

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2021

---

**Tema:** “Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión del Talento Humano

**Autora:** Psicóloga Industrial Carmen Alexandra Durán Sánchez

**Director:** Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

Ambato – Ecuador

2023

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del trabajo de titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire, Magíster* y el *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: "*Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*" elaborado y presentado por la señora *Psicóloga Industrial Carmen Alexandra Durán Sánchez*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial Carmen Alexandra Durán Sánchez, autora, bajo la Dirección del Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD., director del trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

---

*Psic. Ind. Carmen Alexandra Durán Sánchez*

*C.C. 1803773314*

**AUTORA**

---

*Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*

*C.C. 1802890036*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

*Psic. Ind. Carmen Alexandra Durán Sánchez*  
*C.C. 1803773314*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD	
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS .....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación.....	3
1.2. Objetivos .....	4
1.2.1. General .....	4
1.2.2. Específicos.....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>5</b>
2. Antecedentes.....	5
2.1 Internacionales .....	5
2.2. Nacionales.....	6
2.3 Fundamentación Teórica.....	7
2.3.1 Gestión de Talento Humano.....	8
2.3.2. Calidad de servicio.....	10
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>15</b>
3.1. Ubicación .....	15

3.2. Equipos y materiales .....	15
3.3. Tipo de investigación .....	15
3.4. Prueba de Hipótesis .....	16
3.5. Población.....	16
3.6 Muestra.....	17
3.7 Recolección de información.....	17
3.8 Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	18
3.9 Variables respuesta o resultados alcanzados .....	19
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>21</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>21</b>
4.1 Análisis descriptivo de Datos.....	21
4.2 Resultado de Confiabilidad y Validez interna .....	22
4.2.1 Análisis de Validez y Confiabilidad .....	22
4.3 Análisis de variable KMO.....	23
4.4 Prueba de Normalidad.....	26
4.5 Prueba de Hipótesis.....	27
4.6 Implicancia.....	30
4.7 Futura Investigación.....	30
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS ..</b>	<b>31</b>
5.1. Conclusiones .....	31
5.2. Recomendaciones.....	32
5.3. Bibliografía .....	33
5.4. Anexos.....	35
Encuesta dirigida al personal del hospital general francisco de orellana.....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de calidad de servicio de Postgrado de Ingeniería UC.....	13
Tabla 2 Índice de Confiabilidad.....	18
Tabla 3 Análisis descriptivo de la muestra .....	21
Tabla 4 Confiabilidad por Dimensiones .....	23
Tabla 5 Análisis factorial KMO y Bartlett.....	24
Tabla 6 Comunalidades.....	24
Tabla 7 Prueba de Normalidad (Kolmogorov – Smirnov).....	26
Tabla 8 Prueba Rho de Spearman .....	28
Tabla 9 Escala del Coeficiente de correlación .....	28
Tabla 10: Resumen de correlación entre GTH y las dimensiones de calidad de servicio .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la muestra por género.....	21
Figura 2 Normalidad Variable Independiente.....	27
Figura 3 Normalidad Variable Dependiente .....	27



## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a la memoria de mi hermano Fabián Durán Sánchez, quién me animó a continuar estudiando, el recuerdo de la promesa que nos hicimos poco antes de su prematura partida sigue presente y es lo que me mantuvo firme cuando quise rendirme. A mi padre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

**Alexandra Durán**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis hijos  
David y Thomás, que me  
brindaron su apoyo, me  
comprendieron, tuvieron  
tolerancia e infinita paciencia y  
cedieron su tiempo para que  
“Mamá estudie”, para permitir  
así llevar adelante el presente  
trabajo de investigación. A  
ellos, mi infinito cariño y  
gratitud.

**Alexandra Durán**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:** GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL ÁREA DE SALUD

**AUTOR:** *Psicóloga Industrial Carmen Alexandra Durán Sánchez*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD*

**FECHA:** *14 de noviembre del 2022*

**RESUMEN EJECUTIVO**

A continuación, se presenta un análisis de la relación existente entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad de Servicio del área de salud, específicamente en el Hospital General Francisco de Orellana.

Se determinaron las variables y sus dimensiones, a través de literatura científica se estableció el instrumento de investigación, basado en el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", 1988), se procedió a la adaptación, aplicación y procesamiento del instrumento de investigación (Encuesta) al número de colaboradores determinados a través de muestreo aleatorio, es decir a 124 colaboradores del Hospital General Francisco de Orellana, los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada directa entre la variable gestión del talento Humano y la variable calidad de servicio, conclusión a la cual se llegó luego de la aplicación de los instrumentos estadísticos de investigación como la prueba Rho de Spearman (una relación de 0,46).

Las principales conclusiones a las cuales se llegaron fueron: La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio del Hospital General Francisco de Orellana, luego de

someterse al coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0,46, lo que indica que existe correlación positiva moderada directa, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, también la calidad de servicio brindada a los usuarios mejorará. además, podemos decir que de la buena gestión de talento humano se logrará que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas del hospital.

La gestión de talento humano y los conocimientos y atención mostrados por el personal, así como su habilidad para transmitir credibilidad y confianza (seguridad), nos permite demostrar a través del coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.73, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de talento humano y la seguridad.

La gestión de talento humano y empatía en esta casa hospitalaria nos permite demostrar a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.73, que existe una correlación positiva alta. Los colaboradores prestan una atención individualizada a sus pacientes.

**DESCRIPTORES:** *ADMINISTRACIÓN, CALIDAD, DIMENSIONES, EMPATIA, EVALUACIÓN, GESTION, RECURSOS HUMANOS, SALUD, SEGURIDAD, TALENTO HUMANO.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2021**

**THEME:** HUMAN TALENT MANAGEMENT AND THE QUALITY OF THE  
SERVICE IN THE HEALTH AREA

**AUTHOR:** *Psicóloga Industrial Carmen Alexandra Durán Sánchez*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*

**DATE:** *14 de noviembre del 2022*

**EXECUTIVE SUMMARY**

Next, an analysis of the relationship between Human Talent Management and Quality of Service in the health area, specifically in the Francisco de Orellana General Hospital, is presented.

The variables and their dimensions were determined, through scientific literature the research instrument was established, based on the SERVQUAL questionnaire ((Parasuraman, Berry, & Zeithaml, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality" , 1988), the research instrument (Survey) was adapted, applied and processed to the number of collaborators determined through random sampling, that is, to 124 collaborators of the Francisco de Orellana General Hospital, the results show that there is a correlation direct moderate positive between the Human talent management variable and the service quality variable, a conclusion reached after the application of statistical research instruments such as Spearman's Rho test (a ratio of 0.46).

The main conclusions reached were: Human Talent Management and the quality of service of the Francisco de Orellana General Hospital, after undergoing Spearman's Rho coefficient, yielded a value of 0.46, which indicates that there is a direct moderate

positive correlation between human talent management and quality of service. Thus, demonstrating that, if a good management of human talent is developed, the quality of service provided to users will also improve. In addition, we can say that good human talent management will ensure that workers are committed to the vision, mission, objectives, goals and policies of the hospital.

The management of human talent and the knowledge and attention shown by the staff, as well as their ability to transmit credibility and trust (security), allows us to demonstrate through Spearman's Rho coefficient yielded a value of 0.73, which indicates that there is a high positive correlation between human talent management and security.

The management of human talent and empathy in this hospital house allows us to demonstrate through Spearman's Rho coefficient with a value of 0.73, that there is a high positive correlation. Employees provide individualized attention to their patients

**KEYWORDS:** *ADMINISTRATION, DIMENSIONS, EMPATHY, EVALUATION, HEALTH, HUMAN RESOURCES, HUMAN TALENT, MANAGEMENT, QUALITY, SAFETY,*

## INTRODUCCIÓN

Para las instituciones contar con talento humano altamente calificado y profesional se ha convertido en una de sus prioridades con el fin de lograr los objetivos propuestos, razón por la que han tenido que enfocar parte de sus atrevimientos en el diseño y desarrollo de estrategias para atraer y retener el mejor talento humano. Es allí donde la gestión de talento humano entra a jugar un rol clave, porque de la calidad de su servicio obedecerá el cumplimiento de objetivos institucionales. Para ello el área de talento humano debe conocer muy bien la pericia de la Institución ¿Cuál es su Misión? ¿A dónde quiere llegar? Y ¿Qué tipo de colaboradores necesita la institución? para poder focalizar sus acciones en programas que contribuyan a mantener un orden laboral y que genere que las actividades desarrolladas dentro de la organización alcancen la mayor eficiencia posible en beneficio de las partes involucradas en cada acción laboral, como los clientes, los proveedores de la misma institución. Si bien es cierto se han venido extendiendo estudios e investigaciones en el campo comercial, técnico, económico, administrativo, jurídico y educacional, se observa poco énfasis en el área de Salud.

La falta de compromiso por parte de la organización con el crecimiento profesional de sus empleados ha ocasionado que los trabajadores no sean empáticos al momento de atender a los clientes o en ayudar a sus compañeros de trabajo. El presente trabajo de investigación, “Gestión de talento humano y la calidad del servicio del área de Salud” se enfoca en evidenciar el estrecho vínculo causal, que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de atención que brinda el personal de una casa de salud a sus usuarios; se ha realizado una revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico. La metodología investigativa tiene un diseño no experimental, de tipo correlacional que evalúa, mide y relaciona las dos variables con un enfoque cuantitativo a través de la utilización de un cuestionario.

La estructura de la tesis se compone de los siguientes capítulos:

Capítulo 1. El problema de investigación, en este capítulo se redacta la introducción, justificación y se plantean objetivos: general y específicos con respecto al tema de

investigación “Gestión de talento humano y la calidad del servicio del área de Salud”

Capítulo 2. Antecedentes investigativos, este capítulo es la base científica que sustenta el trabajo de titulación, identifica y describe la historia, así como también la naturaleza del problema que se está investigando en referencia a literatura ya existente.

Capítulo 3. Marco metodológico, exponemos los métodos teóricos y prácticos utilizados para analizar el tema que estemos tratando.

Capítulo 4. Resultados y discusión, exponemos los resultados y la discusión como una sección en conjunto.

Capítulo 5. Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones. Así como también las referencias bibliográficas y anexos.

Las limitaciones encontradas al momento de la realización del presente trabajo investigativo fue la poca literatura académica encontrada sobre el tema y especialmente relacionándolo con el área de salud.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Justificación**

En la actualidad la administración o Gestión de talento humano es de suma importancia en la satisfacción del usuario hospitalario, ya que por la atención prestada se establecerá una buena o mala imagen institucional; si alguna persona queda insatisfecha por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de la institución y cuente de su mala experiencia a otras personas; sin embargo, si la persona recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos tenga buenos comentarios de la institución con las demás personas; con la presente investigación se busca evidenciar la incidencia de la gestión humana sobre la calidad de servicio que presta el área de salud.

El tema de investigación se centrará en el Hospital General Francisco de Orellana, no obstante, el presente estudio podría ser de interés para otras instituciones del área de salud, puesto que los resultados permitirán tener una visión más objetiva de la realidad de la incidencia de la gestión de talento humano en la calidad de servicio del área de salud

La calidad en el servicio ofrecido a las personas es proveer un valor agregado a la gestión de la institución; por ello es importante invertir recursos para conocer las necesidades de los usuarios y así poder satisfacerlas de la mejor manera.

El buen servicio al usuario debe estar presente en todos los aspectos de la organización en donde haya alguna interacción con el usuario, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del hospital, hasta la atención por parte del personal administrativo y operativo (médicos, enfermeras, auxiliares, etc., ), para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal y con ello lograr que brinde un buen servicio al usuario, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto

frecuente con los usuarios, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la presente investigación se justifica por su conveniencia ya que es importante reconocer las actuales formas de gestión del talento humano del Hospital General Francisco de Orellana, que conllevará a realizar un buen o mal trabajo con respecto a la calidad del servicio del usuario. Asimismo, se tiene una justificación por su relevancia social porque se permitiría mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de esta casa de Salud.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Determinar como la gestión de talento humano incide en la calidad del servicio del área de salud.

### **1.2.2. Específicos**

Teorizar las variables gestión de talento humano y la calidad del servicio del área de salud.  
Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del área de salud

## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### **2. Antecedentes.**

Una vez revisado la bibliografía científica con respecto al tema de investigación “Gestión de Talento Humano y la calidad del servicio del área de Salud”, se encontraron los siguientes antecedentes investigativos:

#### **2.1 Internacionales**

Los autores (Peraza Rangel & Betti) (2018) en su investigación evalúan la gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el FONDAS en el período 2014 – 2015, se logró con un diseño de campo de tipo descriptivo, con el método analítico de tres fases. Se aplicó una encuesta llamada CESASI a 59 servidores públicos y una encuesta destinada a 56 productores del municipio Andrés Eloy Blanco. Se determinó que la institución cuenta con un organigrama, misión y visión detectando fallas en las áreas mencionadas donde cuentan con programas tecnológicos que por lo general no se encuentran operativos. El Fondo no cumple con las normas ISO 9000 y 9004, no se preocupa por mejorar el talento humano, no cumple con la realización del producto y/o servicio debido a que no existe responsabilidad en la medición de la calidad del servicio prestado creando un nivel de insatisfacción de los clientes internos y externos sobre las actividades administrativas debido a que los financiamientos son entregados a destiempo.

Por otra parte, la investigación de Morante (2021) tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. El diseño de dicha tesis es no experimental correlacional. La población de estudio está integrada por 85 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,879,

estableciendo un alto nivel de fiabilidad. El nivel de relación existente está dado por el análisis de las variables, dimensiones e indicadores. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura.

Para Inca Parra (2021), el objetivo del trabajo de investigación 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. (p. xiii)

## **2.2. Nacionales**

A nivel de Ecuador existen pocas investigaciones científicas centradas en La Gestión del Talento Humano, el primer antecedente investigativo elaborado por Hualpa (2013):

Se orienta a determinar la incidencia que tiene la gestión de talento humano en la ejecución de los procesos administrativos de las Escuelas de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. La problemática principal del objeto de estudio se centra en el análisis de las condiciones en las cuales el talento humano fue contratado y si existen

las herramientas e instrumentos técnicos para su gestión; lo cual incide de forma directa en que los procesos administrativos se ejecuten eficazmente. Una vez realizado la investigación de campo se pudo evidenciar con los resultados estadísticos que la gestión de talento humano en la Escuelas de la Institución se maneja de forma empírica, limitando a que el personal pueda poner en práctica sus conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos a lo que se conoce como competencias, por lo tanto este se convierte en el potencial activo de una organización, por lo que se propone el Diseño de un Sistema de Gestión de Talento Humano basado en Competencias que contribuya con mecanismos, herramientas técnicas e instrumentos administrativos que genere eficiencia en la ejecución de los Procesos Administrativos de las Unidades Académicas. (p. 1)

Dentro de la investigación se concluyó que la inadecuada gestión de talento humano genera ineficiencia e ineficacia en la ejecución de los procesos Administrativos de las Escuelas de la UPEC, debido a la carencia de procesos y procedimientos documentados en los puestos de trabajo, limitando a que el desempeño laboral del Talento Humano sea eficiente.

En el trabajo investigativo sobre Gestión por competencias de talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, Reinoso (2015) dice:

Que con su investigación busca mejorar la calidad de servicio con un enfoque hacia el ciudadano, garantizando de esta manera la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos de la institución relacionados con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, objetivos institucionales y política publicas establecidas. Como resultado del modelo de gestión propuesto se dispone de fases de ejecución, las que facilitan la implantación de este modelo, en los ámbitos de planificación, ejecución, seguimiento y actualización orientados a garantizar un servicio público de calidad. (p. xiii)

### **2.3 Fundamentación Teórica**

A continuación, se muestra un epígrafe de las consideraciones teóricas sobre la gestión de talento humano, calidad de servicio y área de salud pública. De la misma manera, se abordará diversas temáticas relacionadas con la gestión de talento humano en el área de salud.

### 2.3.1 Gestión de Talento Humano

Según lo que indica Alles (2006) , el proceso de Gestión de Talento Humano no tenía mayor relevancia dentro de las organizaciones hasta finales de la década de los ochenta, era una actividad básica e incipiente pues la baja rotación de personal, la lenta evolución de la tecnología y la estabilidad del mercado hacían que el proceso fuera sencillo: se simplificaba en encontrar a una persona que reuniera las habilidades básicas para el puesto, cuyo proceso de formación consistía en un entrenamiento centrado en las actividades que desempeñaría y que podría ser removida más adelante, según su antigüedad en la empresa o el buen desempeño que exhibiera.

Actualmente la GTH tiene gran importancia ya que se visualiza al talento humano como un factor de competitividad y distintivo y muy difícilmente replicado por la competencia. (Alles, 2016).

Para Chiavenato

La Gestión del Talento Humano está orientada a encontrar, incorporar, destacar y retener a los individuos que tienen un alto potencial, así como lograr que cada empleado logre desarrollar sus habilidades en función de los objetivos de la empresa, beneficiando no solo a la organización, sino también a todos quienes la conforman de manera directa o indirecta. De ahí que el autor señala que los objetivos de la Gestión del Talento Humano son los siguientes:

- Contribuir al logro de las metas y objetivos organizacionales.
- Volver más competitiva a la organización a través del aprovechamiento de las habilidades y capacidades de los trabajadores.
- Mantener permanentemente capacitado y motivado al personal de la empresa.
- Fomentar la autorrealización y satisfacción de los empleados con su puesto de trabajo y la empresa. Mejorar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio
- Definir políticas éticas que permitan desarrollar comportamientos socialmente responsables. (2009)

Una idea expuesta por (Porrás Supe), según lo que indicaba (Chiavenato), el proceso de Gestión de Talento Humano se encuentra compuesto por 6 fases que son las siguientes:

**Admisión de personal:** es el proceso que implica la atracción de candidatos hacia un determinado cargo. Este proceso se compone de dos etapas:

- **Reclutamiento:** en esta etapa se busca y atrae a los posibles candidatos que se apeguen al perfil para el cargo ofertado. De ahí que se concluye al encontrar a los candidatos con las solicitudes requeridas. Puede ser interno y externo, interno cuando la vacante se busca cubrir con personal de la empresa; y, externo, cuando se la cubre con personas ajenas a la organización.
- **Selección:** se elige al individuo adecuado para el cargo, es decir, aquellos candidatos que están mayormente calificados para cubrir la vacante ofertada por la empresa. Esta etapa se compone de siete pasos:

1. Solicitud de empleo
2. Entrevista inicial
3. Pruebas
4. Entrevistas
5. Examen médico
6. Entrevista final
7. Contratación.

**Aplicación de personal:** en esta fase se informa y orienta al personal sobre las funciones que deben realizar dentro de la empresa, cumpliendo para ello las normas y reglamentos establecidos. De modo que se convierte en la adaptación del nuevo empleado con el clima organizacional. Se debe entregar al empleado información sobre la estructura organizacional, la descripción del cargo y cómo se realiza la evaluación del Desempeño.

**Compensación de personal:** en esta fase se clarifican las expectativas que tiene el trabajador, considerando que el único requerimiento de la empresa es obtener ganancias por la inversión realizada. Razón por la que se debe garantizar la calidad y bienestar del empleado como el principal compromiso de la organización. Un adecuado sistema de compensación debe contemplar lo siguiente:

- Contar con personal altamente capacitado para realizar las funciones.
- Mantener al personal actual.

- Fomentar el trabajo en equipo
- Definir compensaciones por el cumplimiento de tareas de manera eficaz y eficiente.
- Reducir los costos por nuevas contrataciones e inducción.
- Entregar a los clientes servicios de calidad

**Desarrollo del personal:** en esta fase se realiza una planificación de las acciones a realizar para lograr el crecimiento profesional de los empleados dentro del área asignada en que laboran.

**Mantenimiento del personal (Higiene y seguridad):** esta fase se refiere al mantenimiento de un adecuado y seguro ambiente laboral para los trabajadores el cual contribuya a mejorar el desempeño en las funciones de los colaboradores, así como evitar que se vean expuestos a accidentes y enfermedades laborales.

**Monitoreo del personal:** se aplica a través de un sistema que direcciona, acompaña u analiza el comportamiento de los trabajadores dentro de un rango. Consiste en un control interno que permite conocer el cumplimiento de los objetivos individuales y de equipo. De modo que es posible conocer si se está cumpliendo diariamente con las actividades planificadas o no. A fin de tomar las medidas correctivas o de mejora respectivas

### 2.3.2. Calidad de servicio

Según Ramírez (2010) “La calidad es la característica intrínseca de un producto o de un servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidor.” Pág. (84).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud):

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:



- **Eficaz:** proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro:** evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado;  
Y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

**Oportuno:** reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;

**Equitativo:** proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;

**Integrado:** proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;

**Eficiente:** maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

En la actualidad entendemos que la calidad conlleva un proceso ahora conocido como gestión de calidad que implica una técnica estratégica como complemento para promover la competencia, desde una perspectiva sistémica, observando a la organización como un conjunto de procesos interconectados cuyo fin es lograr la satisfacción del usuario

**Eficacia:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

**Efectividad:** La efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza.

Entonces, la calidad puede definirse como el conjunto de características propias de un producto o servicio, con el que se pretende satisfacer las necesidades del cliente, usuario o requirente. Las características o cualidades del producto o servicio buscan cumplir con la función y especificación para la cual fueron diseñadas; es decir ajustarse a las necesidades expresadas por los consumidores o clientes.

Según Cuatrecasas (2010):

Los servicios tienen sus propios criterios de evaluación y en ello, como en ningún otro caso, cuentan los requisitos o expectativas que utiliza el cliente para juzgar el servicio.

Vamos a resumir estos en los diez que siguen:

- 1. Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación
- 2. Fiabilidad:** Habilidad del proveedor para realizar el servicio promedio de forma fiable y adecuada.
- 3. Capacidad de Respuesta:** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- 4. Profesionalidad:** Posesión de las capacidades requeridas y conocimiento de la realización del servicio.
- 5. Cortesía:** Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que trata al cliente.
- 6. Credibilidad:** Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee
- 7. Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- 8. Accesibilidad:** Capacidad de un servicio de ser accesible y facilidad para establecer contacto.
- 9. Comunicación:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como saber escucharlos.
- 10. Comprensión del cliente:** Esfuerzos realizados para conocer al cliente y sus necesidades. (p. 47)

El aporte más representativo con que ha contribuido la literatura investigativa en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio y a su medición es el de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry , A conceptual model of service quality, 1985) (1985), que identifica diez dimensiones que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio:

1. elementos tangibles,
2. fiabilidad,
3. capacidad de respuesta,
4. profesionalidad,
5. cortesía,
6. credibilidad,
7. seguridad,
8. accesibilidad,
9. comunicación y
10. comprensión del cliente. (p. 41-50)

Posteriormente, (Parasuraman, Berry, & Zeithaml ) (1988) el desarrollo de la escala SERVQUAL, es una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad funcional

para un amplio rango de servicios, entre los cuales se cuenta la salud. Identificar las deficiencias en la calificación de una o más de las dimensiones propuestas por el modelo permite identificar problemas ocultos que interfieren en la prestación de una mejor calidad en el servicio, es así que se reagrupa los criterios de forma que sólo quedan cinco dimensiones:

1. elementos tangibles (apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, etc.),
2. fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa desde la primera vez),
3. capacidad de respuesta (disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes),
4. seguridad (habilidades y conocimientos de los empleados para inspirar credibilidad y confianza) y
5. empatía (atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes). (p. 12-37)

A continuación, se presenta el cuestionario SERVQUAL explicado en términos de Camisón, Cruz & González, (2006): Es una escala de medición de la calidad percibida en el servicio, formada a partir de cinco sub escalas que miden las cinco dimensiones de la calidad no directamente observables a través de un número de ítems, mediante una escala de tipo Likert de siete puntos de respuesta con rango de 1 a 7 (1 significa «fuertemente en desacuerdo» y 7 indica «fuertemente de acuerdo»).

Mejías (2005) presenta las 22 variables traducidas y adaptadas al postgrado de ingeniería. En el modelo de encuesta definitivo, que se denominó SERVQUALing, las variables fueron divididas en los siguientes constructos mostrados en la tabla 1

**Tabla 1** Dimensiones de calidad de servicio de Postgrado de Ingeniería UC

<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES:</b>
<i>Apariencia de las instalaciones físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</i>
1.-El postgrado cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva
2.-Las instalaciones físicas del postgrado son visualmente atractivas
3.-El personal del postgrado tiene apariencia pulcra
4.-Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos
<b>DIMENSION 2: CONFIABILIDAD:</b>
<i>Habilidad para Ejecutar el Servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</i>
5.-Cuando el personal del postgrado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace
6.-Cuando tienes un problema, el postgrado muestra un sincero interés en solucionarlo
7.-El personal del postgrado realiza bien el servicio la primera vez
8.-El personal de postgrado concluye el servicio en el tiempo promedio
9.-El personal del postgrado insiste en mantener registros exentos de errores
<b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b>
<i>Disposición y Voluntad del Personal del Postgrado para ayudar al Estudiante y proporcionar el</i>

---

*servicio*

---

10.-El personal del postgrado le comunica cuando concluirá la realización del servicio

---

11.-El personal del postgrado le ofrece un servicio puntual

---

12.- El personal del postgrado nunca está dispuesto a ayudarle

---

13.-El personal del postgrado nunca está demasiado ocupado para atenderle

---

**DIMENSION 4: SEGURIDAD:**

*Conocimientos y atención mostrados por el personal del Postgrado y sus habilidades para transmitir credibilidad y confianza*

---

14.-El comportamiento del personal del postgrado le inspira confianza

---

15.-Usted se siente seguro en sus trámites con el postgrado

---

16.-El personal del postgrado es siempre amable con usted

---

17.-El personal tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas

---

**DIMENSION 5: EMPATIA:**

*Atención individualizada que ofrece del postgrado a los estudiantes*

---

18.-El postgrado le da una atención individualizada

---

19.-El postgrado tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes

---

20.-El postgrado tiene personal que le ofrece una atención personalizada

---

21.-El personal del postgrado se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes

---

22.-El postgrado comprende las necesidades específicas de sus estudiantes

---

**Fuente:** (Mejías Acosta, 2005)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Como breve introducción a este capítulo, explicaremos que el enfoque metodológico de la presente investigación es de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo para así conocer las consideraciones teóricas de la Gestión de Talento Humano y la Calidad de servicio del área de salud.

#### **3.1. Ubicación**

La presente investigación se realizó en el Hospital General Francisco de Orellana, institución perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP), ubicado en la cabecera cantonal de la Provincia de Orellana, Francisco de Orellana. El hospital en mención está dentro de la red de salud pública y se rige por la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) y Código de trabajo a través del Contrato colectivo. Está conformado para 318 personas

#### **3.2. Equipos y materiales**

En lo que respecta a materiales se pueden señalar como: artículos científicos, libros, que sirvieron para la revisión bibliográfica necesaria. En cuanto a equipos tecnológicos, se utilizó un computador personal que contenía la herramienta Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), con el propósito de obtener resultados óptimos en el procesamiento y análisis de datos, contrarrestar la relación y verificación de hipótesis

#### **3.3. Tipo de investigación**

A continuación, se detallan los tipos de investigación empleados en el presente estudio.

##### **Investigación exploratoria**

Por medio del uso de este tipo de investigación, se procede a realizar la caracterización de la Gestión del Talento Humano, así como de la calidad de servicio de los colaboradores del Hospital General Francisco de Orellana.

## **Investigación correlacional**

Según Hernández Sampieri (2017): El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (...) Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

### **Enfoque de investigación**

Según Hernández Sampieri (2017) “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.7).

### **3.4. Prueba de Hipótesis**

Se efectuó la validez de contenido del instrumento a juicio de expertos, quienes precisaron la claridad y pertinencia de cada uno de los reactivos. Intervinieron tres jueces, cuya valoración dio la conformidad del cuestionario Hernández (2017).

La confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad.

Se establecen dos hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** *La gestión de talento humano no incide en la calidad del servicio del área de salud.*

**H<sub>1</sub>:** *La gestión de talento humano incide en la calidad del servicio del área de salud*

### **3.5. Población**

Pineda, De Alvarado, & De Canales (1994) expusieron que la población “Es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.108).

La población objeto de estudio está conformada por los servidores y trabajadores del Hospital General Francisco de Orellana que son 318 colaboradores que constan en nómina.

### 3.6 Muestra

La muestra debe ser representativa con relación a la población de estudio. Este estudio utilizara un muestreo aleatorio simple del total de servidores públicos y trabajadores (Contrato colectivo)

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

en donde,

N= tamaño de la población

Z=nivel de confianza

p= probabilidad de éxito, o proporción esperada

q=probabilidad de fracaso

d=precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{318 * 3.84 * 0.95 * 0.05}{0.0009 * (318 - 1) + 3.84 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{58.0032}{0.4677}$$

$$n = 124$$

### 3.7 Recolección de información

Es importante mencionar que la presente investigación cuenta con la respectiva autorización del Departamento de Talento Humano del Hospital General Francisco de Orellana, de esta manera se permitió la aplicación de los instrumentos de medida de las variables de estudio.

Tras una revisión detallada de literatura académica se estableció como técnica la encuesta a través de un cuestionario estructurado que será usado como instrumento

de recolección de información que permitirá alcanzar los objetivos del estudio; el instrumento cuenta con 42 ítems con una escala de Likert de 7 puntos, los primeros 20 ítems miden las 5 dimensiones de gestión de talento humano (Admisión de personal, Aplicación de personal, Compensación de personal, Mantenimiento del personal (Higiene y seguridad) y Monitoreo del personal), y los 22 ítems siguientes están basados en el instrumento SERVQUAL explicado en términos de Camisón, Cruz & González, (2006) que mide calidad de servicio según las especificaciones de Parasuraman (1988): elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (p. 12-37)

Se efectuó el análisis de componentes conocido como Prueba estadística KMO, en el que se comprueba pertinencia y sentido de cada dimensión y la prueba de consistencia interna, mediante el Alfa de Cronbach obteniendo 0.97 que es superior al estándar aceptado de 0.7. Como puede apreciar en la tabla 2 se cumple el criterio de confiabilidad del instrumento.

**Tabla 2** *Índice de Confiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	42

### **3.8 Procesamiento de la información y análisis estadístico**

El procedimiento por seguir para el proceso de la información y posterior análisis será el siguiente:

1. Recolección de datos (encuesta)
2. Tabulación de datos
3. Uso de programas informáticos Microsoft Excel y SPSS
4. Análisis de resultados



Una vez realizada las encuestas a través de Google forms, para facilitar la tabulación de resultados y comprobar las hipótesis planteadas en el documento en los programas informáticos Microsoft Excel, SPSS, seguido por el análisis de resultados y la discusión pertinente. Por último, en base a los resultados se presentará las conclusiones y recomendaciones. Se aplicará la prueba de normalidad y la de correlación de rho de Spearman

Según Romeo Saldaña (2016):

- “PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV (PRUEBA DE NORMALIDAD)

Conocida como prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (p. 105)

Según (Questionpro, s.f.):

- “PRUEBA DE CORRELACION DE SPEARMAN

Correlación es un análisis bivariado que mide la fuerza de asociación entre dos variables y la dirección de la relación.

En términos de la fuerza de la relación, el valor del coeficiente de correlación ( $r_s$ ) varía entre +1 y -1 . A medida que el valor del coeficiente de correlación vaya hacia 0, la relación entre las dos variables será más débil.

La dirección de la relación se indica mediante el signo del coeficiente; un + sign indica una relación Direct y un - sign indica una relación Inverse .

En general,

$r_s > 0$  implica un acuerdo positivo entre los rangos

$r_s < 0$  implica acuerdo negativo (o acuerdo en la dirección inversa)

$r_s = 0$  implica que no hay acuerdo

### **3.9 Variables respuesta o resultados alcanzados**

En el estudio se encuentran las variables que fueron identificadas como aquellas que nos conduciría a alcanzar el objetivo propuesto las cuales son: gestión de talento humano y la calidad de servicio de salud, las mismas servirán de sustento, para realizar el análisis en el transcurso de la investigación a fin de establecer el diagnóstico sobre la situación actual del Hospital General Francisco de Orellana, dicha información será

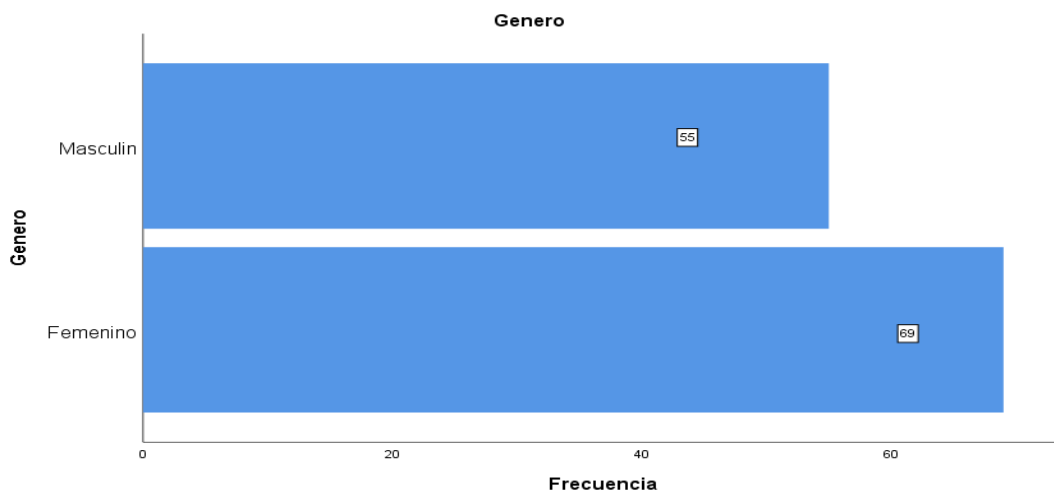
obtenida a través de la aplicación de encuestas, para alcanzar los objetivos planteados en la investigación

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis descriptivo de Datos

Encuesta dirigida a los trabajadores y servidores del Hospital General Francisco de Orellana. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS y posteriormente se interpretó los resultados; además dicho programa permitió obtener el análisis de confiabilidad, validación de preguntas, prueba de normalidad y correlación de hipótesis.

En la figura 1 se puede observar el género al que pertenecen los encuestados, donde el 56% es de género femenino y el 44% es masculino, también en la tabla 3 se evidencia que el nivel de instrucción de los encuestados es de tercer nivel con el 55.6%; el 38.7% está entre los 28 a 37 años y el 87.9% son mestizos.



**Figura 1** Distribución de la muestra por género

**Tabla 3** Análisis descriptivo de la muestra

		<b>Genero</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Femenino	69	55,6	55,6	55,6
	Masculino	55	44,4	44,4	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

**Nivel de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de Instrucción	Tercer N	69	55,6	55,6	55,6
	Cuarto N	43	34,7	34,7	90,3
	Secundar	12	9,7	9,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

#### Grupo de edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grupo de Edades	28 a 37 años	48	38,7	38,7	38,7
	38 a 47 años	45	36,3	36,3	75,0
	18 a 27 años	14	11,3	11,3	86,3
	48 a 57 años	12	9,7	9,7	96,0
	58 años en adelante	5	4,0	4,0	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

#### Grupo étnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grupo étnico	Mestizo	109	87,9	87,9	87,9
	Indígena	9	7,3	7,3	95,2
	Montubio	4	3,2	3,2	98,4
	Afro	1	,8	,8	99,2
	Blanco	1	,8	,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: *Datos de estudio*

## 4.2 Resultado de Confiabilidad y Validez interna

### 4.2.1 Análisis de Validez y Confiabilidad

Con los resultados obtenidos de la encuesta, se creó una base de datos en el software estadístico SPSS 26, en el cual se realizó un análisis de fiabilidad mediante ALPHA DE CRONBACH (tabla 2), el cual evalúa la consistencia interna de los ítems, a través de un análisis de carga factorial. George y Mallery (2003, (2003) p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach. (p. 231)

- $\alpha \geq 90$  es excelente

- $0.9 > \alpha \geq 80$  es bueno
- $0.8 > \alpha \geq 70$  es aceptable
- $0.7 > \alpha \geq .60$  es cuestionable
- $0.6 > \alpha > 0.5$  es pobre
- $0.5 > \alpha$  es inaceptable

Una vez establecido el alfa de Cronbach del instrumento, cuyo valor es: 0.97 (excelente), se procedió a calcular el Alfa de Cronbach de cada dimensión dando como resultado valores promedios y mayores a 0,7 (dentro de los valores aceptables); podemos observar lo antes mencionado en la tabla 4

**Tabla 4** *Confiabilidad por Dimensiones*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Dimensione	Alfa de Cronbach	N de elementos
Reclutamiento y selección de personal	,820	4
Aplicación de Personal	,786	4
Compensación	,718	4
Higiene y seguridad (Mantenimiento del Personal)	,858	4
Monitoreo del personal	,925	4
Elementos tangibles	,887	4
Fiabilidad	,914	5
Sensibilidad	,871	4
Seguridad	,938	4
Empatía	,858	5

**Fuente:** *Datos de estudio*

### 4.3 Análisis de variable KMO

Según IBM (2022):

La **Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo** es un estadístico que indica la proporción de varianza en las variables que pueden ser causadas por factores subyacentes. Los valores altos (ceranos a 1.0) generalmente indican que un análisis

factorial puede ser útil con los datos. Si el valor es menor que 0,50, los resultados del análisis factorial probablemente no serán muy útiles.

**Prueba de esfericidad de Bartlett** contrasta la hipótesis de que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad, lo que indicaría que las variables no están relacionadas y, por lo tanto, no son adecuadas para la detección de estructuras. Los valores pequeños (menores que 0,05) del nivel de significación indican que un análisis factorial puede ser útil con los datos.

En la tabla 5 tenemos el valor de la prueba KMO de los datos en estudio es de: 0.8 superior al de 0.5 (según lo sugerido por (IBM)), que nos indica que es útil; así también, la prueba de esfericidad de Bartlett cuyo valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05.

Para las comunalidades (cantidad de varianza), mientras más cercanas a 1 sean, los componentes representaran bien a las variables (tabla 6).

**Tabla 5** *Análisis factorial KMO y Bartlett*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		<b>,846</b>
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5969,703
	gl	861
	Sig.	<b>,000</b>

**Tabla 6** *Comunalidades*

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
1.- La entidad cobertura el requerimiento del personal acorde con las necesidades	1,000	,657
2.- Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos	1,000	,751
3.- En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos	1,000	,674
4.- El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales	1,000	,803
5.- ¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?	1,000	,536
6.- ¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante ¿Se siente estimulado?	1,000	,710

7.- ¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?	1,000	,726
8.- ¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?	1,000	,754
9.- La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores	1,000	,741
10.- Se evidencia lealtad de los trabajadores por la compensación que reciben	1,000	,715
11.- Se asume con responsabilidad el trabajo	1,000	,767
12.- Los servidores reciben recompensa por labor sobresaliente	1,000	,615
13.- Los trabajadores realizan sus actividades en lugares seguros	1,000	,791
14.- La entidad se preocupa por la calidad de vida de los servidores	1,000	,831
15.- Los trabajadores se sienten protegidos en la entidad en la que laboran	1,000	,804
16.- La entidad ostenta una infraestructura adecuada	1,000	,539
17.- Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad	1,000	,841
18.- Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones	1,000	,773
19.- Se soluciona en forma oportuna los conflictos que se presentan	1,000	,850
20.- La entidad promueve una comunicación fluida y horizontal	1,000	,773
21.- La empresa debe tener equipos de aspecto moderno	1,000	,788
22.- Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	1,000	,726
23.- Los empleados de la empresa deben verse pulcros	1,000	,748
24.- Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos	1,000	,815
25.- Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	1,000	,736
26.- Cuando el cliente tiene un problema, el hospital debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	1,000	,895
27.- El hospital, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	1,000	,636
28.- El hospital debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1,000	,899
29.- El hospital debe insistir en registro libres de error	1,000	,831
30.- El hospital debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios	1,000	,782
31.- Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido	1,000	,730
32.- Los empleados, deben estar dispuestos a ayudar	1,000	,788
33.- Los empleados del hospital, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	1,000	,670

34.- El comportamiento de los empleados, infunde confianza	1,000	,772
35.- El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con el hospital	1,000	,877
36.- Los empleados, deben ser corteses de manera constante con los usuarios	1,000	,887
37.- Los empleados del hospital deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios	1,000	,751
38.- El hospital debe dar atención individualizada a los usuarios	1,000	,779
39.- El hospital debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios	1,000	,789
40.- El hospital debe preocuparse de sus mejores intereses	1,000	,743
41.- El hospital entiende las necesidades específicas de los usuarios	1,000	,754
42.- El hospital debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes	1,000	,788

Método de extracción: análisis de componentes principales.

#### 4.4 Prueba de Normalidad

Una vez realizado el contraste de la normalidad, tabla 7 (Prueba de normalidad de Kolmogorov), se confirma que los datos no son normales y se aplicará el test de Rho de Spearman.

##### 4.4.1 Normalidad de Datos

En la tabla 7 se observa las pruebas de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov y la de Shapiro - Wilk, se utilizará la de Kolmogorov ya que la muestra fue superior a 50 encuestados; es decir 124 colaboradores. El grado de significancia para las 2 variables es de 0.00, es decir que los datos no son normales porque son menores a 0.05 y utilizaremos la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 7 Prueba de Normalidad (Kolmogorov – Smirnov)**

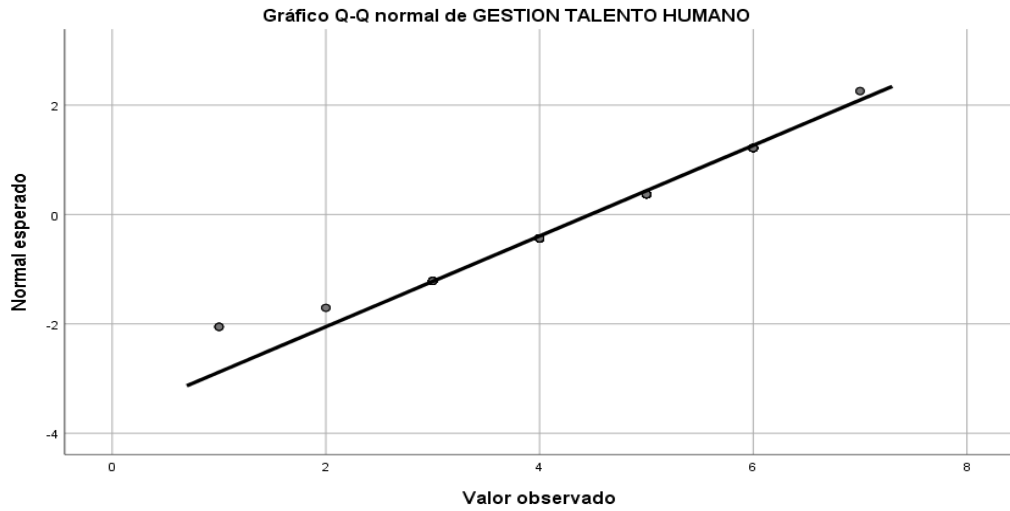
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION TALENTO HUMANO	,177	124	,000	,911	124	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,364	124	,000	,741	124	,000



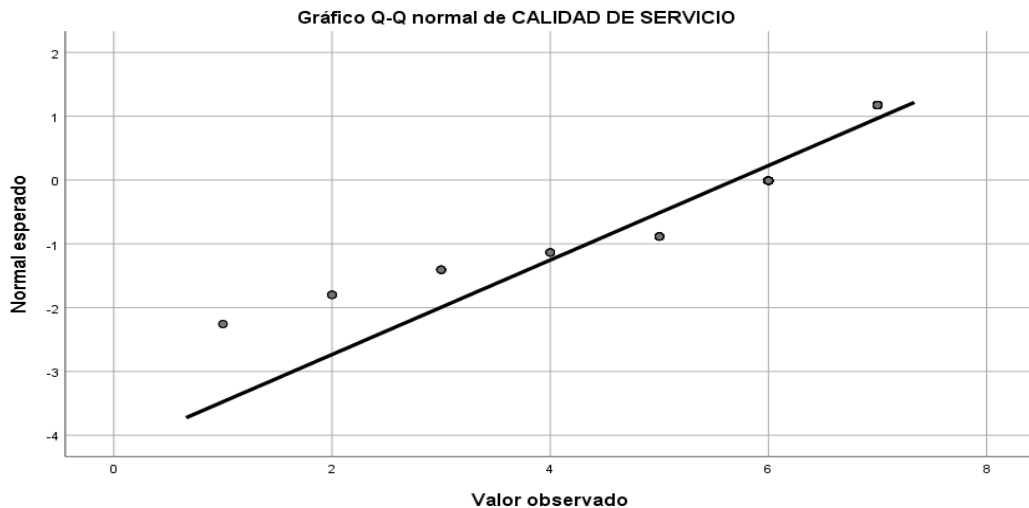
---

a. Corrección de significación de Lilliefors

---



**Figura 2** Normalidad Variable Independiente



**Figura 3** Normalidad Variable Dependiente

#### 4.5 Prueba de Hipótesis

Se aplicó la prueba no paramétrica (prueba de distribución libre), tabla 8 Rho de Spearman en la que se estableció los siguientes valores: para el coeficiente de correlación 0,46, y el grado de significancia es 0,00; que indica que existe una correlación positiva moderada directa, según la tabla 9.

**H<sub>0</sub>:** *La gestión de talento humano no incide en la calidad del servicio del área de salud.*

**H<sub>1</sub>:** *La gestión de talento humano incide en la calidad del servicio del área de salud.*

Recordemos que  $\alpha = 0.5$

Condición de aceptación de Hipótesis

- $p > \alpha$  entonces aceptamos H<sub>0</sub>
- $p < \alpha$  entonces aceptamos H<sub>1</sub>

Dado que el valor de significancia, es decir el p- valor, es menor que 0.5 se rechaza la H<sub>0</sub>: La gestión de talento humano no incide en la calidad del servicio del área de salud, y se acepta la H<sub>1</sub>: La gestión de talento humano incide en la calidad del servicio del área de salud.

**Tabla 8** *Prueba Rho de Spearman*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión Talento Humano	Calidad De Servicio
Rho de Spearman	Gestión Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Calidad De Servicio	Coeficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

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

**Tabla 9** *Escala del Coeficiente de correlación*

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada baja
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0,01 a -019	Correlación negativa muy baja
0.	Correlación Nula
0.19 a 0.01	Correlación positiva muy baja
0.39 a 0.2	Correlación positiva baja
0.69 a 0.4	Correlación positiva moderada

0.89 a 0.7	Correlación positiva alta
0.99 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Además de comprobar la correlación ente la gestión de talento humano y la calidad de servicio, se realizó la prueba de correlación entre la variable independiente: Gestión de Talento Humano y cada una de las dimensiones de la variable dependiente (elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía), para establecer con qué constructo existe mayor correlación.

Como podemos observar en la tabla 10 de resumen de correlaciones entre gestión de talento humano y las dimensiones de la calidad de servicio, los constructos con mayor relación con la variable independiente son: la empatía y la seguridad, con un coeficiente de relación 0.7 cada uno de ellos; es decir que tiene su correlación es positiva alta.

**Tabla 10:** Resumen de correlación entre GTH y las dimensiones de calidad de servicio

<b>Correlaciones</b>			Gestión de Talento humano	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión de Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

<b>Correlaciones</b>			Gestión de Talento humano	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

<b>Correlaciones</b>			Gestión de Talento humano	Sensibilidad
Rho de Spearman	Gestión de Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	124	124
Sensibilidad	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	124	124

### Correlaciones

			Gestión de Talento	
			humano	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de Talento	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
	humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

### Correlaciones

			Gestión de Talento	Empatía
			humano	
Rho de Spearman	Gestión de Talento	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
	humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Empatía	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

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

## 4.6 Implicancia

El presente trabajo de investigación tiene una implicación teórica ya que aportará a la literatura académica con las variables Gestión de Talento Humano y Calidad de servicio; por lo cual se pretende generalizar el conocimiento. Así mismo los resultados obtenidos serán un aporte significativo para el Hospital General Francisco de Orellana, debido a que no han existido estudios similares aplicados al personal. Con los resultados obtenidos el Gerente hospitalario tendrá un enfoque más claro de cómo la gestión de talento humano incide en la calidad de servicio del área de salud.

## 4.7 Futura Investigación

En lo que concierne a las líneas de investigación futura, durante el proceso de elaboración de este trabajo se recomienda aplicar la presente investigación en otros hospitales de la red pública de salud, así como en casas hospitalarias privadas.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

#### **5.1. Conclusiones**

- La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio del Hospital General Francisco de Orellana de la ciudad de Orellana, luego de someterse al coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.46, lo que indica que existe una correlación positiva moderada directa, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, también la calidad de servicio brindada a los usuarios mejorará. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de esta casa hospitalaria.
- La gestión de talento humano y los conocimientos y atención mostrados por el personal, así como su habilidad para transmitir credibilidad y confianza (seguridad), nos permite demostrar a través del coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.73, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de talento humano y la seguridad,
- La gestión de talento humano y empatía en esta casa hospitalaria nos permite demostrar a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.73, que existe una correlación positiva alta. Los colaboradores prestan una atención individualizada a sus pacientes.

## 5.2. Recomendaciones

- Al Hospital General Francisco de Orellana optimizar el proceso de la gestión del talento humano, respetando los estándares para cubrir cada puesto de trabajo, así mismo establecer un plan de capacitación para mejorar las aptitudes e idoneidad de los trabajadores, realizar un proceso de monitoreo y supervisión para acreditar el cumplimiento de las funciones de cada servidor público, que permita tener profesionales competentes y calificados en la entidad.
- Realizar capacitaciones permanentes, continuas al personal para fortalecer las aptitudes de empatía y fiabilidad para la adecuada atención al usuario y mejorar la calidad de servicio.
- Exhortar al Hospital a considerar los aportes del presente trabajo para mejorar la deficiencia existente en la gestión del talento humano, existe una correlación positiva en la calidad de servicio; la mejora de la gestión del talento humano contribuye en brindar un servicio de calidad, eficiente, eficaz y oportuno.

### 5.3. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2006). *Desarrollo de talento humano en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (31 de Octubre de 2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212005000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212005000200004&lng=es&tlng=es).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. Colombia: McGrawHill.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update*. Boston: Allyn y Bacon.
- Hernandez Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hualpa Morán, S. S. (Febrero de 2013). *Repositorio.upec.edu.ec*. Obtenido de [Repositorio.upec.edu.ec](http://repositorio.upec.edu.ec): <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/127/2/092%20ARTICULO%20CIENTIFICO.pdf>
- IBM. (13 de SEPTIEMBRE de 2022). *IBM*. Obtenido de [IBM](https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=detection-kmo-bartletts-test): <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=detection-kmo-bartletts-test>
- Inca Parra, J. A. (2021). *Sinergias educativas*. Obtenido de [Sinergias educativas](https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/318/826): <https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/318/826>
- Mejías Acosta, A. A. (Junio de 2005). *ve.scielo.org*. Obtenido de [ve.scielo.org](http://ve.scielo.org): [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212005000200004#tab1](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212005000200004#tab1)
- Morante Torres, Y. P. (2021). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de [Repositorio Universidad Cesar Vallejo](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57557/Morante_TYP-SD.pdf?seque): [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57557/Morante\\_TYP-SD.pdf?seque](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57557/Morante_TYP-SD.pdf?seque)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de [Organización mundial de la salud](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1): [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality*. *Journal of Marketing*.
- Peraza Rangel, M. C., & Betti, M. G. (2018). Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fodas): Estado Lara. *Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en la ciencias sociales*, 12.
- Pineda, E. B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. H. (1994). *Metodología de la Investigación*. Washington, D.C.: ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD.
- Porras Supe, A. D. (2020). *La gestión del talento humano y el desempeño del personal en las empresas de enderezada y pintura caso con los talleres del cantón Salcedo*. Ambato. [Questionpro](https://www.questionpro.com). (s.f.). [questionpro.com](https://www.questionpro.com). Obtenido de [questionpro.com](https://www.questionpro.com): <https://www.questionpro.com/es/help/correlation-analysis-spearman-rho.html>
- Ramírez Cardona, C. (2010). *Fundamentos de la administración*. Colombia: Ecos Ediciones.
- Reinoso Lara, M. G. (2015). *Repositorio uta*. Obtenido de [Repositorio uta](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>
- Romero-Saldaña, M. (03 de Septiembre de 2016). *Dialnet*. Obtenido de [Dialnet](file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf): <file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf>

Youtube. (29 de Junio de 2016). *Youtube.com*. Obtenido de Youtube.com:  
<https://www.youtube.com/watch?v=IywuIppvZ5c&t=210s>



## 5.4. ANEXOS

HOSPITAL GENERAL FRANCISCO DE ORELLANA

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL FRANCISCO DE ORELLANA

**OBJETIVO:** El presente documento tiene como objetivo valorar la gestión del talento humano y la calidad de servicio del Hospital General Francisco de Orellana.

**INSTRUCCION:** Lea detenidamente y marque la respuesta con la que esté de acuerdo

N°	ítems	Niveles					
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo
Variable 1: Gestión de talento humano							
Dimensión: Reclutamiento y selección de personal							
1	R S 1 La entidad cobertura el requerimiento del personal acorde con las necesidades						
2	R S 2 Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos						
3	R S 3 En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos						
4	R S 4 El personal Seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales						
Dimensión: Aplicación de Personal							
5	A 1 ¿La Institución cuenta con formularios de evaluación del desempeño para evaluar a los empleados?						
6	A 2 ¿Cree usted que su trabajo y responsabilidad es gratificante ¿Se siente estimulado?						
7	A 3 ¿Cree usted que las herramientas de trabajo son las adecuadas?						
8	A 4 ¿Usted se siente satisfecho con los medios tecnológicos proporcionados por la institución para la realización de su trabajo?						
Dimensión: Compensación							
9	C 1 La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores						
10	C 2 Se evidencia lealtad de los trabajadores por la compensación que reciben						
11	C 3 Se asumen con responsabilidad el trabajo						
12	C 4 Los servidores reciben recompensa por labor sobresaliente						

N°	ítems	Niveles						
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Variable 1: Gestión de talento humano								
Dimensión: Higiene y seguridad (Mantenimiento del Personal)								
13	H S 1	Los trabajadores realizan sus actividades en lugares seguros						
14	H S 2	La entidad se preocupa por la calidad de vida de los servidores						
15	H S 3	Los trabajadores se sienten protegidos en la entidad en la que laboran						
16	H S 4	La entidad ostenta una infraestructura adecuada						
Dimensión: Monitoreo del personal								
17	R L 1	Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad						
18	R L 2	Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones						
19	R L 3	Se soluciona en forma oportuna los conflictos que se presentan						
20	R L 4	La entidad promueve una comunicación fluida y horizontal						
N°	ítems	Niveles						
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Variable 1: Calidad de servicio								
Dimensión: Elementos tangibles								
21	E T 1	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno						
22	E T 2	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas						
23	E T 3	Los empleados de la empresa deben verse pulcros						
24	E T 5	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos						
Dimensión: Fiabilidad								
25	F 1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.						
26	F 2	Cuando el cliente tiene un problema, el hospital debe mostrar un sincero interés en resolverlo.						

27	F 3	El hospital, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.							
28	F 4	El hospital debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.							
29	F 5	El hospital debe insistir en registro libres de error							
N°	ítems	Niveles							
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Variable 1: Calidad del servicio									
Dimensión: Sensibilidad									
30	S S 1	El hospital debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios							
31	S S 2	Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido							
32	S S 3	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudar							
33	S S 4	Los empleados del hospital nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles							
N°	ítems	Niveles							
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Variable 1: Calidad del servicio									
Dimensión: Seguridad									
34	S 1	El comportamiento de los empleados infunde confianza							
35	S 2	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con el hospital							
36	S 3	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con los usuarios							
37	S 4	Los empleados del hospital deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios							
N°	ítems	Niveles							
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indeciso	Poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Variable 1: Calidad del servicio									
Dimensión: Empatía									
38	E 1	El hospital debe dar atención individualizada a los usuarios							

39	E 2	El hospital debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los usuarios							
40	E 3	El hospital debe preocuparse de sus mejores intereses							
41	E 4	El hospital entiende las necesidades específicas de los usuarios							
42	E 5	El hospital debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes							

Gracias por su colaboración