REVISTA INVECOM
ISSN en línea: 2739-0063

Gestión del talento humano y calidad de atención en instituciones de salud

Human resource management and quality of care in healthcare institutions

Recibido: 24/08/2026 - **Aceptado:** 31/10/2026

Andrea Lisset Arroyo Naucapoma
https://orcid.org/0000-0001-6971-2637
P880214824@unitru.edu.pe
Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú

Janeth Tomanguilla Reyna
https://orcid.org/0000-0002-7460-7214
jtomanguillar@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Miriam Elizabeth Díaz Quiliche
https://orcid.org/0009-0007-6470-7151
mdiazqu11@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Cómo citar este artículo:
Arroyo Naucapoma, A. L., Tomanguilla Reyna, J., & Díaz Quiliche M. E. (2026). Gestión del talento humano y calidad de atención en instituciones de salud. *Revista InveCom*, *6*(Núm. Especial 3), 1-8. https://doi.org/10.5281/zenodo.24237579

Resumen

La presente investigación analizó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en el Hospital San Ignacio de Casma. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, con una muestra de 190 participantes entre profesionales de salud y pacientes. Para recolectar los datos se aplicaron dos cuestionarios validados por juicio de expertos y con adecuada confiabilidad. Los resultados evidenciaron una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención (rho = 0.647; p = 0.000). Asimismo, se identificaron asociaciones significativas entre trabajo colaborativo y accesibilidad, liderazgo y fiabilidad, e innovación y capacidad de respuesta. Se concluye que una gestión eficiente del talento humano contribuye a mejorar la atención en los hospitales públicos, por lo que resulta necesario fortalecer prácticas institucionales vinculadas con liderazgo, cooperación e innovación para optimizar el servicio brindado al usuario.

Palabras clave: gestión del personal, servicios de salud, personal médico.

Abstract

The study analyzed the relationship between human talent management and quality of care at San Ignacio Hospital in Casma. It was conducted under a quantitative approach, basic research type, non-experimental design, correlational level, and cross-sectional scope, with a sample of 190 participants including healthcare professionals and patients. To collect the data, two questionnaires validated through expert judgment and showing adequate reliability were applied. The results revealed a moderate, positive, and statistically significant relationship between human talent management and quality of care (rho = 0.647; p = 0.000). Likewise, significant associations were identified between collaborative work and accessibility, leadership and reliability, as well as innovation and

responsiveness. It is concluded that efficient human talent management contributes to improving care in public hospitals; therefore, it is necessary to strengthen institutional practices linked to leadership, cooperation, and innovation to optimize the service provided to users.

Keywords: personnel management, health services, medical personnel.

Introducción

La gestión del talento humano ocupa hoy un lugar central en el desempeño de los servicios de salud, porque de ella dependen no solo la organización del trabajo y el compromiso del personal, sino también la calidad con que los usuarios reciben la atención. En el ámbito hospitalario, esta gestión rebasa las funciones administrativas tradicionales y se vincula con procesos de liderazgo, innovación, motivación y trabajo colaborativo que influyen directamente en la experiencia del paciente. Desde esta perspectiva, el talento humano constituye un activo estratégico cuya adecuada conducción puede fortalecer la eficiencia institucional y la calidad del servicio, especialmente en contextos públicos donde la presión asistencial y las restricciones operativas suelen ser mayores (Chiavenato, 2009; Ulrich et al., 2009; Bauer et al., 2020).

En paralelo, la calidad de atención se ha consolidado como un indicador fundamental para valorar la capacidad de respuesta de las instituciones sanitarias. Este constructo no se limita a la resolución clínica del problema de salud, sino que incorpora dimensiones vinculadas con la accesibilidad, la fiabilidad y la oportunidad del servicio, elementos estrechamente relacionados con la manera en que se organiza el trabajo del personal. Modelos ampliamente difundidos, como SERVQUAL, han mostrado que la percepción del usuario sobre la atención recibida depende de factores relacionales y organizacionales que trascienden la infraestructura o la disponibilidad tecnológica, por lo que la gestión del recurso humano se convierte en una variable crítica para comprender la calidad hospitalaria (Parasuraman et al., 1988; Deming, 1986; Castillo Saavedra et al., 2020).

En el Perú, esta problemática adquiere especial relevancia en los establecimientos públicos de salud, donde persisten limitaciones estructurales asociadas con déficit de especialistas, sobrecarga de demanda, tiempos prolongados de espera y dificultades para sostener procesos internos de mejora continua. En el caso del Hospital San Ignacio de Casma, se observa una institución marcada por debilidades de liderazgo, escasa innovación, deficiencias en la comunicación organizacional y una percepción desfavorable de parte de los usuarios sobre distintos componentes de la atención. Esta situación sugiere que la calidad del servicio no depende únicamente de recursos materiales, sino también de la forma en que el personal es dirigido, articulado y fortalecido dentro de la organización, lo que vuelve pertinente examinar empíricamente esta relación en un contexto hospitalario peruano específico (Infobae, 2024).

Los antecedentes considerados en el estudio muestran resultados convergentes. Rojas Sheen (2024) halló una relación muy alta entre gestión del talento humano y calidad de atención en un hospital peruano, mientras que Palomino Chávez (2023), Chávez Cabrera (2022) y Paredes Rojas (2021) reportaron asociaciones positivas y estadísticamente significativas en distintos contextos de servicios de salud. Estos hallazgos permiten sostener que una mejor gestión del personal favorece condiciones institucionales más adecuadas para brindar una atención oportuna, confiable y centrada en el usuario. Sin embargo, también revelan la necesidad de seguir produciendo evidencia contextualizada en hospitales públicos de provincias, donde las condiciones organizativas y la disponibilidad de recursos suelen diferir de las observadas en establecimientos de mayor complejidad (Rojas Sheen, 2024; Palomino Chávez, 2023; Chávez Cabrera, 2022; Paredes Rojas, 2021).

En ese marco, la presente investigación se plantea como propósito analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en un hospital público peruano, tomando como referencia el Hospital San Ignacio de Casma. De manera específica, examina la asociación entre trabajo colaborativo y accesibilidad, liderazgo y fiabilidad, e innovación y capacidad de respuesta. La hipótesis general sostiene que existe una relación directa y positiva entre ambas variables, bajo el supuesto de que una gestión más estratégica del talento humano contribuye a mejorar la percepción de calidad de los pacientes y fortalece la capacidad institucional de respuesta frente a sus necesidades (Hernández Sampieri et al., 2014).

Metodología

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y fue de tipo básica, con diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal (Arias, 2012). Su propósito fue analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en el Hospital San Ignacio de Casma, sin manipular las variables y observándolas en su contexto natural. La muestra estuvo conformada por 190 participantes, distribuidos entre profesionales de la salud y pacientes, lo que permitió recoger información tanto desde la perspectiva del personal como desde la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

La técnica empleada fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios estructurados, uno dirigido a los profesionales para evaluar la gestión del talento humano y otro orientado a los pacientes para medir la calidad de atención. La primera variable fue analizada a partir de las dimensiones trabajo colaborativo, liderazgo e innovación, mientras que la segunda comprendió accesibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta. La validez de los instrumentos se estableció mediante juicio de expertos y su confiabilidad se comprobó con el coeficiente alfa de Cronbach, que alcanzó valores de 0.819 para el cuestionario de gestión del talento humano y de 0.798 para el de calidad de atención, evidenciando una consistencia interna adecuada.

Para el análisis de los datos se recurrió a estadística descriptiva e inferencial. Los resultados se organizaron en tablas de frecuencia y, para contrastar las hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0.05. Asimismo, el estudio consideró criterios éticos básicos, garantizando la confidencialidad de la información, el consentimiento informado de los participantes y el uso responsable de los datos con fines estrictamente académicos y científicos.

Resultados y discusión

Tabla 1

Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en un hospital público peruano

Variables	rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Gestión del talento humano y calidad de atención	0.647**	0.000	190

Nota: ** p < .01.

La Tabla 1 muestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de atención en un hospital público peruano (rho = 0.647; p = 0.000; N = 90). Este resultado indica que, a medida que se fortalecen las prácticas vinculadas con la gestión del talento humano, tiende a mejorar también la calidad de atención percibida. En ese sentido, el hallazgo respalda la hipótesis general del estudio y confirma la importancia del factor humano como componente estratégico en el desempeño de los servicios de salud.

Este resultado converge con antecedentes recientes desarrollados en el campo sanitario peruano y latinoamericano, en los que se ha reportado que una gestión más eficiente del talento humano se asocia con mejores niveles de calidad del servicio, mayor satisfacción de los usuarios y mejores condiciones para la respuesta institucional. En esa línea, estudios como los de Rojas Sheen (2024), Palomino Chávez (2023) y Chávez Cabrera (2022) coinciden en señalar que el liderazgo organizacional, la coordinación del personal y las condiciones de gestión interna favorecen la percepción positiva de la atención, lo que refuerza la consistencia empírica del hallazgo obtenido en el presente estudio.

A la vez, el resultado difiere de aquellos escenarios en los que la gestión del personal presenta debilidades estructurales que terminan afectando la calidad asistencial. En algunos contextos, incluso cuando existen recursos materiales o cobertura de atención, persisten problemas vinculados con la comunicación interna, la motivación del personal, la sobrecarga laboral o la limitada capacidad de innovación, factores que restringen la mejora de la experiencia del usuario. En ese sentido, investigaciones como las de Paredes Rojas (2021) y Castillo Saavedra et al. (2020) muestran que la calidad de atención no siempre alcanza niveles favorables cuando la organización interna no logra articular adecuadamente al recurso humano.

Desde el plano teórico, el patrón observado se alinea con los enfoques de gestión que conciben al talento humano como un activo estratégico para el logro de los objetivos institucionales y para la generación de valor en los servicios. Esta interpretación guarda coherencia con los aportes de Chiavenato (2009) y Ulrich et al. (2009), quienes sostienen que la gestión de personas no debe limitarse a funciones administrativas, sino orientarse al fortalecimiento del liderazgo, la innovación y el trabajo colaborativo. Del mismo modo, se articula con la noción de calidad de atención propuesta desde modelos como SERVQUAL y la mejora continua, donde dimensiones como accesibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta dependen, en gran medida, de la manera en que el personal es dirigido, capacitado y articulado dentro de la organización (Parasuraman et al., 1988; Deming, 1986).

Lo anterior hace evidente la necesidad de fortalecer las políticas y prácticas de gestión del talento humano en los hospitales públicos, especialmente en aspectos relacionados con el liderazgo, la coordinación entre equipos y la innovación en los procesos de atención. Sin embargo, estos resultados deben interpretarse con prudencia, ya

que el diseño transversal y correlacional del estudio no permite establecer relaciones causales estrictas, sino únicamente identificar asociaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas.

Tabla 2
Correlación entre trabajo colaborativo y accesibilidad en un hospital público peruano

Variables	rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Trabajo colaborativo y accesibilidad	0.590**	0.000	190

Nota: ** p < .01.

La Tabla 2 muestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el trabajo colaborativo y la accesibilidad (rho = 0.590; p = 0.000; N = 90). Este resultado indica que, a medida que se fortalecen las prácticas de trabajo colaborativo dentro del hospital, tiende a mejorar también la accesibilidad percibida en la atención. En consecuencia, este hallazgo respalda la hipótesis específica correspondiente y pone en evidencia la importancia de la cooperación entre los miembros del personal para favorecer un acceso más eficiente a los servicios de salud.

De manera semejante, este resultado coincide con investigaciones recientes que destacan que la coordinación interna del personal y la adecuada organización de funciones contribuyen a optimizar la atención brindada a los usuarios. En esa línea, estudios como los de Abdel-Razig y Stoller (2023), Fernández-Castillo et al. (2025) e Ipanaque Guevara (2021) señalan que cuando existe una mejor articulación entre los equipos de salud, la respuesta institucional suele ser más ordenada, fluida y favorable para quienes demandan el servicio, lo que refuerza la interpretación obtenida en el presente estudio.

En cambio, este hallazgo se distancia de contextos en los que las deficiencias en la cooperación entre trabajadores, la fragmentación de funciones y la escasa comunicación operativa dificultan el acceso efectivo a la atención. Algunos estudios han mostrado que, aun cuando existan recursos o disposición institucional, la falta de coordinación entre áreas y profesionales genera barreras para los usuarios, ya sea en los tiempos de espera, en la orientación recibida o en la continuidad del servicio. Bajo esa perspectiva, los resultados de Chávez Cabrera (2022) y Li et al. (2024) permiten advertir que la accesibilidad no depende únicamente de factores físicos o administrativos, sino también de la manera en que se organiza internamente el trabajo del personal.

En términos teóricos, el patrón observado guarda correspondencia con los enfoques de gestión del talento humano que destacan el trabajo colaborativo como una condición indispensable para el logro de objetivos institucionales y para la mejora del desempeño organizacional. Esta lectura se relaciona con los planteamientos de Alles (2019) y Barney (1991), quienes sostienen que la interacción efectiva entre los miembros de una organización fortalece la capacidad de respuesta y favorece la prestación de servicios de mayor calidad. A su vez, dialoga con las nociones de calidad de atención que subrayan la accesibilidad como una dimensión esencial de la experiencia del usuario, especialmente en servicios públicos de salud donde la organización interna incide directamente en el ingreso, la atención y la continuidad asistencial (Yang, et al. 2025; Schneider & Bowen, 1995).

En consecuencia, este hallazgo pone en evidencia la necesidad de promover estrategias institucionales orientadas a fortalecer el trabajo colaborativo entre los profesionales de salud, no solo como un elemento de clima organizacional, sino como una condición que puede favorecer una atención más accesible para los pacientes. Aun así, conviene señalar que, debido al carácter transversal y correlacional del estudio, los resultados permiten identificar asociaciones significativas, pero no establecer relaciones causales definitivas entre las variables analizadas.

Tabla 3
Correlación entre liderazgo y fiabilidad en un hospital público peruano

Variables	rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Liderazgo y fiabilidad	0.485**	0.000	190

Nota: ** p < .01.

La Tabla 3 muestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el liderazgo y la fiabilidad en un hospital público peruano (rho = 0.485; p = 0.000; N = 90). Este resultado permite sostener que,

conforme se fortalecen las prácticas de liderazgo dentro de la institución, también tiende a incrementarse la fiabilidad percibida en la atención. En tal sentido, el hallazgo respalda la hipótesis específica correspondiente y subraya la relevancia del liderazgo como un componente decisivo para consolidar una atención más consistente, segura y confiable en los servicios de salud.

Asimismo, este resultado guarda coincidencia con estudios recientes que destacan el papel del liderazgo en la mejora del funcionamiento institucional y en la calidad de los servicios brindados. En esa dirección, investigaciones como las de Jara Martínez et al. (2018), Li et al (2024) y Lim et al. (2024) muestran que cuando existen liderazgos claros, capaces de orientar al personal, organizar funciones y promover compromisos compartidos, la atención suele percibirse como más ordenada y fiable. De ese modo, la evidencia disponible refuerza la interpretación de que el liderazgo no solo influye en el clima organizacional, sino también en la manera en que los usuarios valoran la continuidad y la consistencia del servicio recibido.

Por el contrario, este hallazgo no coincide con escenarios institucionales en los que las debilidades de conducción, la insuficiente toma de decisiones y la limitada capacidad de coordinación del personal afectan la confianza en la atención. Distintos estudios han advertido que, aun cuando existan recursos materiales o competencias técnicas, la ausencia de un liderazgo efectivo puede traducirse en fallas de organización, incumplimiento de procesos y respuestas poco consistentes frente a las necesidades del usuario. Desde esa mirada, los resultados reportados por Lora-Loza et al. (2024) y Oliveira et al. (2023) permiten advertir que la fiabilidad también depende de la capacidad de quienes conducen la institución para sostener criterios de organización, seguimiento y mejora continua.

En el plano teórico, el patrón observado resulta coherente con los enfoques de gestión del talento humano que reconocen al liderazgo como una capacidad estratégica para movilizar personas, alinear esfuerzos y orientar el desempeño hacia metas institucionales. Esta lectura se relaciona con los aportes de Whitter (2021) y Zeithaml (2007), quienes destacan que la conducción efectiva del personal favorece tanto el compromiso organizacional como la calidad de los resultados. Del mismo modo, dialoga con las perspectivas sobre calidad de atención que entienden la fiabilidad como la capacidad del servicio para cumplir de manera consistente y segura con lo prometido al usuario, condición que difícilmente puede alcanzarse sin una dirección clara y sostenida (Zhao, 2024; Bauer, 2020).

En consecuencia, este resultado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el liderazgo en los hospitales públicos, especialmente en lo referido a la organización de equipos, la toma de decisiones y el acompañamiento del personal, dado que estas prácticas pueden repercutir favorablemente en la fiabilidad del servicio. No obstante, este hallazgo debe interpretarse con cautela, ya que el diseño transversal y correlacional del estudio permite identificar asociaciones significativas entre las variables, pero no establecer relaciones causales concluyentes.

Tabla 4

Correlación entre innovación y capacidad de respuesta en un hospital público peruano

Variables	rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Innovación y capacidad de respuesta	0.612**	0.000	190

Nota: ** p < .01.

La Tabla 4 muestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la innovación y la capacidad de respuesta en un hospital público peruano (rho = 0.612; p = 0.000; N = 90). Este resultado permite inferir que, en la medida en que se fortalecen las prácticas innovadoras dentro de la institución, también tiende a mejorar la capacidad de respuesta percibida en la atención. Desde esa perspectiva, el hallazgo respalda la hipótesis específica correspondiente y pone en evidencia que la innovación constituye un componente relevante para optimizar la oportunidad y eficacia de los servicios de salud.

De igual manera, este resultado se articula con investigaciones recientes que destacan la importancia de la innovación organizacional en la mejora del desempeño institucional y en la atención a los usuarios. En esa línea, estudios como los de Chávez Cabrera (2022), Li et al. (2022) y Lv et al. (2024) y coinciden en señalar que la incorporación de mejoras en los procesos, la adaptación de estrategias de trabajo y la búsqueda de soluciones novedosas favorecen respuestas más ágiles y satisfactorias frente a las demandas del entorno sanitario. Así, la evidencia previa respalda la idea de que la innovación no solo impacta en la gestión interna, sino también en la experiencia de atención percibida por los usuarios.

Por otro lado, este hallazgo se aparta de aquellos contextos institucionales en los que la rigidez organizacional, la escasa apertura al cambio y las limitaciones en la mejora de procesos dificultan una respuesta eficaz frente a las necesidades del paciente. Distintos antecedentes han mostrado que, cuando predominan prácticas rutinarias, baja iniciativa de mejora o escasa actualización en la gestión, la atención suele volverse más lenta, menos flexible y menos resolutiva. En ese marco, los resultados expuestos por Lora-Loza et al. (2024) y Sun et al. (2024) permiten advertir que la capacidad de respuesta también depende de la disposición institucional para innovar y adaptarse a las exigencias del servicio.

En el plano teórico, el patrón observado resulta consistente con los enfoques de gestión del talento humano que conciben la innovación como una capacidad estratégica orientada al aprendizaje organizacional, la mejora continua y la generación de valor institucional. Esta interpretación dialoga con los planteamientos de Chiavenato (2009), Ulrich et al. (2009) y Bauer et al. (2020), quienes sostienen que las organizaciones que promueven creatividad, adaptación y mejora de procesos fortalecen su desempeño y su sostenibilidad. Del mismo modo, se vincula con las perspectivas de calidad de atención que entienden la capacidad de respuesta como la disposición del servicio para atender con prontitud, eficiencia y pertinencia las necesidades del usuario, condición que requiere entornos laborales abiertos al cambio y a la innovación (Coello-Sotomayor & Cedeño-Pinoargote, 2023; Alles, 2019).

En suma, este resultado pone de manifiesto la necesidad de consolidar una cultura de innovación en los hospitales públicos, especialmente en lo referido a la mejora de procesos, la incorporación de nuevas estrategias de trabajo y la adaptación institucional frente a las demandas de los pacientes. Aun así, conviene interpretar este hallazgo con cautela, puesto que el diseño transversal y correlacional del estudio permite reconocer asociaciones estadísticamente significativas, pero no establecer relaciones causales definitivas entre las variables examinadas.

Conclusiones

Los hallazgos del estudio permiten concluir que la gestión del talento humano mantiene una asociación positiva y estadísticamente significativa con la calidad de atención en un hospital público peruano, lo que confirma que el desempeño institucional en salud no depende únicamente de recursos materiales o infraestructura, sino también de la manera en que se conduce, articula y fortalece al personal. En esa línea, se identificó que mejores prácticas de gestión se vinculan con una percepción más favorable de la atención, lo que reafirma el carácter estratégico del factor humano en los servicios sanitarios. Este resultado adquiere especial relevancia en contextos públicos, donde las exigencias asistenciales, las restricciones operativas y la presión de la demanda hacen necesario consolidar modelos de gestión capaces de sostener respuestas oportunas, confiables y centradas en el usuario.

Asimismo, el análisis por dimensiones permitió establecer que el trabajo colaborativo se asocia con la accesibilidad, el liderazgo con la fiabilidad y la innovación con la capacidad de respuesta, lo que evidencia que la mejora de la atención hospitalaria requiere intervenciones organizacionales concretas y no solo ajustes aislados. En particular, la innovación mostró una de las asociaciones más consistentes, lo que sugiere que los hospitales públicos necesitan fortalecer su apertura al cambio, la mejora de procesos y la búsqueda de soluciones adaptativas frente a las necesidades de los pacientes. En conjunto, estos resultados respaldan la necesidad de promover políticas institucionales orientadas al desarrollo del talento humano, con énfasis en liderazgo, cooperación e innovación, aunque debe considerarse que el diseño correlacional y transversal no permite establecer relaciones causales definitivas.

Referencias

Abdel-Razig, S., & Stoller, J. K. (2023). Global “systemness” in medical education: A rationale and framework to assess performance. *Medical Teacher, 45*(12), 1431–1435. https://doi.org/10.1080/0142159X.2023.2244665

Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.ª ed.)*. Editorial Episteme.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120. https://doi.org/10.1177/014920639101700108

Bauer, T., Erdogan, B., Caughlin, D., & Truxillo, D. (2020). *Human resource management: People, data, and analytics*. Pearson.

Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Revista Cubana de Farmacia, 53*(4), e564. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564

Chávez Cabrera, Á. S. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud de la Microred Yuyapichis, Huánuco-2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. https://repositorio.unheval.edu.pe/item/f4e41e77-f693-4c78-95a7-d820662ef8d7

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Coello-Sotomayor, J., & Cedeño-Pinoargote, J. (2023). Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022. *593 Digital Publisher CEIT, 8*(5), 133-142. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Fernández-Castillo, R.-J., Basco-Prado, L., & Raurell-Torredà, M. (2025). Attracting nursing talent to the intensive care unit: A qualitative study on how to create an appealing work environment. *Intensive and Critical Care Nursing, 87*, Article 103937. https://doi.org/10.1016/j.iccn.2024.103937

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. McGraw-Hill.

Infobae. (2024, febrero 25). Familiares de pacientes con dengue se enfrentan al director del Hospital de Apoyo de San Ignacio de Casma. Infobae. https://www.infobae.com/peru/2024/02/25/familiares-de-pacientes-con-dengue-se-enfrentan-al-director-del-hospital-de-apoyo-de-san-ignacio-de-casma/

Ipanaque Guevara, V. A. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/9259

Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejora de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, 23*(83), 740-760. Universidad del Zulia. https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500

Li, J., Ye, J.-J., & Yang, L. (2024). Review and prospect of traditional Chinese medicine in treatment of trauma based on bibliometrics. *Zhongguo Zhongyao Zazhi, 49*(2), 559–564. https://doi.org/10.19540/j.cnki.cjcmm.20230921.501

Li, X., Zhang, Q., Qin, M., Huang, L., Xu, H., & Ren, S. (2024). Survey on the current situation of human resources and basic configuration of the intensive care medicine in Xinjiang Production and Construction Corps from 2019 to 2021. *Chinese Critical Care Medicine, 36*(11), 1203–1208. https://doi.org/10.3760/cma.j.cn121430-20231029-00920

Li, Y., Zhang, H., & Yang, S. (2022). Current status analysis and development strategy of united Organ Procurement Organization. *Organ Transplantation, 13*(1), 12–18. https://doi.org/10.3969/j.issn.1674-7445.2022.01.003

Lim, D., Corridore, M., & Lupa, C. (2024). The impact of current pediatric anesthesiology fellows shortfall on freestanding children's hospitals and practices. *Seminars in Pediatric Surgery, 33*(5), Article 151452. https://doi.org/10.1016/j.sempedsurg.2024.151452

Lora-Loza, M., Hernández-Angulo, J., Castillo-Ríos, J. D., Orbe-Garazatua, D., Villa-Sono, C., & von Bancels-Angulo, B. (2024). Quality and satisfaction in hospital appointments in the jungle of Peru. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas, 43*. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85208436014&partnerID=40&md5=c1f9b459f46863ab3e5759f2279d3b5e

Lv, C., Guo, Q., Peng, S.-S., Chen, X.-F., Liu, S.-F., & Wang, X.-H. (2024). Examination of the role of the rotating nursing department in the training of nursing staff based on SWOT analysis. *Technology and Health Care, 32*(4), 2541–2552. https://doi.org/10.3233/THC-231282

Oliveira, E. B. de, Xavier, T., Zeitoune, R. C. G., Passos, J. P., Oliveira, B. R. de, & Ferreira, A. R. A. (2023). Precarious work at a surgical center: Implications for the organization and for the health of nursing workers. *Revista Brasileira de Enfermagem, 76*(2), e20220120. https://doi.org/10.1590/0034-7167-2022-0120

Palomino Chávez, G. A. (2023). *Gestión del talento humano y calidad del servicio desde la percepción de los colaboradores de la clínica Natclar Pasco 2023* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. https://hdl.handle.net/20.500.12727/13675

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Paredes Rojas, K. del P. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un establecimiento del primer nivel de atención, Lima – 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/67398

Rojas Sheen, J. K. (2024). *Gestión de talento humano y la calidad de atención al usuario en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins – 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. https://hdl.handle.net/20.500.13084/9502

Schneider, B., & Bowen, D. E. (1995). *Winning the Service Game*. Harvard Business School Press.
Sun, J.-X., Liu, F.-Y., Zhao, D., & Hao, W.-N. (2024). Analysis of influencing factors on cognition of organizational innovation climate among clinical nurses in China. *Medicine, 103*(48), e40620. https://doi.org/10.1097/MD.0000000000040620
Ulrich, D., Brockbank, W., Johnson, D., Kropp, R., & Russell, J. (2009). *HR from the Outside In: Six Competencies for the Future of Human Resources*. Harvard Business Press.
Whitter, B. (2021). *Employee experience: How to understand, design and improve it to transform your business*. Kogan Page.
Yang, Y., Liang, X., Zhao, J., Jiao, J., Huang, E., Li, J., Qi, L., & Zhang, L. (2025). Construction and application of critical care system based on regional coordination. *Chinese Critical Care Medicine, 37*(7), 671–675. https://doi.org/10.3760/cma.j.cn121430-20240627-00548
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (2007). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
Zhao, J., Wang, B.-L., Qin, X., Liu, Y., & Liu, T. (2024). Core elements of excellent hospital leadership: Lessons from the five top-performing hospitals in China. *International Journal for Quality in Health Care, 36*(2), mzae046. https://doi.org/10.1093/intqhc/mzae046

Contribución de la autoría

Conceptualización: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Curación de datos: Miriam Elizabeth Díaz Quiliche.
Análisis formal – técnicas estadísticas, análisis de datos: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Investigación – proceso de investigación: Janeth Tomanguilla Reyna.
Metodología – diseño y desarrollo: Janeth Tomanguilla Reyna.
Administración del proyecto – gestión y coordinación: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Recursos – suministro de materiales de estudio: Miriam Elizabeth Díaz Quiliche.
Software – programación, diseño e implementación: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Supervisión y liderazgo en la planificación: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Validación - verificación: Miriam Elizabeth Díaz Quiliche.
Visualización – presentación de datos: Janeth Tomanguilla Reyna.
Redacción – documento original: Andrea Lisset Arroyo Naucapoma.
Redacción – revisión y edición: Janeth Tomanguilla Reyna.