



Sinergias educativas  
ISSN: 2661-6661  
compasacademico@icloud.com  
Grupo Compás  
Ecuador

## Talento humano y calidad de un servicio hospitalario peruano

---

### Learning Based on the Problem in Virtual modality in undergraduate Human Medicine

Jose Albino Inca-Parra

Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Neurólogo clínico [jincap@cvvirtual.edu.pe](mailto:jincap@cvvirtual.edu.pe) <https://orcid.org/0000-0002-9882-6710> <https://scholar.google.com/citations?user=RVEbA44AAAAJ&hl=es>

Fabiola Rodriguez Lucas

Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú [frdriguez12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:frdriguez12@ucvvirtual.edu.pe)

<http://orcid.org/0000-0002-5065-6089>

[https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=qa4NslUAAAAJ&view\\_op=list\\_works](https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=qa4NslUAAAAJ&view_op=list_works)

### Resumen

El objetivo del presente trabajo fue estimar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en la Calidad de servicio, así como las dimensiones de la gestión de talento humano en la calidad de servicio de Medicina Especializada del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, relacional causal, con una muestra probabilística, constituida por 96 colaboradores entre médicos, enfermeros, técnicos de enfermería. Se emplearon instrumentos específicos para Talento Humano, y Calidad de servicio que gozaron de alta validez de contenido cualitativo, contenido cuantitativo, de constructo y de criterio; y alta confiabilidad de Cronbach. Los resultados reafirman la influencia de gestión del Talento Humano en la Calidad de servicio de Medicina Especializada, así como la influencia de las dimensiones de la gestión de Talento Humano calidad de servicio Medicina Especializada del hospital Guillermo Almenara. Los resultados descriptivos evidencian un nivel bajo o malo en las variables y dimensiones consideradas, en tal sentido las autoridades deben aplicar mejora en la selección, adquisición, fidelización del colaborador en aras de obtener una optimización de la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Conocimiento, habilidades, compromiso, satisfacción.

### Abstract

The objective of this work was to find out the incidence of Human Talent Management on Service Quality, as well as the dimensions of human talent management on the quality of Specialized Medicine service at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, causal relational study was carried out, with a probabilistic sample, consisting of 96 collaborators among doctors, nurses, and nursing

technicians. Specific instruments for Human Talent and Quality of service were used, which enjoyed validity and high reliability. The results reaffirm the influence of Human Talent management on the Quality of the Specialized Medicine service, as well as the influence of the dimensions of the Human Talent management of the Specialized Medicine service quality of the Guillermo Almenara hospital. The descriptive results show a low or bad level in the variables and dimensions considered, in this sense the authorities should consider this work and direct a proposal for improvement. conclusions

**key words:** knowledge, skills, commitment, satisfaction.

## Introducción

El presente artículo pretende estimar si el talento humano (TH) y sus componentes conocimiento (THD1), habilidades (THD2) y compromiso (THD3) influyen en la calidad de servicio (CS) en Medicina Especializada del hospital Guillermo Almenara. El Espectador (2021) informó la inesperada presencia del nuevo coronavirus desnudó las falencias y vacíos del sistema de salud a nivel global. De la misma manera Chicaiza et al. (2021) afirmó una relación inversa de los países con mejores resultados en salud en la pandemia mostraron leves caídas del PIB en el segundo trimestre del 2020, el mejor predictor de los buenos resultados económicos está en relación al número de camas en salud antes de la pandemia. El Perú ha pagó un alto costo en vidas y en su crecimiento, el manejo sanitario se tradujo en sus resultados económicos.

No se tiene información disponible acerca del personal de salud y de su influencia de la calidad de servicio en su centro laboral en el Perú. Las instituciones son entes vivos y reflejos de sus colaboradores, su crecimiento conlleva una mayor complejidad de sus recursos incentivando actualizar su tecnología, su personal, actividades de apoyo, etc. Siguiendo las líneas de este trabajo, se revisará sus variables. En relación a talento humano, Chiavenato (2020) mencionó que la administración de recursos humanos pasó por etapas como industrialización clásica nominada relaciones industriales, en la industrialización neoclásica nominada recursos humanos y en la era del conocimiento nominada talento humano. La teoría general, denominada Teoría Humanista cuyo autor fue Elton Mayo en 1927 introdujo el término recurso humano. Esta teoría valora al hombre, sus sentimientos, ambiente laboral, condiciones laborales. (como se citó en Medina y Ávila 2002).

Se encuentran varias definiciones, el término fue acuñado por Michaels et al. (2001) quienes definen como la suma de las habilidades de una persona (...), sus dones intrínsecos, aptitudes, conocimiento, experiencia, su juicio, actitud, carácter, etc. También se incluye su habilidad para aprender y crecer. Por su parte Bonet (2006) define como la suma de conocimientos y habilidades medibles, así como la actitud y compromiso para ponerlas a disposición. Asimismo, Jimenez, Hiller Fry y Diaz (2008) propusieron como la capacidad de las personas que ponen en práctica para obtener resultados excepcionales de manera estable en el tiempo, unida al compromiso por la consecución de ellos. Otra definición Watkins (1998) aquella fuerza humana o colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad. Por último Jericó (2001) explica que son personas cuyas capacidades están comprometidas a mejorar los resultados, que ponen en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización.

Tenemos a Fitzgerald (2018) quien manifestó que la población no consigue el acceso y beneficio del servicio de salud por su compleja geografía y la baja capacidad adquisitiva del usuario, a nivel nacional, Soto (2019) describió que los centros de salud estatales se caracterizan por la ineptitud en la capacidad resolutoria, en la pésima adquisición de insumos y fármacos, no se cuenta con estudios de imágenes, de genética, biología molecular, entre otros. Hay una brecha de personal de salud mayor en zonas alta pobreza, más evidente en el personal técnico. De la misma manera Zafra (2015) detectó como la queja más frecuente son los medicamentos prescritos no encontrándose en sus farmacias. En relación a la gestión de la calidad de servicio, la teoría general fue expresado por Feigenbaum en 1951 como la Teoría General de la Calidad Total, mencionado en un artículo de Delgado (2017).

Como teorías específicas se encuentra a Deming (1989) “se refiere a la calidad, como superar las necesidades y expectativas” Juran (1981) “la calidad es la adecuación al uso”. Otra definición, Ishikawa (1986) propiciar un producto de alta calidad que sea el más barato y deseado para el usuario. También Barker en 1997 la única opción de satisfacer al consumidor es aplicar la cualidad como pilar del negocio, registrado por Méndez (2008),

asimismo Parasuramán et al. (1988) cuya definición consiste en la relación de lo deseado y la percepción recibida del usuario por el servicio (Yarce, 2000; Vargas y Aldana, 2007) la cualidad es forma de administrar una organización corporativamente. La medición de la gestión de calidad de servicio se tiene la escuela nórdica a Gronroos (1994) relaciona con la imagen corporativa. El usuario está influido por la entrega del servicio. Valora las diferencias entre servicio esperado y entregado. La otra, la escuela americana Parasuraman (1985) SERVQUAL evaluó por separado lo esperado con lo entregado.

Se revisó trabajos previos a nivel internacional tenemos a Bani-Hani (2021) quien encontró una relación positiva y significativa de TH y la competencia central, que cuando los hospitales incrementen su esfuerzo en su personal, será más competitivo. Reveló una asociación positiva y alta entre TH y pensamiento estratégico, como entre pensamiento estratégico y competitividad. En el estudio de Luna-Arocas y Lara (2020) es transversal, el papel del compromiso organizacional afectivo como una variable mediadora total en la relación causal (positiva y significativa) del manejo de talento en el desempeño del servicio. Miciak, (2019): informó como la suma de cualidades intangibles: habilidades, conocimientos, actitudes y talento; recurso esencial para la creación de valor. La inversión en capital humano debe estar conexas a métricas e indicadores que representen adecuadamente la competitividad y el desempeño empresarial.

Vuong *et al.* (2021) con herramientas cualitativas y cuantitativas, indicaron que los elementos que influyen en la satisfacción del trabajo de un médico en orden decreciente son: ingresos, relación con los colegas, calidad de exámenes y tratamiento médicos, recursos, autonomía en el trabajo, oportunidades de formación y promoción. Abbu- Rumman *et al.* (2021) su análisis cuantitativo fue diseñado para realizar la encuesta.

Demostó que TQM tenía un impacto significativo tanto en la lealtad y satisfacción del cliente. Ruhnke (2020) en su estudio del deseo de participar en la toma de decisión medica con la satisfacción de su cuidado. Una proporción en los que estuvieron de acuerdo relación con quienes estaban en desacuerdo fue 71,1% y 28.9% y de los que estaban de acuerdo comparados con los que no estaban de acuerdo estaban satisfechos altamente significativo con su cuidado 68% Vs 62%.

Rodríguez et al. (2017) analizó los conceptos en de líneas de espera. Calculó el mínimo número de médicos para suplir, la demanda presente y futura con similares situaciones y disciplinas del servicio. Guanín y Andrango (2015) en su análisis situacional por la introducción permitió conocer la realidad general de un hospital, su diagnóstico determinó que existen divergencias en los procedimientos, se desarrolló una capacitación para la mejora del personal porque había carencias manuales de procedimientos. A nivel nacional tenemos a Millán (2020), en su estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, demostró significancia positiva y un coeficiente Spearman 0,619 entre TH y compromiso organizacional. Por su parte Rodríguez (2020) en su trabajo deductivo, no experimental, descriptivo, relacional-causal demostró la predicción de la mejora de la calidad, con R2 de Nagelkerke de 53% con significancia estadística.

Espinoza (2020) en su trabajo cuantitativo, aplicado, relacional-causal, no experimental, transversal, determino que la eficacia predictiva de TH y compromiso organizacional en la gestión para la felicidad laboral es 74,4 %. El estudio de Figueroa (2020) de enfoque cuantitativo, causal y nivel explicativo, demostró causalidad con, R2 de Nagelkerke en el 21,5 % de la variación de satisfacción del usuario esta explicado por CS. Reátegui (2020) en su estudio cuantitativo, correlacional-causal descriptivo, no experimental, transversal, demostró que la TH y la relacion personal inciden en la productividad de sus colaboradores con R2 de Nagelkerke de 54% significativa. Por su parte Silva (2020) en su trabajo cuantitativo, nivel básico, descriptivo, explicativo, correlacional, no experimental demostró el R2 Nagelkerke que el presupuesto participativo y el desempeño laboral inciden 22.9% sobre la gestión municipal.

Inga y Arosquipa (2019), en su trabajo valoró la calidad de atención, mediante el esfuerzo, los recursos humanos competentes, ubicados estratégicamente y comprometidas con ofrecer atención óptima a la sociedad. Lavado (2019) en su estudio cuantitativo no experimental, transversal, explicativo donde la CS es explicada en 33,6% por TH y PP. Rengifo (2019) en su estudio de diseño descriptivo – correlacional- transversal determinó que TH y CS un coeficiente de correlación igual a 0,772 y significativo. por su parte Urquia (2017) en su estudio cuantitativo de asociación, no experimental, transversal, con variables: TH y CS, concluyó que existe relación directa significativa. Asimismo Huanca (2016): su estudio relacional, no experimental y transversal, no encontró relación la TH y CS. Padilla (2016) en su trabajo no experimental de asociación, concluye la cualidad se asocia la satisfacción del colaborador y TH.

Por su parte Chacaltana (2016) en su estudio de campo, diseño no experimental, definió que había una fuerte asociación de TH y la CS 59.2%. Gutiérrez (2016) en su trabajo descriptivo y correlación causal estimó que las cualidades directivas frente a la capacitación y TH, fue significativo. Aliaga (2021) encontró una influencia (,754 según Tau Kendall) de TH en CS. Valenzuela (2018) con su estudio cuantitativo, descriptiva correlacional, no experimental, transversal, concluyó que existe asociación entre la TH y el compromiso de gestión como positiva y fuerte. Valladolid (2021) en su estudio cuantitativo transversal encontró una asociación entre conocimiento de TH y CS directa y leve.

El propósito fue crear, propagar reflexión y debate académico sobre lo ya existente en el conocimiento de estas variables, como justificación teórica. Estos resultados servirán para mejorar la calidad de servicio de Medicina Especializada del hospital Almenara en relación a su talento humano. Asimismo, conocido el problema, el plan de mejora redundará en bienestar y utilidades para la sociedad y el hospital como justificación social, reducirá costos para el hospital y los pacientes como justificación económica, se hará conocimiento de sus autoridades para proyectos de mejoramiento como justificación política o administrativa.

## **1. Materiales y métodos**

Es de tipo aplicado según Carrasco (2019) se investiga para actuar, transformar cambios en un determinado sector de la realidad; enfoque cuantitativo según Hernández (2018) orientado en variable medidas, prueba de hipótesis, datos numéricos, análisis estadístico sobre una matriz. diseño; no experimental transversal descriptivo, explicativa según Valderrama (2017) su interés se centra en descubrir la razón por la que ocurre un fenómeno determinado.

Se trabajó con una muestra probabilística de 96 colaboradores de Medicina especializada del hospital Nacional Guillermo Almenara, entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, de una población de 210 colaboradores que corresponden a los servicios de Neurología, Gastroenterología, Cardiología Neumología y Nefrología, el criterio de inclusión fue profesionales con más de tres años laborando en dicha área. Se empleó la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios respectivos para Gestión de Talento Humano y Calidad de servicio respectivamente.

El cuestionario talento humano tiene tres dimensiones, nueve indicadores. la técnica fue la encuesta y la escala ordinal. Cuenta con 18 preguntas y con respuestas en escala de Likert del 1 al 5. Previo a la aplicación del instrumento se efectuó la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, cuya fiabilidad fue de 0,943 y 0,947 respectivamente, finalmente fueron validados por expertos en la temática e investigación científica. En adelante se trabajará con siglas Talento humano (TH), Calidad de servicio (CS), Hardware de talento humano (THD1),

Software de talento humano (THD2) y Calidad humana de talento humano (THD3).

Procedimiento, Primero se definió el problema y se decidió evaluar la gestión de talento humano en la calidad de servicio Medicina Especializada del hospital Guillermo Almenara, se presentó el proyecto al tutor de investigación, luego se solicitó carta Presentación de la Universidad al hospital Guillermo Almenara. Dicha carta se elevó al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Prestacional Almenara, se anexo el Proyecto de Investigación. Aprobado. Una vez aprobado se conversó con los jefes de servicio y del departamento de Medicina Especializada, quienes apoyaron el trabajo, se ingresó a la recolección de datos el cual se realizó con aplicativo google en línea de los tres instrumentos con sus respuestas del 1 al 5 escala Likert previa charla y consentimiento informado. Los procesamientos de datos se realizaron mediante el SPSS 22. La presentación de los resultados se realizará mediante tablas y gráficos de barras. Para el análisis descriptivo se usó tablas de frecuencias. Para el análisis inferencial se utilizó la herramienta regresión logística ordinal, por tratarse de variable cualitativas ordinales, primordialmente por la variable dependiente.

## 2. Resultados

### Análisis descriptivos

En la tabla se evidencia un alto porcentaje 37,5% y 36,5% tanto para TH y CS como mala respectivamente.

**Tabla 1**

*Niveles de gestión talento humano y calidad de servicio.*

TH	CS				
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	36	37,5	35	36,5
	regular	28	29,2	29	30,2
	bueno	32	33,3	32	33,3
	Total	96	100,0	96	100,0

En la tabla 2 se apreció los niveles de las dimensiones de TH, así se tiene un alto porcentaje (36,5%) de los encuestados determino nivel mala de THD1, un 35,4% nivel mala de THD2 y un

38,5% nivel regular de THD3.

**Tabla 2**

*Niveles de conocimiento, habilidades y compromiso de TH*

THD1 THD2	THD2		THD3		THD3	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Válido bajo	35	36,5	34	35,4	32	33,3
regular	30	31,3	33	34,4	37	38,5
alto	31	32,3	29	30,2	27	28,1
Total	96	100,0	96	100,0	6	100,0

En la tabla 3 se aprecia un alto porcentaje (21,9%) de mala TH y CS respectivamente.

**Tabla 3**

*Niveles de Gestión de talento humano y calidad de servicio de Medicina Especializada.*

TH y CS	CS			Total
	mala	regular	buena	

TH	malo	Recuento	21	9	6	36
		% del total	21,9%	9,4%	6,3%	37,5%
	regular	Recuento	9	11	8	28
		% del total	9,4%	11,5%	8,3%	29,2%
	bueno	Recuento	5	9	18	32
		% del total	5,2%	9,4%	18,8%	33,3%
Total		Recuento	35	29	32	96
		% del total	36,5%	30,2%	33,3%	100,0%

Análisis inferencial

Calidad de servicio y talento humano

La tabla 4 indica que según Nagelkerke TH influye 19% en la CS

**Tabla 4**

*R<sup>2</sup> de TH y CS*

<u>Cox y Snell</u>	<u>Nagelkerke</u>	<u>Mc Fadden</u>
<u>,168</u>	<u>,190</u>	<u>,084</u>

En la tabla 5 señala que la TH en sus niveles mala y regular influyen en nivel mala de CS.

**Tabla 5**

*Parámetros de TH y CS*

95% de intervalo de confianza								
Que el talento humano en sus niveles bajo	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
Umbral [CS = 1]	-1,705	,394	18,741	1	,000	-2,477	-,933	

	[CS = 2]	-,246	,347	,503	1	,478	-,927	,434
Ubicación	[TH=1]	-2,002	,494	16,415	1	,000	-2,971	-1,034
	[TH=2]	-1,055	,494	4,552	1	,033	-2,023	-,086
	[TH=3]	0a	.	.	0	.	.	.

---

En la tabla 6 se aprecia Habilidades de talento humano según Nagelkerke en 22,6% en la calidad de servicio

### Tabla 6

*R de THD1 y CS*

Cox y Snell	Nagelkerke	Mc Fadden
,201	,226	,102

En la tabla 7 se aprecia Habilidades de TH en sus niveles mala y regular influyen en la CS en su nivel mala

**Tabla 7**

*Parámetros de THD1 y CS*

95% de intervalo de  
confianza

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CS = 1]	-1,853	,410	20,427	1	,000	-2,657	-1,050
	[CS = 2]	-,343	,357	,928	1	,335	-1,042	,355
Ubicación	[THD1=1]	-2,281	,515	19,633	1	,000	-3,290	-1,272
	[THD1=2]	-1,026	,493	4,331	1	,037	-1,992	-,060
	[THD1=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Conocimientos de talento humano y calidad de servicio

En la tabla 8 se aprecia según Nagelkerke que Conocimientos de TH influyen en 27,45% en la calidad de servicio

Tabla 8

*R<sup>2</sup> de THD2 y CS*

Cox y Snell	Nagelkerke	Mc Fadden
,243	,274	,127

En la tabla 9 se aprecia que conocimiento de TH en sus niveles mala y regular influyen la calidad de servicio en su nivel mala

**Tabla 9**

*Parámetros de THD2 y CS*

95% de intervalo de  
confianza

		Estima ción	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CS = 1]	-2,161	,445	23,561	1	,000	-3,034	-1,289
	[CS = 2]	-,581	,381	2,322	1	,128	-1,328	,166

Ubicación [THD2=1]	-2,697	,550	24,053	1	,000	-3,775	-1,619
[THD2=2]	-1,437	,507	8,019	1	,005	-2,431	-,442
THD2=3]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 10 se aprecia que según Nagelkerke el compromiso de talento humano influye en 24,5% en la calidad de servicio.

**Tabla 10**

*Pseudo R<sup>2</sup>*

Cox y Snell	Nagelkerke	Mc Fadden
,218	,245	,112

En la tabla 11 se aprecia que el compromiso de TH en sus niveles mala y regular influyen en la CS en su nivel malo

**Tabla 11**

*Parámetros de THD3 y CS*

95% de intervalo de

confianza

Estimaciones de parámetro	deEstimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral [CST = 1]	-2,261	,464	23,716	1	,000	-3,172	-1,351

	[CST = 2]	-,726	,405	3,210	1	,073	-1,521	,068
Ubicación	[THD3=1]	-2,429	,555	19,132	1	,000	-3,517	-1,341
	[THD3=2]	-1,960	,525	13,939	1	,000	-2,990	-,931
	[THD3=3]	0a	.	.	0	.	.	.

---

### 3. Discusión

El proyecto parte de una investigación de doctorado de Gestión Pública y Gobernanza de la Universidad Cesar Vallejo, de título Gestión del talento humano y por procesos en la calidad de servicio de Medicina Especializada, 2020. Cuyo objetivo principal, se encontró que TH influye directa un 19% en CS, pero para evitar el autoplagio, se consideró su base de datos, la muestra y los instrumentos respectivos, debo precisar se trabajó con dimensiones de talento humano como conocimiento, habilidades y compromiso. Se actualizaron investigaciones previas a la de la Tesis. Se planteó valorar la influencia de la gestión de talento humano y sus dimensiones en la calidad de servicio, puesto que a nivel mundial la gestión de calidad de servicio en salud se ha visto mermada en percepción de la población e indirectamente de su personal profesional por la presencia de la pandemia. Se revisaron trabajos nivel explicativo, correlacional, descriptivos.

Comparando con el estudio de Rodríguez (2020), quien obtuvo que la gestión directiva y capacitación profesional influyen un 53% en la calidad educativa, y trabajó con instrumentos de 20 ítems cada uno y una muestra de 149 directores. Asimismo, Aliaga (2021) encontró que TH influye positiva y significativamente un 0,754 según Tau Kendall, trabajó con 372 clientes externos uso instrumentos de TH con 18 ítems, seis dimensiones y un instrumento de CS con 20 ítems, cinco dimensiones. Se tiene a Luna Arocas y Lara (2020) quien encontró una relación causal entre TH y CS, pero de mediador al compromiso organizacional afectivo. De la misma manera Lavado (2019) pero TH asociado a gestión por procesos influyen en CS en un 33,6%. trabajó con 213 servidores.

También se revisó trabajos de correlación se tiene a Urquia (2017) quien encontró una correlación positiva y significativa R Spearman (,987) entre TH y CS, trabajó con una muestra de 149 usuarios externos del servicio salud primer nivel. El instrumento de TH con 30 ítems, con sus dimensiones: desempeño laboral, gestión por competencias y gestión de cambio. El instrumento de calidad de servicio uso el cuestionario SERVQUAL de 22 ítems. Asimismo, el estudio de Rengifo (2019) encontró TH y CS, una de correlación (,772). Millan (2020) TH y compromiso organizacional correlación positiva (,619). Valenzuela (2018) con su estudio concluyó que existe asociación entre la TH y el compromiso de gestión como positiva y fuerte. Se encontró Bani Hani (2021) relación positiva entre TH y competencia.

Contrariamente Huanca (2016) no encontró correlación entre TH y CS y trabajó con una población de 33 colaboradores.

En relación a las dimensiones de Talento humano y calidad de servicio, se tiene a Valladolid (2021) muestra 222 colaboradores usó un instrumento de conocimiento con 20 ítems, con cuatro dimensiones, un instrumento de CS con 20 ítems, con cuatro dimensiones (empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y fiabilidad) encontró una correlación Spearman ( $,395$ ) de sus cuatro dimensiones de conocimiento tres están en nivel medio y uno en nivel bajo, en cuanto a CS dos dimensiones en nivel medio y dos en nivel bajo; También Fermín (2018) usó un instrumento de compromiso 18 ítems , con tres dimensiones y un instrumento de CS 22 ítems, con cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad y empatía), una muestra de 60 servidores, de 100% de los encuestados un alto porcentaje nivel medio de compromiso y un alto porcentaje nivel bajo de CS, una correlación significativa ( $,887$ ).

Dentro del análisis descriptivo los hallazgos más trascendentales en las variables TH y CS, se encontró del 100% de los encuestados un alto porcentaje (37,5%) de nivel bajo de TH y un alto porcentaje (36,5%) en nivel malo de CS, similar al trabajo de Rodríguez (2020) un alto porcentaje (60,4%) en nivel bajo capacitación profesional y alto porcentaje (37,7%) en nivel bajo la calidad educativa. Aliaga (2021) encontró nivel regular de TH y CS. Lavado (2019) encontró TH nivel alto y CS nivel bueno Urquia (2017) encontró nivel alto en TH y nivel alto en CS. Chacaltana (2016) trabajó con una muestra censal de 31 colaboradores para TH y otra muestra probabilística de clientes externos para CS de 91 personas. Estudio descriptivo CS nivel malo, y TH nivel regular.

Se encontró como limitaciones, el no acceso a base datos pagados encontrar solo resúmenes, comparando con otros trabajos se tiene una muestra cuantitativa discreta, y los instrumentos de CS el más usado en el Servqual como en toda investigación, con la limitación del caso se logró superar y adecuarse a las circunstancias. Relación a las características de la población, se sugiere ser más específico en caso de salud, sea solo entre médicos o enfermeros. Para futuras investigaciones sugeriría integrar las variables sociodemográficas, considerando que para el personal de salud su misión es vocación de servicio y en ellos está el rendimiento empresarial y la productividad institucional.

Como en toda investigación su finalidad es el plan de mejora, primero detectar el problema o raíz, de acuerdo a los resultados obtenidos se tiene un alto porcentaje que opinaron que el conocimiento y las habilidades están en un nivel bajo esto significa planificar, una mejor selección, adquisición, retención o fidelización del personal realizar charlas de los problemas detectados, corregir la deficiencia luego ejecutar un piloto para revisar (verificar) los indicadores y resultados, de acuerdo a la retroalimentación se actuará con un monitoreo cada seis meses para dar sostenibilidad e institucionalización. Ósea aplicarlo a instituciones similares, pero con su propia realidad.

Quedaría pendientes trabajos futuros, debido a que solo TH influye un 19% en CS, significa que hay que buscar ese 81% de factores aun no considerados que optimizarían CS, y dentro de ellos estarían los factores socioeconómicos. Dentro de los componentes se encontró que Habilidades de TH influye 27,4% en CS (el más influyente de los tres componentes) significa que se requiere de talleres o capacitaciones especializadas para el colaborador.

## 4. Conclusiones

La TH influye leve ( $R^2$  de Nagelkerke 19,0%), directa y significativa en la CS de Medicina Especializada en el hospital Guillermo Almenara.

La THD1 influye leve moderada ( $R^2$  de Nagelkerke 22,6%), directa y significativa en la CS de Medicina Especializada en el hospital Guillermo Almenara.

La THD2 influye leve moderada ( $R^2$  de Nagelkerke 27,4%), directa y significativa en la CS de Medicina Especializada en el hospital Guillermo Almenara.

La THD3 influye leve moderada ( $R^2$  de Nagelkerke 24,5%), directa y significativa en la CS de Medicina Especializada en el hospital Guillermo Almenara.

La TH en Medicina Especializada predomina un alto porcentaje 37,5% en nivel malo. La CS en Medicina Especializada predomina un alto porcentaje 36,5% en nivel bajo. La THD1 en Medicina Especializada predomina un alto porcentaje 36,5% nivel bajo. La THD2 en Medicina Especializada predomina un alto porcentaje 35,4 % nivel bajo.

La THD3 en Medicina Especializada predomina un alto porcentaje 33,3% en nivel bajo.

## Referencias

- Abu-Rumman, A., Mhasnah, A., & Al-Zyout, T. (2021). Direct and indirect effects of TQM on the patients' satisfaction and loyalty in the jordanian health care sector. *Management Science Letters*, 11(2), 493-502. doi: 10.5267/j.msl.2020.9.01
- Aliaga, L. M. (2021). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio, zona registral V Trujillo, 2019. Tesis Doctoral Gestión Pública y Gobernanza. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57993>
- Bani-Hani, J. S. (2021). The moderating influence of managers strategic thinking on the effect of talent management on organization core competency. *Management Science Letters*, 11(1), 213-222. doi: 10.5267/j.msl.2020.8.013
- Barrios-Hernández, K. C., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 55-62. doi:10.4067/S0718-07642020000200055.
- Bonet, M. 2006, La guerra por el talento. Capital humano. Suplemento Selección y Desarrollo. N 204 noviembre 2006 [https://www.researchgate.net/profile/Stuart-Crainger/publication/40963982\\_La\\_Guerra\\_por\\_el\\_talento/links/550fe5840cf2ac2905af62c4/La-Guerra-por-el-talento.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Stuart-Crainger/publication/40963982_La_Guerra_por_el_talento/links/550fe5840cf2ac2905af62c4/La-Guerra-por-el-talento.pdf)
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica Editorial San Marcos, p. 43 Chacaltana, R. R. (2016). Gestion de recursos humanos y su relaciin con la calidad de atencion de pacientes del servicio de Otorrinolaringologia y Cirugia de Cabeza y Cuello del hospital Luis N. Saenz. PNP [Tesis Maestria. Universidad Wiener].

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

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. (5ta. ed.). Mc Graw Hill.

Chicaiza, L; García, M y Leonardo, I. (2021). Economía o salud un análisis global de la pandemia de COVID 19. *Revista de Economía Institucional*; Bogotá 23, N° 44: 171-

194

<https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2473668212/DD03EF35ED7540AAPQ/1?accountid=37408>

Delgado, D. Melendez, Y. Menendez, Y. Tapia, P. (2017). *Administración de la calidad total: un análisis crítico de la teoría de Feigenbaum*. *Global Business Administration Journal*. 2(1) 21- 26

El espectador (29 diciembre 2020). Los diez problemas de salud mundial a los que la OMS les pondrá el ojo en 2021 | EL ESPECTADOR

Espinoza, S. L. (2020) *Gestión del talento y compromiso de gestión escolar para la felicidad laboral de los docentes en la IEE Ricardo Bertín, Rímac 2020* [Tesis de Doctorado. Universidad Cesar Vallejo.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46644/Espinoza\\_NS L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46644/Espinoza_NS_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fermín, J. (2018) *Compromiso organizacional y calidad de servicio en la oficina de contrataciones, del FONDEPES, 2018-* Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15450/Fermin\\_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15450/Fermin_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Figueroa, S. L. (2020). *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019* [Tesis de Doctorado. Universidad Cesar Vallejo Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa\\_BS L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figueroa_BS_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fitzgerald, J. (2018). *La desigualdad, el gran enemigo de la salud en América Latina*. ONU. <http://news.un.org/es/story/2018/04/1430582>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos

Guanin, A. C., & Andrango, M. R. (2015) *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*. Escuela Politecnica Nacional <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>

Henandez-Sampieri, R; Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education p. 38-66

Huanca, M. (2016). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7148>

- Inga, F. y Arosquipa, L. (2019) Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev. perú. med. exp. salud publica* [online]. 36 (2) 312-318. ISSN 1726-4634. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Norma.
- Jericó (2011). *La nueva gestión del talento. Construyendo compromiso*. Prentice-Hall...
- Jiménez, A., C. Hiller-Fry., J. Díaz. (2008), "Gestión del talento: Una estrategia diferenciada par aun entorno global" Ed. Desuto. Página Web: [http://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Internacional/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Global\\_HDBR\\_0811.pdf](http://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Internacional/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Global_HDBR_0811.pdf)
- Lavado, A. B. (2018). *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018*. [Tesis Doctorado. Universidad cesar Vallejo] Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27027>
- Luna-Arocas, R., & Lara, F. J. (2020). Talent management, affective organizational commitment and service performance in local government. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 1-15.  
doi:10.3390/ijerph17134827.
- Medina, A; Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa, una vision esde la psicología organizacional. *Revistacubana de Psicología*, 19 3 262-272  
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57735712/12.pdf?1541877176>
- Méndez (2008). *Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante en la ciudad de Puebla* [Tesis de licenciatura. Universidad de las Américas de Puebla]
- Michaels, E.; Handfoeld-Jones, H.; Axelrod, B. (2001). *The war for talent*. Watertown, MA: Harvard Business School Press  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/mendez\\_s\\_g/capitulo](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo)
- Miciak, M. (2019). La eficiencia de la inversión en humanocapital en empresas de TI. En B. J. Guagliano M. (Ed.), *13a Conferencia Científica Internacional sobre Transporte Sostenible, Moderno y Seguro, TRANSCOM 2019; Novy Smokovec - Grand Hotel Bellevue Altos Tatras; Eslovaquia; 29 de mayo de 2019 al 31 de mayo de 2019; Código 150446*. 40, págs. 1134 - 1140. Eslovaquia: Elsevier BV.
- Millan, M. N. (2020). *Gestion del talento humano y compromisio organizacional en las Instituciones Educativas Publicas Primarias de Cercado Huancayo, 2019*. [Tesis Doctorado. Universidad Cesar Vallejo]Repositorio institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/44097/Mill%c3%a1n\\_ZMN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/44097/Mill%c3%a1n_ZMN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y);

- Padilla, N. (2016). Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los servicios postales del Perú. SERPOST. Lima. 2016. [Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo].  
Repositorio institucional:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5043?locale-attribute=en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Reátegui, N. G. (2020) Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional de tres instituciones educativas públicas del aUGEL 05, SJL.2019. [Tesis Doctoral Universidad Cesar Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40486/Reategui\\_DN\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40486/Reategui_DN_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rengifo, M. A. (2019). Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, 2019. [Tesis Doctorado. Universidad Cesar Vallejo]  
RepositorioInstitucional[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44260/Rengifo\\_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44260/Rengifo_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, G. R. Gonzales, A. K. Gonzales, S. H., Hernandez M.D. (2017). Analisis del servicio de Urgencias aplicando teorias lineas de espera. *Contaduria y Administracion* 62 (2017) 719 - 732  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104217300359?token=F013700DCB10A00FB6D559325B4063181FDB4BEB31142A1DAAFDC96A40F9E2F26CFD595259BC262FC9FAFB946BC7AE72>
- Rodriguez, O. E. (2020). Gestión directiva, capacitación profesional en la mejora de la calidad educativa de las instituciones educativas de la UGEL 5, San Juan de Lurigancho-2019. [Tesis de Doctorado]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40565>
- Ruhnke, G. W., Tak, H. J., & Meltzer, D. O. (2020). Association of preferences for participation in decision-making with care satisfaction among hospitalized patients. *JAMA Network Open*, 3(10), e2018766. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.18766
- Silva, D. R. (2020). Presupuesto participativo, desempeño laboral y su incidencia en la gestión municipal de La Molina, 2020. [Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47332?locale-attribute=en>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci_arttext)
- Urquia, A. (2017). Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir-Surquillo. 2016". [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270>
- Valderrama (2017) Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica Editorial San

Marcos (7ma. Ed.) p. 178

- Valenzuela, D. (2018). Gestión del Talento Humano y Compromisos de Gestión Educativa de la UGEL Chuquibambilla, Grau-Apurímac, 2018.[Tesis Doctorado. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39015/valenzuela\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39015/valenzuela_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valladolid, C. L. (2021) Gestión del conocimiento y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Morropon Piura. Tesis Doctorado. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/61560>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. ECOE Ediciones
- Vuong, B. N., Tung, D. D., Tushar, H., Quan, T. N., & Giao, H. N. K. (2021). Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty. Management Science Letters, 11(1), 203-212. doi:10.5267/j.msl.2020.8.014.
- Watkins, D. (1998). An Application Framework for Talent Management That Acts as a Central Feedback Center for all Organizational Functions. IT Tool[en línea].
- Yarce (2000). Calidad total en la educación. Educación educadores. 29 32
- Zafra, J. H; Veramendi, L. y Villa, N. (2015) Problemas en la calidad de la atención en salud.: oportunidad de mejora. Anales de la Facultad de Medicina.  
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
- Zapata, J. M. (2016). Gestión del talento humano en universidades estatales. Efecto en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos. [Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo]  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4321/Zapata\\_SJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4321/Zapata_SJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)