisfacción de los pacientes.

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la **incorporación** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Considerando las opiniones del personal de salud para la dimensión incorporación que muestra que un 77,3 % se encuentra en la categoría “A veces”, se puede afirmar que los aspectos relacionados con la mencionada dimensión no se encuentran en su estado óptimo. Observando además la brecha presente entre las expectativas y la percepción sobre la calidad de servicio de los pacientes, estos resultados sugieren la posibilidad de una relación entre la dimensión incorporación y la variable calidad de servicio. Esto, puede deberse a que una incorporación inadecuada puede llevar a que los nuevos colaboradores no se integren de manera efectiva en la cultura organizacional y no comprendan completamente sus roles y responsabilidades. Esto puede resultar en confusión, errores en la comunicación y falta de alineación con los valores y objetivos del centro de salud. Como resultado, los pacientes podrían experimentar falta de información clara, demoras en la atención y posiblemente una menor satisfacción debido a la falta de coherencia en el servicio. De esta forma, los resultados sugieren que existe relación entre la **incorporación** y la satisfacción del paciente atendido.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la **colocación** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Los resultados muestran que las valoraciones del personal de salud para la dimensión colocación de la gestión de talento humano se encuentran en el 63,6% de la categoría a veces, esto indica que la dimensión colocación muestra un nivel de ejecución regular, considerando que, si los colaboradores son colocados en posiciones que no se ajustan a sus habilidades, experiencia o capacidades, es probable que no puedan brindar la atención requerida de manera efectiva. Esto podría resultar en falta de conocimiento especializado, errores médicos y una menor calidad en la atención médica que se ofrece a los pacientes. Considerando además los resultados mostrados en el comportamiento de la brecha entre las expectativas y percepción sobre la calidad de servicio, los resultados sugieren la existencia de una relación directamente proporcional entre esta dimensión y el comportamiento de la variable calidad de servicio.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la **recompensa** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

Los resultados obtenidos reflejan las valoraciones del personal de salud para la dimensión recompensa de la gestión de talento humano mostrando que el 45,5% concuerda en la categoría “Casi nunca”, mientras el 31,8% se ubica en la categoría “A veces” lo que reflejan un nivel deficiente para dicha dimensión, a partir de esto, considerando que la falta de recompensas adecuadas y reconocimiento por el trabajo duro y el esfuerzo puede afectar la motivación y la moral de los colaboradores. Si no se sienten valorados, es probable que disminuya su compromiso y dedicación en la prestación de servicios. Esto podría traducirse en una atención menos empática y menos esfuerzo para garantizar una experiencia positiva para los pacientes. De esta forma, observando los resultados para la variable calidad de servicio, cuyos porcentajes muestran también una baja calificación a partir de lo indicado por los pacientes a través de la medición de la brecha entre expectativas y percepción de dichos servicios, se infiere la existencia de una relación entre la dimensión recompensa y variable calidad de servicio.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el **desarrollo del recurso humano** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

A partir de las valoraciones del personal de salud para la dimensión desarrollo del recurso humano de la gestión de talento humano que reflejan que un 40,9 % concuerda en la categoría “A veces” y 27,3 % en la categoría “Casi Nunca” se advierte que la misma, muestra un nivel deficiente. Por otro lado, atendiendo a la valoración de la calidad de servicio realizada por los pacientes entrevistados, se puede presumir la existencia de una relación entre el nivel deficiente del desarrollo del recurso humano y la calidad de servicio, esto es perfectamente consistente con la teoría, considerando que la falta de oportunidades de desarrollo y capacitación puede resultar en un estancamiento profesional para los colaboradores. Lo anterior, puede llevar a una falta de innovación en la forma en que se brinda la atención, una disminución en la adopción de mejores prácticas y una falta de actualización en los últimos avances médicos, lo que puede impactar directamente en la calidad de los servicios de salud.

#### **Hipótesis específica 5**

Existe relación entre la **retención** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

De acuerdo con los resultados para la dimensión retención de la Gestión de Talento Humano que muestran que el 54,5 % concuerda en la categoría “A veces” y 22,7 % en la categoría “Casi nunca”, se afirma que dicha dimensión muestra un nivel deficiente. Considerando que la rotación frecuente de personal debido a una retención deficiente puede afectar la continuidad en la atención al paciente. Los pacientes podrían enfrentar la necesidad de cambiar constantemente de proveedores de atención médica, lo que puede afectar la relación médico-paciente y la coherencia en la atención. Además, la formación constante de nuevos colaboradores podría llevar a una curva de aprendizaje prolongada y posibles errores, de esta forma, los resultados sugieren que puede existir una relación entre

la dimensión retención de la gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud.

### **Hipótesis específica 6**

Existe relación entre la relación entre la **supervisión** y la satisfacción del paciente atendido en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco 2023.

De acuerdo a los resultados para la dimensión supervisión de la Gestión de Talento Humano en los que el 50,0 % concuerda en la categoría “A veces”, se infiere que el nivel de dicha dimensión es regular. Considerando que una supervisión insuficiente puede resultar en falta de dirección y orientación para los empleados. Esto podría llevar a la toma de decisiones erróneas, mala coordinación en la atención y una comunicación deficiente entre los miembros del equipo, lo que impacta directamente en la seguridad y calidad de la atención brindada a los pacientes, por tanto, estos elementos estarían relacionados con la calificación deficiente de la calidad de servicio, referida por los pacientes entrevistados.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los pacientes, los datos recogidos del cuestionario SERVQUAL muestran, en el test de rango de Wilcoxon para medidas relacionadas, que existen diferencias significativas entre las expectativas de los pacientes y sus expectativas sobre la atención que reciben (valor  $p < 0,001$ ) en todas las dimensiones, lo que sugiere un alto grado de insatisfacción. La gestión del talento humano también fue evaluada negativamente por los colaboradores, lo que sugiere una correlación directa entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano. Esto coincide con lo encontrado por Vélez <sup>(14)</sup> quien examinó dicha relación en los hospitales del Departamento de Salud Metropolitano de Lima en 2021 y también encontró una correlación fuerte y estadísticamente significativa entre la valoración del servicio hospitalario y la gestión del talento humano ( $Rho = 0,867$ )

Por otra parte, los hallazgos apoyaron la hipótesis de que la satisfacción y la incorporación del paciente están correlacionadas en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Esto está en línea con los hallazgos de Riesenberget al. <sup>(44)</sup> quienes llegaron a la conclusión de que la incorporación efectiva es crucial para garantizar que los nuevos profesionales de la salud comprendan los protocolos, las regulaciones y los estándares de atención. Los resultados también coinciden con los hallazgos de Rosales y Gamarra <sup>(45)</sup> cuyos resultados mostraron que la prueba de hipótesis Chi-Cuadrado es  $X^2 = 0.008$ , según la prueba Chi cuadrado  $X^2 \text{ cal} = 28.352 > X^2 \text{ tab} = 23.336$ . A partir de lo cual, se rechaza el  $H_0$  y se acepta el  $H_1$ , demostrando que la satisfacción del usuario tiene correlación significativa con la incorporación del talento humano. Estos factores demuestran cómo una incorporación efectiva puede mejorar la transmisión de información entre los miembros del equipo y prevenir incidentes negativos. Cuando los profesionales de la salud están bien informados y capacitados desde el principio, es más probable que brinden un servicio eficiente y de alta calidad, y la incorporación completa puede ayudar a reducir errores y omisiones, lo que tiene un impacto directo en la seguridad del paciente.

Los resultados demuestran una relación directamente proporcional entre la dimensión colocación y la satisfacción del paciente en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Esto es consistente con los hallazgos de Schneider y Bowen <sup>(46)</sup>, quienes encontraron que colocar a las personas en roles apropiados para sus talentos y competencias da como resultado una experiencia agradable para el cliente, mientras que colocarlos en roles incorrectos puede tener el efecto contrario. Los resultados, también, coinciden con los hallazgos de Aliaga <sup>(47)</sup> sobre la relación entre la dimensión colocación y la satisfacción del usuario, quienes, a partir de una tabla de doble entrada, determinaron que alrededor del 47 % de los encuestados cree que cuando se establece un buen proceso de colocación de funcionarios en la zona de registro V; esto se relaciona con los niveles de satisfacción de los usuarios. Esto se confirma con el valor de la prueba de Taub Kendall de 0.59, con una significancia aproximada de  $p = 0.000$ , lo que confirmaría también la existencia de una relación entre la colocación del personal y la satisfacción de los usuarios.

Los hallazgos demostraron una relación directamente proporcional entre la recompensa y la satisfacción del paciente en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Esto demuestra cómo la satisfacción del cliente se ve directamente afectada por el factor de recompensa de la gestión del talento humano. Los sistemas de remuneración e incentivos justos y adecuados pueden inspirar a los profesionales de la salud a prestar servicios de alta calidad y aumentar la satisfacción del cliente. Esto está en línea con los hallazgos de Jiang <sup>(48)</sup>, cuyos resultados demuestran la importancia de un plan de recompensas eficaz para el logro de los objetivos corporativos y el placer tanto de los colaboradores como de los pacientes. Los resultados también coinciden con los hallazgos de Benavides <sup>(49)</sup> en los que se pudo comprobar que la relación entre la recompensa de personas y la satisfacción de los usuarios es alta, directa, positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de  $0.765^{**}$  y un valor  $p$  de  $0.000 < .05$ , lo que indica que se reconoce una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y los procedimientos de recompensa de los colaboradores en el Municipio de Los Olivos.

Según los resultados existe una relación directamente proporcional entre la dimensión desarrollo del recurso humano y la satisfacción del paciente en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Esto coincide con las conclusiones de Wu et al. <sup>(50)</sup>, quienes encontraron que la satisfacción del paciente se ve directamente afectada por el aspecto de desarrollo de recursos humanos de la gestión del talento humano. Los resultados también coinciden con los hallazgos de Franco <sup>(10)</sup> que muestran que el 36 % del personal de salud cree que la capacitación del personal es regular, mientras que el 77,4 % de los usuarios que utilizaron urgencias cree que la atención al paciente es regular. Esto indica una relación estadísticamente significativa entre las dos variables ( $p < 0,05$ ). Queda en evidencia que la mejora de la calidad de la atención, la innovación y la dedicación de los profesionales de la salud aumentan gracias a la formación continua y el desarrollo de su talento.

Los hallazgos revelaron una relación directamente proporcional entre la satisfacción del paciente y la retención en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco. Esto es consistente con lo que Griffiths et al. <sup>(51)</sup> que afirma que la retención de la persona también afecta la relación médico-paciente. Confirman que los pacientes se sienten más cómodos y respetados cuando tratan con profesionales de la salud que cuentan con amplia experiencia médica. Una mayor satisfacción del paciente puede resultar de una mejor comunicación y comprensión entre las partes en esta relación establecida a lo largo la permanencia de estos profesionales en el centro de salud. Esto coincide con los hallazgos de Tejada <sup>(52)</sup>, que con un  $Rho=0.502$ , demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la retención del personal y la satisfacción de los usuarios. En términos simples, confirma que hay una relación estadísticamente significativa y positiva entre estas variables para la población de estudio.

Los hallazgos del estudio mostraron que en el establecimiento de salud Santa Teresa La Convención Cusco la dimensión supervisión y la satisfacción del paciente tuvieron una relación favorable. Este resultado es consistente con lo que afirman Kalisch et al. <sup>(53)</sup> quienes descubrieron que la satisfacción del paciente está impactada directamente por la dimensión de supervisión de la gestión del talento humano. Una experiencia favorable para el paciente y una atención de alta calidad

se producen mediante una supervisión adecuada, que garantiza que el personal sanitario cumpla con los procedimientos, ofrezca una atención segura y se comunique con claridad. Esto coincide con los hallazgos de Tejeda <sup>(52)</sup>, que con un  $Rho=0.317$ , demuestra que existe una correlación positiva, pero débil entre la retención del personal y la satisfacción de los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

Los resultados indican una relación directamente proporcional entre la dimensión incorporación de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente atendido, lo que sugiere que la integración efectiva en salud tiene relación directa con el estándar de atención ofrecido. Por tanto, los resultados sugieren la existencia de una relación importante entre los profesionales de la salud cuidadosamente elegidos que reciben una importante orientación y capacitación y la satisfacción las demandas de los pacientes.

Por otra parte, los hallazgos permiten concluir que existe una relación directamente proporcional entre la dimensión de colocación de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente atendido, confirmando así la importancia de asignar roles basados en habilidades y competencias individuales para asegurar una alta calidad en el cuidado de los mismos. Por lo tanto, brindar una atención más especializada y eficaz se relaciona con la satisfacción del paciente al colocar profesionales de la salud con experiencia y habilidades especializadas en campos que aprovechan sus puntos fuertes. De esta forma, la asignación estratégica está relacionada con la posibilidad de que los pacientes reciban una atención más adecuada a sus necesidades, lo que puede conducir a mejores resultados.

El hallazgo sobre la relación entre la dimensión recompensa de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente asistente sustentaron la existencia de una asociación favorable entre ambas. Está claro que las estrategias de recompensa efectivas se relacionan significativamente con la motivación y dedicación de los profesionales de la salud. Los profesionales están más comprometidos y entusiasmados con su profesión cuando creen que sus esfuerzos son adecuadamente reconocidos y compensados por lo que una atención más dedicada y centrada en el paciente, puede relacionarse directamente con el grado de satisfacción de las personas que reciben atención. Los establecimientos de salud pueden ofrecer un entorno que fomente un personal dedicado y un excelente trato al reconocer que las recompensas van más allá del dinero y también incluyen aspectos como el desarrollo y el reconocimiento profesional.

Los hallazgos de la investigación sustentan la relación directamente proporcional entre la dimensión desarrollo del recurso humano de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente atendido, por lo que se concluye que el desarrollo del comportamiento laboral y personal de los profesionales de salud, así como la competencia, habilidades comunicativas, autonomía y compromiso se relaciona con la calidad de la atención.

Los hallazgos del estudio permiten concluir que existe relación entre la dimensión de retención y la satisfacción del paciente. Los miembros del personal con larga trayectoria han tenido la oportunidad de desarrollar relaciones con los pacientes, adquirir experiencia y familiarizarse con los protocolos de la organización. Además, cuando los profesionales de la salud colaboran durante un período prolongado de tiempo, su comprensión y comprensión mutua se profundiza. Esta familiaridad y continuidad de la atención se traducen en una atención más eficiente y efectiva, lo que se relaciona con la satisfacción del paciente.

Los resultados de la investigación también nos permiten concluir que existe una relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción del paciente respecto a la relación entre esta dimensión y la satisfacción del paciente. Esto demuestra cómo el seguimiento eficaz y basado en resultados se relaciona directamente la calidad del tratamiento administrado por los profesionales de la salud. Se demuestra que una buena gestión garantiza que los miembros del personal sigan las políticas y estándares de la organización, lo que se relaciona con una atención médica más confiable y consistente.

## VII. RECOMENDACIONES

Respecto a la relación entre la dimensión de incorporación de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente atendido, se recomienda dedicar tiempo y recursos al proceso de contratación para asegurar que los profesionales de la salud elegidos posean las habilidades interpersonales y de empatía necesarias para tratar a los pacientes con dignidad y respeto; así, también, de conocimientos profesionales y técnicos requeridos. Además de mejorar las relaciones con los pacientes, los profesionales que exhiben estos rasgos también fomentan un lugar de trabajo más agradable y de mayor apoyo. En este sentido, también se recomienda el uso de técnicas estratégicas en la administración de recursos humanos en los establecimientos de salud. Es importante garantizar que los candidatos adecuados se integren constantemente a la institución y que tengan la oportunidad de crecer.

Se recomienda asegurarse de que a cada miembro del equipo se le asigne roles que coincidan con sus talentos y competencias, dada la relación entre la dimensión de colocación de la gestión del talento humano y la felicidad del paciente atendido. Las fortalezas individuales se pueden utilizar para brindar una atención más personalizada y eficiente. Para los pacientes más jóvenes y sus familias, por ejemplo, una experiencia más relajante y satisfactoria podría resultar al asignar a un especialista con experiencia en el tratamiento de niños jóvenes.

Se recomienda establecer sistemas de reconocimiento formales e informales para honrar el excelente desempeño a la luz de la relación entre la dimensión recompensa de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente atendido. Premios, elogios del público e incluso posibilidades de desarrollo profesional son ejemplos de reconocimiento. Un colaborador que se siente apreciado por sus esfuerzos tiene más probabilidades de dedicarse de lleno a la atención del paciente. Establecer objetivos para tanto para el individuo como para el equipo y recompensar el éxito ayuda a fomentar un entorno de excelencia e inspira a los trabajadores a seguir mejorando.

En cuanto a la relación entre la dimensión de desarrollo del recurso humano y la satisfacción del paciente atendido. Para abordar las necesidades únicas de cada colaborador y fomentar una fuerza laboral más competente y dedicada, se recomiendan planes de desarrollo individuales. También se recomienda establecer indicadores de desarrollo, y es esencial realizar un seguimiento regular del progreso individual y del equipo. Esto permite modificar los planes de desarrollo según sea necesario y garantiza que se cumplan los objetivos especificados.

En cuanto a la relación entre el factor de retención y la satisfacción del paciente, se recomienda establecer una carga de trabajo que sea razonable y manejable. Esto es necesario para evitar el agotamiento y mantener el nivel de atención al paciente. Los profesionales de la salud se enfrentan con frecuencia a jornadas laborales agotadoras, que repercuten tanto en su desempeño laboral como en su salud. Si no se adoptan medidas correctivas, eventualmente se puede preferir una alta rotación de personal como resultado de que los colaboradores abandonen sus puestos de trabajo por exigencias excesivas.

Respecto a la relación entre la dimensión supervisión de la gestión del talento humano y la satisfacción del paciente, se recomienda fomentar el crecimiento de una comunicación efectiva entre supervisores y personal médico para asegurar que todos estén conscientes de las expectativas, objetivos y cambios en los procedimientos en relación con la relación entre la dimensión de supervisión y la satisfacción del paciente atendido. La comunicación inequívoca reduce los conceptos erróneos y fomenta un lugar de trabajo abierto.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Palmer, R.H., Donabedian, A. and Povar, G.J. Striving for Quality in Health Care: An Inquiry into Policy and Practice, Chicago: Health Administration Press; 1991. 250 p.
2. Rivers, P. A., & Glover, S. H. Health care competition, strategic mission, and patient satisfaction: research model and propositions. *Journal of Health Organization and Management*, 22(6), 627–641. 2008. DOI: 10.1108/147772608109165
3. Gutiérrez-Calderón MA, Díaz-Therán KM. Factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con dolor músculo esquelético en docentes universitarios. *Univ. Salud. Salud. Suplemento1: Especial Psicología y Trabajo*. 23(3):351-365. 2021. DOI: 10.22267/rus.212303.249
4. Gil, C. L. Gestión estratégica apoyada en modelo de ecuaciones estructurales para la satisfacción de usuarios hospitalarios. *Dataismo*, 1(8), 1-12. 2021.
5. DOCUMENTO TÉCNICO N° - MINSa / DGSP – V. 04: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD. 2008
6. INEI. Cusco resultados definitivos. 2018. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1559/08TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1559/08TOMO_01.pdf)
7. Registro de atención. Establecimiento de salud Santa Teresa la Convención Cusco. (2021)
8. Registro de cargos. Establecimiento de salud Santa Teresa la Convención Cusco. (2022)
9. Sampieri, R. H. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: McGraw Hill; 2014. 325 p.
10. Franco S. Gestión del talento humano en el proceso de selección – capacitación y su relación con la calidad de atención en emergencia Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020 [Tesis de maestría] Perú:

Universidad San Martín de Porres; 2022. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10475>

11. Huiman R. y Valdivia R. Gestión del talento humano para contratación efectiva personal de enfermería área inmunización. Microred La Victoria. Ñeque [Internet]. Ene-abr 2022 [citado 30nov.2022];5(11):87-98. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.65>

12. Guerrero A. y Callao M. gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud Covid-19. Revista Salud & Vida Sipanense [Internet]. 2021; 8(1):100-108 [citado 29 noviembre 2022]. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>

13. Apolo-Pérez K, Álvarez-Gavilanes J, Vicuña-Matute W. Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. CM [Internet]. 1ene.2021 [citado 30nov.2022];7(12):38-6. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/419>

14. Vélez V. Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020 [Tesis de doctorado] Perú: Universidad Inca Garcilaso de La Vega; 2021.

15. Durán – Solórzano S. y Martínez – Minda H. Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud “GESTAR”. [Internet] 2020; 3(6): 2-15. [Citado 29 noviembre 2022]. DOI: <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

16. Vinuesa A. y Guerra H. Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente [Tesis de grado] Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2020.

17. Inga-Berrosipi F, y Arosquipa Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista peruana de medicina experimental y salud pública [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Nov 29]; 36( 2 ): 312-318. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200021&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200021&lng=es).

18. Bravo J. Diseño de un plan estratégico para optimizar el desempeño del talento humano y la atención al usuario. Caso Hospital General de Machala [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil; 2019.
19. Chamaidán C. La comunicación interpersonal del equipo hospitalario y la satisfacción del paciente en el área de hospitalización de cardiología Hospital Teodoro Maldonado Carbo [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
20. Arias, E. La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la re-distribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas en el Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, desde septiembre 2017 a septiembre 2018. [Tesis de maestría] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019
21. Posthuma, R., Brambila, C., Smith, E. and Zhang, Y. Employee Turnover and Retention in Mexico and Latin America", Allen, D.G. and Vardaman, J.M. (Ed.) Global Talent Retention: Understanding Employee Turnover Around the World (Talent Management), Emerald Publishing Limited, Bingley [Internet]. 2021 [citado 2022 Nov 30]: 133-147. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/978-1-83909-293-020211007>
22. Agyeiwaah E., Dayour F. y Zhou Y. How does employee commitment impact customers' attitudinal loyalty? Journal of Hospitality and Tourism Insights [Internet]. 2022 [citado 2022 Nov 30]; 5(2), 350-376. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2020-0169>
23. Valdivia M. La capacitación en la gestión del talento humano [Tesis de Grado] Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2018
24. Perdomo, L., Castro, C., Cerón, K. y Montero, J. Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán. [Tesis de Grado] Colombia: Universidad EAN; 2021

25. Armijos F, Bermúdez A & Mora N. Gestión de los recursos humanos. Universidad y Sociedad [Internet]. 2019 [citado 2022 Nov 30]; 11(4), 163-170. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
26. Romero L y Lara M. Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. Signos, Investigación en Sistemas de Gestión [Internet]. 2019 [citado 2022 Nov 30]; 11(2), 99-117. Disponible en: <https://doi.org/10.15332/24631140.5084>
27. Zavaleta E. y García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis de Grado] Perú: Universidad César Vallejo.; 2018
28. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. [Tesis de Grado] Perú: Universidad Autónoma de Ica.; 2021
29. Cheng, P. and Tang, N. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. International Journal of Health Care Quality Assurance [Internet] 2020 [citado 2022 Nov 30]; 13(7), 290-299. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/09526860010378735>
30. Torres, M. y Vásquez, C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet] 2015 [citado 2022 Nov 30]; 18(35), 57-76 Disponible en. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
31. AlOmari, F. Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. Measuring Business Excellence [Internet] 2021 [citado 2022 Nov 30]; 25(4), 407-420. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
32. Altuntas, S., Dereli, T. and Erdoğan, Z. (2022). Evaluation of service quality using SERVQUAL scale and machine learning algorithms: a case study in healthcare. Kybernetes [Internet] 2022 [citado 2022 Nov 30]; 51(2), 846-875. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/K-10-2020-0649>

33. Lacerda, A.; Souza, A.; Da Silva, G.; Azevedo, E. and Melo, F. Basic Health Units services quality assessment through Kano and SERVQUAL models. Benchmarking: An International Journal [Internet] 2021 [citado 2022 Nov 30]; Vol. ahead-of-print (Nº. ahead-of-print) Disponible en: <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2021-0351>
34. Vanichchinchai, A. Priority nonconformity and service quality analysis of hospitals in Thailand: a care provider perspective. The TQM Journal [Internet] 2021 [citado 2022 Nov 30]; 33(6), 1395-1410. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0179>
35. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. 2019.
36. Desarrollo del talento [Internet]. Sesame. 2022 [citado 30 noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/desarrollo-del-talento/>
37. Diccionario de la Real Academia Española [Internet]. Diccionario de la Real Academia Española. 2022 [citado 30 noviembre 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/>
38. Diccionario Definición.de [Internet]. Diccionario Definición.de. 2022 [citado 30 noviembre 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/>
39. Retención del talento en las empresas, el gran reto [Internet]. APD. 2022 [citado 30 noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/#:~:text=La%20retenci%C3%B3n%20de%20talento%20es,para%20cualquier%20estrategia%20de%20negocio.>
40. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. Metodología de la investigación McGraw-Hill. 2014.

41. Arias, F. G. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición: Editorial Episteme. Caracas, Venezuela. 2016.
42. Mendoza Ventura, Carlos Eduardo. *"Gestión del talento humano y cultura organizacional en los servidores de un instituto de educación superior pedagógico público. Perú-2017."* 2018.
43. Castillo Zamora, Luz Victoria. "Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018".2018.
44. Riesenber, L. A., Leitzsch, J., & Massucci, J. L. Residents' and attending physicians' handoffs: a systematic review of the literature. *Academic Medicine*. 2010; 85(10), 1775-1787. Disponible en: [http://216.92.22.76/discus/messages/21/Residents\\_\\_and\\_Atending\\_Physicians\\_\\_Handoffs-2344.pdf](http://216.92.22.76/discus/messages/21/Residents__and_Atending_Physicians__Handoffs-2344.pdf)
45. Rosales Cabello, Miguel Ángel, y Gigy Segura Gamarra. "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz– 2019." (2019). Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37420/Rosales\\_CM A-Segura\\_GG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37420/Rosales_CM_A-Segura_GG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
46. Schneider, B., & Bowen, D. E. Winning the service game. *Harvard Business Review*. 1995. 73(2): 120-134. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/226476790\\_Winning\\_the\\_Service\\_Game](https://www.researchgate.net/publication/226476790_Winning_the_Service_Game)
47. Aliaga Polo, Juan Manuel. "Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, zona registral N° V sede Trujillo–2019." (2021). Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57993/Aliaga\\_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57993/Aliaga_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
48. Jiang, K., Lepak, D. P., Hu, J., & Baer, J. C. How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of

mediating mechanisms. *Academy of Management Journal*. 2012; 55(6):1264-1294. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Jake-Messersmith/publication/259078183\\_Walking\\_the\\_Tightrope\\_An\\_Assessment\\_of\\_the\\_Relationship\\_between\\_High-Performance\\_Work\\_Systems\\_and\\_Organizational\\_Ambidexterity/links/00b49529e4c9e769b9000000/Walking-the-Tightrope-An-Assessment-of-the-Relationship-between-High-Performance-Work-Systems-and-Organizational-Ambidexterity.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jake-Messersmith/publication/259078183_Walking_the_Tightrope_An_Assessment_of_the_Relationship_between_High-Performance_Work_Systems_and_Organizational_Ambidexterity/links/00b49529e4c9e769b9000000/Walking-the-Tightrope-An-Assessment-of-the-Relationship-between-High-Performance-Work-Systems-and-Organizational-Ambidexterity.pdf)

49. Benavides Orrillo, Marlene Elizabeth. "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019." (2019). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38871>

50. Chao Wu MM, Mi-mi Fu MB, Si-zhe Cheng MM, Ya-wei Lin MB, Jia-ran Yan MB, Jing Wu MB, Xin-yan Zhang MB, Bao-hua Cao PhD, Juan Du MM, Hong-juan Lang MM" Career identity and career success among Chinese male nurses: The mediating role of work engagement".2022; 30(7), 3350-3359. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jonm.13782>

51. Griffiths, P., Dall'Ora, C., Simon, M., Ball, J., Lindqvist, R., Rafferty, A. M., & Schoonhoven, L. Nurses' shift length and overtime working in 12 European countries: The association with perceived quality of care and patient safety. *Medical Care*. 2014; 52(11): 975-981. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4196798/>

52. Tejeda Cadena, Denis Ruben. "La gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en Garage Clinica Automotriz, Chiclayo 2022." (2022). Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12077/Tejeda%20Cadena%2c%20Denis%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

53. Kalisch, B. J., Tschannen, D., & Lee, H. Missed nursing care, staffing, and patient falls. *Journal of Nursing Care Quality*. 2011. 26(4), 306-313. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Beatrice-Kalisch/publication/51475833\\_Missed\\_Nursing\\_Care\\_Staffing\\_and\\_Patient\\_Falls/](https://www.researchgate.net/profile/Beatrice-Kalisch/publication/51475833_Missed_Nursing_Care_Staffing_and_Patient_Falls/)

inks/5a63aefd4585158bca4ea39a/Missed-Nursing-Care-Staffing-and-Patient-Falls.pdf

## ANEXOS

### 1. Instrumentos de recolección de datos

#### **VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ELABORADO POR MENDOZA (2018)**

Estimado colaborador, este cuestionario tiene por objetivo recabar datos sobre la gestión del talento Humano en el centro de salud Santa Teresa la Convención Cusco Los mismos serán utilizados en la investigación académica que adelanta Henry Zorrilla Medina. El cuestionario es personal, agradecemos su opinión sincera sobre los aspectos consultados. Se garantiza la confidencialidad de sus datos.

**Instrucciones:** Lea cada una de las siguientes expresiones y marque con un aspa (x) en la casilla de la alternativa que mejor refleje su apreciación al respecto, de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = casi siempre, 5 = Siempre.

Nº	Variable Gestión administrativa	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Incorporación</b>						
1	Se aplican las medidas adecuadas para la selección del personal.					
2	Las plazas que existen en la institución entran a concurso.					
3	El personal que es seleccionado pasa por un examen psicológico.					
4	El personal que es seleccionado pasa por una entrevista personal, para determinar su experiencia profesional en cuanto a la modalidad.					
5	El personal es admitido por su desempeño profesional y no por favoritismo.					
<b>Dimensión: Colocación</b>						
6	Los cargos y funciones son distribuidos adecuadamente.					
7	El personal es capacitado de acuerdo al área de trabajo.					
8	El personal idóneo desempeña el cargo que le corresponde.					
9	La remuneración es la adecuada de acuerdo a los cargos que se desempeñan en el centro de salud					
10	Existe una distribución adecuada de las bonificaciones de acuerdo a los cargos que se desempeñan.					
<b>Dimensión: Recompensa</b>						
11	Todos reciben los mismos beneficios sociales.					
12	Se brinda reconocimientos públicos por los logros obtenidos.					
13	Se le estimula con algún beneficio o premio por el desempeño mostrados en el centro de salud					
14	Se les brinda algún servicio social o de salud en forma gratuita a los miembros del centro de salud					
15	Los méritos obtenidos son premiados en el centro de salud					
<b>Dimensión: Desarrollo del recurso humano</b>						
16	El centro de salud promueve talleres de capacitación de manera continua.					
17	El centro de salud brinda capacitación a sus trabajadores por lo menos una vez al año.					
18	El centro de salud promueve la capacitación de su personal fuera del mismo.					
19	La capacitación brindada cubre las expectativas de los colaboradores participes.					
20	La capacitación brindada es aplicable al campo de trabajo en el cual se desenvuelve.					
<b>Dimensión: Retención</b>						
21	Las condiciones laborales que brinda el centro de salud son buenas.					
22	El clima organizacional del centro de salud es favorable.					
23	Existen buenas relaciones interpersonales dentro del centro de salud.					

24	Existen buenas relaciones interpersonales fuera del centro de salud.					
25	Se evidencia satisfacción en el trabajo por parte del personal que labora.					
<b>Dimensión: Supervisión</b>						
26	Existe un control en puerta sobre el horario de entrada y salida de los colaboradores.					
27	Existe un registro de temas y horas que labora el colaborador.					
28	Se evalúa el desempeño del colaborador de forma continua.					
29	Se emplea el monitoreo en las horas de trabajo, para evaluar el desempeño del colaborador.					
30	El centro de salud realiza con frecuencia calificaciones de desempeños individuales y grupales de los colaboradores.					

Gracias por su colaboración.

## SERVQUAL MODIFICADO CASTILLO (2018) PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS EN SERVICIOS DE SALUD

### Primera parte: Expectativas

“Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio de emergencia/C. externa del HNCH. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Considere la siguiente escala de atributos: 1. Nada importante, 2. Poco importante, 3. Algo importante, 4. Moderadamente importante, 5. Importante, 6. Muy importante, 7. Extremadamente importante.

Nº	Variable: Satisfacción del usuario. Dimensión: Expectativas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud								
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								

## Segunda parte: Percepciones

“Estimado usuario, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en el servicio de emergencia/C. externa del HNCH. Considere la siguiente escala de atributos: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Algo insatisfecho, 4. Neutral, 5. Algo satisfecho, 6. Satisfecho y 7. Muy satisfecho

Nº	Variable: Satisfacción del usuario. Dimensión: Percepciones	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Gracias por su colaboración.