



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del recurso humano y calidad de servicios en un
Hospital de Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mondragon Paucar, Diana Patricia (orcid.org/0000-0002-0987-2556)

ASESORES:

Mg. Jaimes Velasquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

Mg. Berastain Merino, Hector Hellmuth (orcid.org/0000-0002-3228-2984)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA-PERÚ
2023**

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi familia, quienes me han apoyado incondicionalmente, ya que me han inculcado a que el conocimiento es la mayor riqueza que una persona pueda tener.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a dios por brindarme salud, a mi familia quienes siempre me han apoyado en todo momento para crecer profesionalmente y me brindaron el soporte necesario para lograrlo. A mis docentes quienes me brindaron las herramientas necesarias para poder adquirir los conocimientos necesarios, a mi asesor quien siempre me ha guiado sin problema alguno en esta investigación y a mis compañeros de trabajo, colegas quienes me apoyaron en la aplicación de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Operacionalización de Variables	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4.1 Validación	21
3.4.2 Fiabilidad	22
3.5 Procedimientos:	22
3.6 Método de análisis de datos:	23
3.7 Aspectos éticos:	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	50
Tabla 2. <i>Matriz de Consistencia</i>	51
Tabla 3. <i>Juicio de Expertos de evaluación de los instrumentos</i>	53
Tabla 4. <i>Resultados de confiabilidad</i>	72
Tabla 5. <i>Gestión del recurso humano de un Hospital de Lima, 2023</i>	30
Tabla 6. <i>Calidad de los servicios en un Hospital de Lima.</i>	31
Tabla 7. <i>Gestión de evaluación y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima</i>	74
Tabla 8. <i>Gestión de capacitación y calidad de los servicios</i>	75
Tabla 9. <i>Gestión de desarrollo y calidad de los servicios</i>	75
Tabla 10. <i>Gestión de dimensión Calidad de los servicios</i>	77
Tabla 11. <i>Gestión de dimensión Incentivo y calidad de los servicios</i>	32
Tabla 12. <i>Correlación gestión del recurso humano y calidad de servicios</i>	33
Tabla 13. <i>Correlación entre dimensión evaluación y calidad de servicios</i>	33
Tabla 14. <i>Correlación entre dimensión capacitación y calidad de servicios</i>	34
Tabla 15. <i>Correlación entre dimensión desarrollo y calidad de servicios</i>	34
Tabla 16. <i>Correlación entre dimensión calidad y calidad de servicios</i>	35
Tabla 17. <i>Correlación entre dimensión Incentivo y calidad de servicios</i>	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de gestión en el recurso humano de un Hospital de Lima	30
<i>Figura 2.</i> Calidad de los servicios en un Hospital de Lima	30
<i>Figura 3.</i> Evaluación del recurso humano en un hospital de Lima	74
<i>Figura 4.</i> Capacitación del recurso humano en un hospital de Lima	75
<i>Figura 6.</i> Desarrollo del recurso humano en un hospital de Lima	76
<i>Figura 7.</i> Incentivo del recurso humano en un hospital de Lima	78

RESUMEN

Presente investigación la cual sostuvo de objetivo determinar la relación entre gestión del recurso humano y calidad de los servicios en un hospital de Lima 2023. La investigación con enfoque cuantitativo, aplicado tipo descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental, la muestra tomada fue 128 profesionales de la salud de las carreras Medicina, Lic. Enfermería y Lic. Obstetricia de un hospital de Lima elegidos por muestreo probabilístico obtenido por conveniencia. Para la recolección de los datos se usó como instrumentos dos cuestionarios en la escala de Likert las cuales fueron validados con 0.85 para el instrumento de la variable Gestión del recurso humano y de 0.91 en el instrumento de la segunda variable Calidad de los servicios.

De resultado se pudo evidenciar relación significativa positiva entre las variables de la gestión de recurso humano y calidad de los servicios ($Rho= 0,619$) y $sign. <0.001$). Por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación. En conclusión, la gestión del recurso humano y la calidad de servicios se relacionan significativamente por lo cual se comprueba que, si se mejora la gestión del recurso humano, se brindará un servicio de calidad.

Palabras clave: Gestión en Salud, recurso humano, calidad de servicios.

ABSTRACT

Present research which held the objective of determining the relationship between human resource management and quality of services in a hospital in Lima 2023. The research with a quantitative approach, applied descriptive and correlational type, the research design was non-experimental, the sample The sample taken was 128 health professionals from Medicine, Nursing and Obstetrics degrees from a hospital in Lima chosen by probabilistic sampling obtained for convenience. In the data collection, two questionnaires on the Likert scale were used as instruments, which were validated with 0.85 for the instrument of the variable Human resource management and 0.91 in the instrument of the second variable Quality of services.

As a result, it was possible to show a significant positive relationship between the variables of human resource management and quality of services ($Rho= 0.619$) and sign. <0.001). Therefore, the hypothesis proposed in the investigation is accepted. In conclusion, human resource management and the quality of services are significantly related, which is why it is verified that, if human resource management is improved, a quality service will be provided.

Keywords: Health management, human resources, quality of services.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente es importante que los directivos de dichas Instituciones que ofrecen ayuda en salud tengan algún tipo de conocimiento de gestión ya que deben tomar decisiones de manera acertada y así mejorar la atención de salud que ofrecen a la población. En muchos países se conoce que hay barreras que limitan la atención las cuales deben ser identificadas para facilitar la prestación de servicios, conjunto a ello se debe recolectar y valorar constantemente la opinión de los trabajadores y los usuarios. Varios estudios refieren que hay falta planificación y evaluación en los establecimientos de salud lo cual trae como resultado deficiencias para la atención. (Espinoza-Portilla et al., 2020)

La principal problemática en Europa es la carencia de recursos humanos, especialmente la carencia de médicos y enfermeras. Ante ello aumentó el flujo migratorio provocando globalización, tomándose medidas en la Unión Europea que dieron valer un “Código de comportamiento” en la cual hacen un monitoreo del convenio de retención de la fuerza laboral transfronteriza en el 2008, el cual fomenta comportamientos éticos y hacer respetar la contratación de personal sanitario. (Cruzado et al., 2012)

Según Kabene et al. (2006) los principales factores que afectan las prácticas donde se brindan atención en salud y gestión del recurso humano, son varios, ante ello se han examinado desafíos en los sistemas de atención médica en Canadá, Estados Unidos de Norteamérica y algunos otros países con vías en desarrollo, con sugerencias sobre formas de superar las barreras en salud mediante implementación adecuada que mejore los modelos de atención médica. Los autores presentaron un estudio donde comparaban ciertos países seleccionados, lo cual les permitió comprender el papel crucial del recurso humano para la atención que brinda los servicios en salud dándose a entender que donde se concluyó que con una gestión adecuada se puede proporcionar una atención de calidad, por ello se necesita desarrollar más investigaciones con nuevas políticas, en el que se formen estrategias eficaces para obtener mejores resultados y brinde más acceso, junto con facilidades de atención a los servicios que brindan salud.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) plantea superar aquellas deficiencias del recurso humano, como conocer cuáles son aquellas necesidades

para la atención en salud y asegurar personal capacitado en gestión. (OPS, 2017). El Ministerio de Salud del Perú informa que sólo el 14% de los establecimientos de salud categorizados de primer nivel se encuentran debidamente capacitados, incluyendo el planeamiento y la conducción; el 32% tiene una adecuada infraestructura; el 25% apenas posee de equipamiento adecuado para atención y el 29% de los establecimientos cuenta con recursos humanos capacitados (MINSA, 2021)

Uno de los problemas más comunes son las quejas de los usuarios donde resalta el maltrato tanto del personal asistencial cómo del administrativo, una razón es la falta de información por lo cual el establecimiento tiene el deber de brindar información precisa y de calidad. Este problema es investigado sin embargo no se ven tantas diferencias de mejora, puede deberse a que no se toma importancia a un plan de mejora y pueda evaluarse sistemáticamente el por qué sucede estos acontecimientos. (Montesinos & Taype, 2016)

Del Río (2019) en su investigación Reclamos de usuarios externos en un hospital de lima en el 2019 muestra que, en sus resultados, de una suma de 996 reclamos, el 11,5% fueron registrados en el libro de reclamaciones de salud. Al revisarse los porcentajes por servicio se obtuvo el departamento de Estadística con 29.8%, el administrativo con 46.4%, el 28,8% el servicio médico, 10,4% el servicio de enfermería y el 15,4% otros profesionales. Entre los principales motivos de los reclamos fueron por contratiempo de gestión con 80.7%, de los inconvenientes son en relación al proveedor-paciente 11,3% y en atención clínica 6,0%.

Espinoza et al. (2020) refieren en su estudio acerca de los principales inconvenientes que se pudieron identificar por los directivos es la escasez de recurso humano, agregando falta de medicamentos e insumos; deficiente infraestructura y poco presupuesto. Los resultados de su investigación nos son útiles en la toma de decisiones y estas puedan ser adecuadas para que el servicio brindado sea oportuno, de la misma manera dar mayor el nivel de calidad respecto a la atención de los servicios y junto a ello verificar satisfacción del paciente.

Recursos humanos en salud (RHUS) está establecido como elemento principal en los servicios brindados de salud; donde mide calificación, la

organización, distribución y compromiso quienes así mismos aseguran alcanzar los objetivos de sanidad que propone el área de salud porque por ellos se garantiza la cobertura, en conjunto con el impacto sanitario, alcance de metas y la aprobación del usuario. Un problema de gran impacto es la desigualdad en salud, la cual podría evitarse y esta no es justificada en la enfermedad sumándole el difícil acceso a los servicios para la población. Ante ello el RHUS debe constar de personal calificado y así brinde servicios de atención que cubran las necesidades de la población relacionado a salud. (Rojas et al., 2012)

Un estudio que fue realizado en el 2011 usó un método para poder estimar la brecha de médicos con especialidad en las distintas regiones del Perú. Se pudo encontrar una clara brecha en las regiones, por lo visto el 50 % de los especialistas se encuentran en la ciudad de Lima. (Zevallos et al., 2011) Según la guía técnica del cálculo de brechas de recursos humanos en salud (RHUS) plantea intervalos redondeados por el recurso el cual puede desarrollar de manera adicional hasta un 10% de su carga laboral En la normativa se destina establecer los RHUS actuales para cubrir necesidades estimadas en la entrega de servicios asistenciales del primer nivel de atención a los cuales se determina la brecha, primero se orienta para cada uno de los grupos ($\text{brecha RHUS} = \text{necesidad} - \text{disponibilidad}$), segundo se mide en relación de la disponibilidad ($\text{carga de trabajo RHUS} = \text{disponibilidad} / \text{necesidad}$). Ambos resultados dan cuenta de la brecha existente las cuales son validadas por el equipo de gestión de la DISA/DIRESA/GERESA, red y Micro red, según población que atiende. (MINSa 2014)

En Lima se ha venido dando constantemente reformas de diferentes ámbitos, en este caso sector salud, donde se han ido buscando desafíos en donde debe asumir el encargado en gestión que rige para los recursos humanos quien es responsable de velar por la calidad, por la equidad y confortar la eficiencia de atención, ante ello debe considerarse la normativa que distribuye las y así mejorar los tipos de financiamiento, modo de contratación entre otros. Se observa que en un hospital de Lima hay deficiencias en el cual nos centramos en el recurso humano quien es pieza fundamental para brindar un servicio de calidad. Entre los problemas probables tenemos la escasa capacitación, cansancio o no hay motivación, ante

ello debería promoverse desafíos en el logro de calidad en el desempeño, en el cual podría brindar mayor motivación al compromiso institucional y mayor participación de decisiones de gestión.

Tras los problemas en los hospitales de Lima, se intenta determinar cuál es la relación que tiene la gestión que tiene a cargo el recurso humano en conjunto a su relación respecto a la calidad de servicios, pues entre los principales problemas tenemos las quejas de los usuarios de maltrato, falta de equipamiento en los establecimientos de salud, falta de capacitación al recurso humano y escasez de medicamentos. Este estudio a la vez nos permitirá mejorar de cierta forma la atención, el trato y distribución en los servicios de salud y así motivar al recurso humano a capacitarse en el área de gestión que se encarga de un servicio de calidad.

Ante lo manifestado anteriormente, se llevará en sí el de acuerdo a la formulación del problema ¿Cómo se relaciona la Gestión de Recurso Humano y Calidad de Servicios en un Hospital de Lima 2023? Entre los problemas específicos nos preguntamos 1) ¿Cómo se relaciona la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023?, 2) ¿Cómo se relaciona la calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023? 3) ¿Cómo se relaciona la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023?, 4) ¿Cómo se relaciona el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023?, 5) ¿Cómo se relaciona el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023?

La justificación teórica del estudio se aplicó para los recursos humanos de un hospital de lima en la cual nos permitió conocer cómo se obtiene la relación entre las variables de gestión de los recursos humanos (GRH) y la calidad en los servicios sanitarios con el fin que se identifique el mayor problema que hay en el área de gestión y así poder dar a conocer el problema y poder intervenir para el bien de la población. Otro punto respecto a la gestión de calidad el Modelo Malcolm Baldrige comprende aspectos como planificación estratégica, liderazgo, gestión de conocimiento, gestión de procesos y resultados.

La justificación práctica aporta a que la gerencia de recursos humanos de salud planifique y traiga consigo beneficios de impacto al realizar dichas actividades, estableciendo el recurso humano adecuado en los servicios. De esta misma manera se establecen estrategias que promuevan y motiven al personal de salud para que de esa forma se obtenga un servicio de calidad.

La justificación metodológica se sustentó mediante el instrumento en la cual según los resultados se verificó las principales preguntas del problema que existen en la gestión del recurso humano sanitario, por ello esta investigación nos brindará confiabilidad para próximas investigaciones y mejorar estándares de atención, también se pudo motivar a la creación de guías para fortalecer la gestión del personal y transmitir el aprendizaje mediante experiencia.

Así mismo este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre gestión del recurso humano y calidad de servicios en un hospital de Lima 2023. Entre los objetivos específicos; 1) Determinar la relación entre la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023; 2) Determinar la relación entre la calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023. 3) Determinar la relación entre la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023; 4) Determinar la relación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023, 5) Determinar la relación entre el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.

Cómo hipótesis podemos decir que existe relación significativa entre la Gestión de Recurso Humano y Calidad de Servicios en un Hospital de Lima 2023. Entre las hipótesis específicas podemos decir que: 1) Existe relación significativa entre la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023; 2) Existe relación significativa entre la calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023 3) Existe relación significativa entre la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023; 4) Existe relación significativa entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023; 5) Existe relación significativa entre el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los estudios revisados se pudo tomar en cuenta el contexto internacional el cual tenemos a Del Estal & Melián (2022) de España en su investigación de tipo observacional, cuantitativo y de corte transversal evaluó cuál es la importancia del compromiso que da personal prestador de salud de acuerdo a la satisfacción que tiene el usuario en la referente al primer nivel de atención. Analizando los resultados podemos observar influencia positiva en la satisfacción afectiva (β : 0,39; p : 0,01) en el momento en que se observa apego emocional e implicación por parte del personal de salud. Eso concluye en que si aumenta la satisfacción del paciente cuando hay mayor compromiso por parte del profesional sanitario. Por otro lado, en el medio oriente tenemos a Sharifi et al (2021) de Irán quién describe en su investigación cómo evaluar niveles según estándares que rigen en la calidad de servicios sanitarios de los establecimientos que brindan salud ubicados en Mashhad, Metodológicamente es un estudio de tipo transversal, el resultado obtenido fue una brecha en la calidad negativa en 5 dimensiones del SERVICUAL, agregando la dimensión empatía (-2.019) cuyo resultado se obtuvo una brecha alta, y tangibilidad (-1.783) fue la más baja. Ello concluye que el gestionar, el planificar y el tener que formular políticas de forma efectiva ayudan a efectuar mejores servicios en salud. Unos años antes en Sudamérica tenemos a Pinaya (2018) de Bolivia presenta su investigación con el objetivo de poder determinar cuál es la disponibilidad en la brecha que hay en el recurso humano del área salud, esta investigación es cuantitativa, transversal y descriptivo, los resultados fueron calculado donde se midieron las brechas por profesión por ejemplo los auxiliares de enfermería conforman una brecha de 193, siguiendo las licenciadas de enfermería con 115 y 63 de médicos. Se concluye que existe una brecha negativa donde hay insuficiente recurso humano que no va conforme al grupo donde se desempeña y la población asignada.

En la búsqueda de la siguiente variable de calidad tenemos a Pabón y Palacios (2020) de Colombia en su investigación buscó determinar la percepción en que hay entre calidad de los servicios prestadores de la salud, pero midiendo la variable satisfacción según percepción de pacientes en el Hospital Sitio ubicado en nuevo Magdalena entre los años 2017 al 2019. La población fue de 3185 pacientes que acudieron al hospital. Entre los resultados tenemos que la mayor población que

fue femenina con el 59.7% en cambio masculino con 40.3%, referente a los servicios el laboratorio tuvo el 79.5 %, atención médica 77.7%, el servicio de citas con 83.1% y servicio de citas 74% colocándolos con buen indicador de calidad. Se concluyó que se percibe de manera positiva la satisfacción en laboratorio clínico con un 83.1%. En el viejo continente también tenemos la investigación de García (2022) quien tuvo como objetivo principal de estimar y analizar la eficiencia en sistemas organizados en salud de algunos países perteneciente en la Unión Europea. Este estudio cuantitativo correlacional fue guiado de 28 países europeos mediante estadísticas publicadas en diferentes revistas en los resultados se pudo observar que la variación es negativa para la variable eficiencia pues en donde si observamos por tasas de variación para P (4,53%) y para B (2,78%). En respuesta a este resultado se puede concluir que no se ha mantenido una inversión en salud relativa pero si se ha aumentado el recurso humano y los materiales, sin embargo, eso aún no cubre la demanda en la atención a los pacientes en los países de la unión europea. Anteriormente Yépez et al. (2018) de Colombia en su investigación refirió conocer cuál es la percepción de los pacientes en la red pública de Pasto respecto a la calidad de los servicios. Esta investigación es cualitativa donde participaron 28 usuarios de centros de atención rurales y urbanos. En los resultados se pudo percatar que hay limitantes en la calidad, existe dificultad de acceso tanto por factores administrativos como geográficos, falta de oportunidad en la atención especializada, falla en referencia más la contra referencia y la infraestructura del establecimiento, pero refieren que el profesional de la salud presenta positivamente para poder brindar una buena calidad en la atención. Se concluye que, para mejorar la calidad en relación a los establecimientos prestadores de salud, deberían tomar en cuenta la necesidad de los usuarios entre ellos la eficiencia, eficacia y equidad de servicios.

En referencia a investigaciones revisadas según el contexto nacional sobre la variable recursos humanos, se tiene a Sánchez (2020) en Callao en su análisis la cual se tuvo de objetivo poder determinar si están relacionadas las variables de su estudio entre ellos está Gestión de los Recursos Humanos (GRH) y la segunda variable Desempeño que brinda el personal de salud en un establecimiento de salud del Callao. Según metodología empleada de investigación dio a conocer que era correlacional y obtuvo datos cuantitativos, se tuvo de muestra 60 profesionales.

Según el resultado se pudo evidenciar que están relacionados altamente las dos variables ($Rho: ,074$ y $sig. ,025$) en conclusión hay tres dimensiones de GRH que están relacionadas con desempeño laboral entre ellas la planificación estratégica, organización del trabajo y relaciones humanas. En la búsqueda del problema de gestión de recurso humano en otra investigación tenemos a Morales (2018) de Huánuco quien en su investigación buscó determinar cuál es el grado en que se relacionan las variantes de gestión del capital humano y de la satisfacción del usuario. La metodología empleada experimental con un diseño correlacional transversal. En relación a la población está constituida por una muestra de 126 usuarios. Los resultados del estudio es que hay relación significativa en el coeficiente de correlación con valor 0.447 y el p-valor es igual a (0.01) es que casi todos los usuarios tienen la idea en que la gestión dada es inadecuada y están insatisfechos con el servicio y consigo las referencias, equipos y materiales reactivos. Por consiguiente, Sinche (2019) de Puente Piedra en Lima al siguiente año presentó su estudio con el propósito de determinar cuál es la relación que existe entre gestión de servicios sanitarios y la satisfacción que presenta el paciente en el Centro de Salud Laderas de Chillón. El estudio es de enfoque cuantitativo, ante lo analizado es no experimental, correlacional y transversal, la población era de 143 usuarios. Los resultados del estudio fueron de relación positiva y considerada significativamente ($\rho = 0,520$; $p = 0,000 < 0,05$). El estudio concluyó que ante los resultados que mientras halla mejor gestión de los servicios prestados en salud hay mayor satisfacción de los pobladores.

Torres (2019) de Lima busca Identificar cuál es la relación entre la GRH y cuál es el desempeño en el área laboral del personal de salud en el Servicio de Urología de un Hospital de la Policía. La investigación es de tipo cuantitativo, corte transversal, prospectivo y correlacional entre las dos variables. La muestra constó de 50 trabajadores. Los resultados del estudio fueron que los trabajadores refirieron en el 48% la variable GRH y el 68%, en desempeño del área laboral. El estudio concluyó en que la GRH y el desempeño de los colaboradores están se relacionan. Campos (2018) de Lima presenta su investigación cuyo objetivo es poder determinar qué relación hay entre desplazamiento y desempeño laboral según los profesionales de salud. La metodología utilizada en la investigación fue prospectivo correlacional, de corte transversal, se contó con 53 participantes en el estudio. En

los resultados el desplazamiento: el mayor fue de indiferente con 56,6%, después el adecuado 28,3% y el no adecuado con 15,1%; en relación al desempeño laboral: el nivel moderado 52,8%, resultado bajo 37,7% y nivel alto con 9,4%. En conclusión, el estudio refiere que el desplazamiento se ve a dar cuando el personal es escaso en ciertos servicios. En el resultado podemos ver que no se encuentra relación alta entre desplazamiento y el desempeño laboral. Por otro lado, para medir la calidad tenemos a Villanueva (2022) cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las variantes gestión del personal de salud y qué calidad de atención se brinda en el centro de salud de Santa Cruz. Este estudio es descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, la muestra fue 46 personas de salud. Según resultados del estudio fueron, el 73,9% opinan en que la gestión del personal se observa regular y el 56,5% piensan que es regular el nivel de calidad. Se concluyó en que la variable gestión del personal sanitario es parte de un factor que interviene junto con la calidad de atención del establecimiento.

Relacionado a las bases teóricas de variables de gestión en el recurso humano; es preciso mencionar que recursos humanos está referido a personas que conforman alguna organización y desempeñen ciertas actividades para producir recursos para las organizaciones, por ello las personas dedican su tiempo en las organizaciones y a la vez estas requieren a las personas para realizar actividades y operaciones. Aparte de ello se necesita recursos financieros, materiales y tecnológicos. (Chiavetano,2009)

Roome et al. (2014) enlaza publicaciones que se han centrado en relación a la oferta del personal sanitario, incluyendo la educación y formación del personal, servicio, remuneración y contratación. Refiere en la capacitación del servicio interviene el desempeño de la fuerza laboral, este ámbito es poco estudiado en las áreas de incentivo, supervisión y diseños de puestos y evaluación. Los autores refieren que las brechas de investigación deben permitir que examinar futuros estudios en gestión de los recursos humanos para cumplir objetivos de corto y largo plazo y así reconstruir la fuerza laboral y contribuir en los resultados de los sistemas de salud, estos podrían tener como resultado mayor accesibilidad y sostenibilidad ante un conflicto.

Hernando (2007) refiere que el recurso humano está comprendido por personas que interactúan dentro de una organización desde los empresarios o gerentes hasta los empleados que comprenden los distintos niveles jerárquicos. También tiene el deber de cumplir las tareas asignadas según conocimiento o técnicas del trabajo, no sólo ello sino también los valores, expectativas, motivaciones, cultura y clima organizacional. (pag7)

Respecto a cómo se puede llegar a planificar de manera eficaz a la variable gestión de recurso humano, Hax y Majluf (1996) plantea una manera estratégica en donde se podría organizar al recurso humano siguiendo las siguientes 5 dimensiones: el primero de ellos viene a ser la evaluación, esta se define como una herramienta donde hay una revisión constante y al momento de realizar puede recolectarse información que influyan con la toma de las decisiones con respecto al proceso, a la vez favorecer con correcciones que aporten aprendizajes que beneficien a la organización. Incorporar la evaluación brinda mayor garantía en las actividades y mejorar los criterios de calidad, de esta manera se puede retroalimentar el proceso al momento de realizar una capacitación y así obtener los resultados esperados. Muchas veces es objeto de temores ya que se basa en una manera de control y es necesario para analizar diversos puntos que tengan dudas en las capacitaciones. (Baeza 2004). Por otro lado, Chiavenato (1999) refiere que la evaluación está en relación con el desempeño y que significa que la evaluación es una apreciación del desempeño del recurso humano y va en conjunto al potencial que desarrolle. La evaluación en sí sería un proceso por el cual se estimula y da valor por excelencia a las cualidades de una persona.

El segundo es la Capacitación, para Reyes (1975) es el entrenamiento teórico, donde se aumenta la amplitud de trabajos calificados, las técnicas y formas de ejecutarlas. Este viene a ser un proceso que busca preparar al personal y motivarlos para cumplir objetivos planteados en la organización. Ante ello el proceso de capacitación consta de los siguientes puntos; Planeación, siendo el primer paso aquí se van fijando el objetivo general en los específicos entre ellos está la capacitación; para ello se requiere la Implementación: en esta etapa se debe programar y contratar a un personal que realizará la capacitación a cargo de los instructores. Coordinación, busca la dirección de programas para cumplir objetivos

al igual que los planes guiados por los instructores; Evaluación, este es el último paso de la capacitación con el objetivo de corregir programas. (Sánchez M. 2016). El término capacitación a la vez incluye el adiestramiento que tiene como objetivo el proporcionar conocimientos teóricos y técnicos en los empleados, incluyendo a los funcionarios en general (Siliceo, 1991).

La tercera dimensión es el Desarrollo: Es el entrenamiento en el que se da por se da por adiestramiento o capacitación. Por ello del desarrollo se considera un tipo de entrenamiento en el cual no se diluye, se muestra de manera particular ya que crea en el individuo a entrenar un conjunto de hábitos morales, sociales y de trabajo, este entrenamiento va de la mano con el adiestramiento y la capacitación sino podría resultar inútil. Es decir, forma parte de un proceso. (García 2004) En el desarrollo del recurso humano se debe formar dependiendo a lo que se requiere crear y desarrollar al empleado, incluyendo a los jefes, en los ámbitos sociales, morales y trabajo que se da capacitación que son necesarios para mejorar el desempeño laboral. (Ponce, 1975)

La cuarta dimensión es la Calidad del recurso humano; se refiere a la competitividad y posicionamiento del mercado, donde se busca evaluar de acuerdo a la calidad dada y la satisfacción que tiene el usuario lo cual trae consigo el incremento de productividad. Se tiene el modelo de SERVQUAL el cual es un modelo en que se mide la calidad muy utilizado de las organizaciones y detecta expectativas de los usuarios a partir de cinco dimensiones para detectar algún problema en el proceso de servicio. (Sánchez M. 2016). La calidad para Grönroos (1984) menciona con mucha importancia el poder entender al usuario y qué es lo que realmente busca, el autor por ello propone dos dimensiones las cuales deben conformarse en los servicios: primeramente, la calidad técnica o el diseño de este servicio en donde se valora qué desea realmente el usuario, reflejándose en el resultado general, por otro lado, en la calidad de tipo funcional o cuando nos referimos al proceso de calidad de los servicio, en el cual se debe sintetizar a qué servicio se prestará. Según Chiavenato (2009) la calidad debe ser supervisada mediante auditorías del recurso humano, refiere que una manera de garantizar una buena gestión del recurso humano es necesario comprobar el desempeño, esta se da mediante la evaluación del funcionamiento y debe ser seguida por sugerencias

las cuales se mejorarán. La auditoría refiere que el sistema encargado de revisión y control que informa al área administrativa la eficiencia y eficacia sobre el desarrollo del recurso humano, a la vez mide el sistema que están desarrollando en todo el proceso de gestión en el recurso humano.

La quinta dimensión es el Incentivo: Para Tiffin y Mc. Cormick son objetos que satisfacen necesidades, puede expresarse como metas y estas puede que oriente la conducta del individuo. Entonces se define como el estímulo aplicado a un individuo, organización o sector que incita a una acción, este estímulo puede ser material, simbólico (reconocimiento), social (reconocimiento por los demás compañeros) o prestigio. (Urrego 2016) Los incentivos se definen como los planes que se vinculan en referencia a la remuneración por desempeño, existen muchos tipos de diferentes categorías. Los incentivos son una herramienta útil para mejorar la motivación en el ambiente laboral, buscando influir con el comportamiento laboral en los individuos llevándolos a motivar esos aspectos que influyen al cumplimiento de los trabajos y desarrollo profesional en la empresa. (Guzman & Olave, 2004).

Respecto a la base teórica de la segunda variable Calidad de servicios contamos con Donabedian (1966) nos habla de cómo analizar la calidad de los servicios en salud. Su modelo guía según la teoría general de los sistemas y es utilizada en distintas instituciones de salud en el mundo. Donabedian es considerado como una de los máximos representantes en el campo estudiado de la calidad en el área de salud una base general para analizar la calidad en el campo referente a la atención sanitaria. El Dr. Donabedian en su primer artículo relacionado a la calidad que se brinda a los pacientes fue en 1966 y donde presentó análisis innovadores, aportando estudios de calidad sustanciales donde refiere que es una propiedad de la definición en la atención médica técnica o interpersonal. Una de las aportaciones más importantes en la calidad referente al área de salud resalta la atención técnica e interpersonal. El término calidad es muy utilizado en el área salud, refiriéndose a la buena calidad respecto a los servicios que se brinda, sin embargo, lo que para una persona puede parecer una calidad en servicios, para otra persona no lo puede ser, funciona dependiendo a la percepción de cada uno. Donabedian nos propone tres enfoques con las cuales evalúa la calidad referente a la atención sanitaria, los que complementan el proceso, estructura y resultado.

Grönroos (1984) pionero de la gestión de servicios propone su modelo de calidad del servicio en la cual integra tres componentes primero la calidad técnica; el cual refiere a “qué” brinda el servicio al usuario y es de carácter objetivo, el segundo es calidad funcional que refiere al “cómo” recibe el usuario y experimenta la prestación del servicio por el recurso humano y tercero la imagen de tipo corporativa que presenta el resultado en cómo el paciente puede percibir el servicio de la organización, ya que esto es afectado en la calidad de servicios y se asocia en la imagen de la organización.

Dawson (2008) nos describe en su libro *The retailing Reader* el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes en el 1998 redujeron la medición del servicio de calidad de 10 determinantes a 5 dimensiones: la Fiabilidad, la capacidad, la tangibilidad, la empatía y la seguridad.

La primera dimensión es Fiabilidad, Para Dawson es la habilidad en que se desempeña un servicio preciso y fiable. Garantía: cuando los empleados expresan confianza por el conocimiento y cortesía dado por sus habilidades. Por otro lado, fiabilidad para Prieto & Delgado (2010) indica que es la estabilidad y consistencia en el proceso de medición que se repite. Un ejemplo es la lectura de peso de un cesto de manzanas ya que estas normalmente son de distintas medidas, son inconsistentes y poco confiables. La segunda dimensión es Tangibilidad, Se da por el apoyo de la apariencia que brinda las instalaciones físicas, equipo, personal o dispositivos. Westreicher (2020) refiere que la tangibilidad es todo lo material. Un ejemplo es los animales y los árboles de los bosques. Se evidencia su existencia por medio de los sentidos y su definición hace énfasis en el tacto. Bembibre (2010) nos da otro punto de vista donde la tangibilidad hace referencia en modo metafórico en referencia a fenómenos que no son visibles en todos los sentidos, pero estos sí pueden ser comprobados, por ejemplo, una empresa y su crecimiento tangible. Aquí observamos un crecimiento numérico y no físico, pero sí pueden ser evidenciados. La tercera dimensión es Empatía, es aquella capacidad donde se debe comprender y percibir las emociones de las demás personas por medio de la identificación individualizada al usuario. Rivero (2019) refiere que la empatía es la percepción que se da en relación a otra persona según cómo piense, sienta o considerando sus emociones, el problema es que al tratar de entenderlo suceden

reacciones de acuerdo a lo que piensa y siente, pues la empatía aporta a fortalecer los vínculos en la familia, ambiente laboral y sociedad. Husney (2022) en el área médica refiere a la sensibilidad como resultado de una enfermedad y sea positivo. Mientras más aumente la empatía en la atención de servicios, disminuirá la cantidad de personas con la enfermedad. Sánchez (2011) refiere que la sensibilidad filosóficamente es la razón, forma que constituye la sensibilidad, y le diferencia del no sensible. La cuarta dimensión es la capacidad que es necesaria para determinar las metas de algún área o proyecto, planteándose de acuerdo a plazos, acción y recursos necesarios. Para poder implementar mecanismos es necesario un seguimiento donde se establecieron objetivos y con ello los plazos para poder realizar las tareas. (Ayala, 2005). La quinta dimensión es la seguridad Según la OMS (2020) refiere que en la seguridad del paciente deben existir políticas que estén claras, promover el liderazgo, además de ello participación activa por parte de los pacientes, la comunicación trae consigo confianza y tranquilidad de los pacientes y puede traer consigo buenos resultados los que utilizamos de referencia para conocimientos, técnicas de estudio y nuevas tecnologías. Las relaciones interpersonales mejoran entre el profesional de salud, en conclusión, la seguridad del profesional de salud trae consigo seguridad y confianza del paciente.

Bounding, Kalra, Staelin y Zeithaml (1993) refieren que la calidad de servicios debería medirse por medio de las percepciones y no cómo se considera en las expectativas. El estudio de percepciones dado en los clientes después de brindarse un servicio es en referencia al producto brindado y respecto a las expectativas que se tuvo a estas, por otro lado, es la entrega del servicio que se brindó como tal. Los autores concuerdan en lo que mencionó Grönroos (1984) en que, si se da un servicio, las percepciones se dan cada vez que se realiza estos encuentros por esfuerzo propio de la organización respecto a la información del servicio y estas sean dadas boca a boca.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para Tamayo (2007) los tipos de investigación son difícil de presentar puros, en general suelen combinarse entre sí y tienden a obedecer sistemáticamente al cómo se aplica en la investigación.

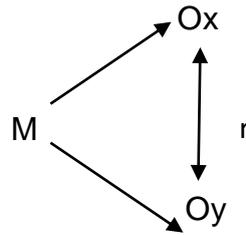
En este caso esta investigación es de tipo Básico, para ello Alvitres (2000) define la investigación de tipo básico cuando pretende una descripción, explicación o predicción, buscó mejorar el conocimiento y generar resultados que beneficien a la sociedad y define la investigación aplicada cuando innova estratégicas y hay un valor pragmático.

Esta investigación es de Enfoque Cuantitativo según Sampieri (2014) se establecen pautas para probar teorías y comportamientos, para ellos se utiliza la recolección de datos y de esta manera verifica la hipótesis la cual cuenta con base para medición de tipo numérico y el argumento estadístico.

De Diseño tomado como no experimental ya que según Dzul (2006) este diseño no se manipula intencionalmente las variables, basándose en la observación de aquellos fenómenos y del cómo se incluyen en el contexto se dan para poder analizarlos. Estos sucesos son dados sin la intervención directa del investigador al observar la relación que hay entre sus variables.

Esta investigación de Corte transversal, quiere decir que la evaluación se realizará en un tiempo determinado y específico, estos estudios se consideran útiles para prevalecer en una condición o conocidos como estudios de prevalencia. (Cvetkovic & et al., 2021)

De Nivel correlacional, en esta investigación se utilizó la correlación de Pearson (Rho de Pearson) para efectuar el análisis del coeficiente como método estadístico no relativo al parámetro siendo de tipo ordinal para determinar qué intensidad de asociación encontramos entre aquellas variables cuantitativas de gestión en el recurso humano (independiente) y la calidad de los servicios (independiente). El Rho de Spearman se aplica con margen de error de 95% y como coeficiente de Rho $p < 0.05$ y el de Pearson cuando el coeficiente Rho es mayor a 0.05. (Gómez, 2020)



M: Muestra

r: Correlación entre las variables

Ox: Variable Gestión del Recurso humano

Oy: Variable Calidad de los servicios

3.2 Operacionalización de Variables

Variable 1: Gestión del recurso humano

Definición conceptual:

Rodríguez (2009) nos habla que se debe tener una gestión estratégica en que se plantea como objetivo la organización por medio de acciones que dirijan a alcanzar el plan, para ello se necesita promover las habilidades y destrezas para obtener resultados en el entorno para el presente y futuro la gestión que se da para el talento humano.

Definición operacional:

La presente variable de gestión del recurso humano se verá definida en el instrumento que consta de las cinco dimensiones: Capacitación, evaluación, calidad, desarrollo e incentivo.

Variable 2: Calidad de servicios

Definición conceptual:

Torres (2015) refiere en que calidad es de gran interés en los servicios sanitarios, se trata de poder mejorar la atención de los usuarios en su enfermedad, el autor nos refiere que cuando los parámetros no funcionan por alguna falla del

servicio, puede empeorar la situación de los pacientes en lugar de mejorarla. Para Ganga (2019) evalúa los servicios en los cuales necesitan las dimensiones para tratar y atender a los usuarios y se deben dar por la fiabilidad, la tangibilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Definición operacional:

La presente variable de Calidad de servicios se definió en el instrumento que consta de cuatro dimensiones: Capacitación, evaluación, calidad, desarrollo e incentivo.

La Escala de medición utilizada fue la de intervalo ya que según Ochoa & Molina (2018) refieren que los intervalos suelen ser de las mismas clases, lo que los diferencia serían el atributo en que es medido, sin embargo, la escala no es la misma entre las cantidades atribuidas.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población se define para Hernández, et. al, (2010) como el conjunto de personas que tienen en común casos que están guiados por una serie de especificaciones. La población estuvo compuesta por el personal asistencial de Medicina, Enfermería y Obstetricia de un Hospital de Lima de diferentes especialidades que brinda la institución. Se consideró como población 300 trabajadores que labora en un Hospital de Lima.

En relación con la muestra, se calculó como muestra finita:

Parámetro	Insertar Valor
N	300
Z	1,960
P	30%
Q	70%

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

$$n = \frac{300 * 1,96_a^2 * 0,3 * 0,7}{3^2 * (300 - 1) + 1.96_a^2 * 0,3 * 0,7}$$

$$n = 224,96$$

$$n1 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = 128$$

La presente investigación presenta muestreo probabilístico, según Ortega (2023) es un tipo de método de muestreo (refiere al análisis de poblaciones más pequeñas) en el que usa métodos donde se selecciona de forma aleatoria, su requisito principal es que toda la población tenga la misma oportunidad de participar en el estudio. El método usa la teoría estadística en la cual elige al azar la muestra de una población y predice que las respuestas coincidieron en la población.

Para la Unidad de Análisis, el recurso humano seleccionado fue de 128 de las profesiones de Medicina, Enfermería y Obstetricia.

La población de la investigación dividida por tres profesionales de la salud, por lo que se tomó en cuenta el muestreo estratificado el cual se considera que es un tipo del muestreo probabilístico, el cual se ramifica una población de varios grupos homogéneos en estratos y se elige aleatoriamente a la muestra final en estratos para realizar el estudio. (Ortega, 2023)

Muestreo aleatorio estratificado según la profesión del personal de salud:

Profesiones	Población	Proporción	Muestra
Médicos	100	0.33	43
Enfermeras	150	0.50	64
Obstetras	50	0.17	21
Total	300	1	128

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que fue utilizada fue la encuesta, donde se pudo recolectar datos que se procesaron y analizaron según los procedimientos ya establecidos.

Se aplicó 2 instrumentos en este caso fue el cuestionario el instrumento utilizado en esta investigación, los cuales cada uno midió una variable, estos cuestionarios ya están validados de anteriores investigaciones.

Instrumento de variable gestión del recurso humano

El cuestionario utilizado es un instrumento ya validado de una investigación perteneciente al autor Torres Pariona C. del año 2020, en el que se solicita datos generales del personal de salud participante como sexo, edad, puesto laboral, condición laboral y tiempo de trabajo. El cuestionario está compuesto por 12 ítems que incorporan 5 dimensiones: Evaluación (3 ítems), Capacitación (2 ítems), desarrollo (2 ítems), Calidad (2 ítems) e Incentivo (3 ítems). Para los ítems se asigna un puntaje por respuesta: Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Parcialmente de acuerdo, =3, De acuerdo =4 y Totalmente de acuerdo =5. Para la relación entre el rango del puntaje obtenido se tendrá la sumatoria mínima y la máxima según los ítems se categoriza en tres niveles: adecuada, regular e inadecuada. El instrumento a su vez fue modificado en relación al lugar de aplicación para adecuarlo a la investigación que se realizará.

Instrumento de variable Calidad de servicios

El cuestionario utilizado es un instrumento ya validado de una investigación perteneciente a la autora Villanueva Soto R. del año 2022, en el que se solicita datos generales del personal de salud participante como sexo, edad, puesto laboral, condición laboral y tiempo de trabajo. El cuestionario está compuesto por 21 ítems que incorporan 5 dimensiones: Tangibilidad (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (3 ítems) y Empatía (5 ítems). A cada ítem se asigna un puntaje por respuesta: Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo =3, De acuerdo =4 y Totalmente de acuerdo =5. En relación al rango de puntaje obtenido según la sumatoria mínima y máxima de los ítems se categoriza en tres niveles: adecuada, regular e inadecuada. El instrumento a su vez fue modificado en relación al lugar de aplicación para adecuarlo a la investigación que se realizará.

3.4.1 Validación

Los dos instrumentos se encuentran revalidados, el primer cuestionario de la variable gestión del recurso humano está validada por tres expertos, dos de ellos presentan doctorado en Administración en salud y el otro juez presenta doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, la tercera experta es Magister en Gestión Pública; de esta manera se puede considerar que los expertos son especialistas en

el área de gestión, así mismo por la experiencia en el área revalidaron el segundo instrumento referente a la variable Calidad de servicios.

EXPERTOS	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
Mg, Quispe Obregón Cecilia	100%	100%	100%
Dra. Mancha Álvarez Vanessa	100%	100%	100%
Dr. Martínez Mantilla Jorge L.	100%	100%	100%

3.4.2 Fiabilidad

En la búsqueda de la fiabilidad referente a los instrumentos ya validados se realizó la prueba piloto con 20 profesionales de salud que laboran en un Hospital de Lima, quienes cumplieron con los criterios necesarios para que puedan ser incluidos en presente estudio, demostrándose de acuerdo para ser participantes en la prueba piloto y a la vez formaron parte de la muestra en el estudio. La prueba piloto fue realizada por medio de un cuestionario creado en Google Formularios, estos cuestionarios fueron enviados en un link por medio de la App WhatsApp, luego de ello se procesó los datos por medio del parámetro estadístico Coeficiente Alfa Cronbach, mediante el programa Excel, donde la información recopilada fue procesada para el análisis de las variables

El coeficiente Alfa Cronbach de confiabilidad trajo cómo resultado fue de 0.85 para el instrumento de la variable Gestión del recurso humano (GRH) y de 0.91 para el instrumento de la variable Calidad de servicios (anexo 6). De acuerdo a los resultados se verifica que ambos instrumentos son de confiabilidad MUY ALTA para su aplicación en el estudio.

3.5 Procedimientos:

El estudio fue realizado mediante los criterios metodológicos usados desde la formulación del problema en pregunta y el objetivo de la investigación, aportando para diseñar la metodología. Para la recolección de datos se tuvo que utilizar como técnica la encuesta e instrumento dos cuestionarios de modelo servqual, uno de cada variable, estos fueron adecuados al cuestionario de Google formulas y se envió un link a cada profesional por medio de la App WhatsApp informándoles que es un cuestionario con fines de investigación. Después se procesó los datos en

Excel para luego exportarla al programa SPSS v25 y ante ello proceder al análisis estadístico necesario para la investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

En el método de procesamiento que fue utilizado primeramente con las hojas de cálculo Excel en este caso las hojas de cálculo para base de datos, después de ello para el análisis se utilizó el programa de estadística SPSS 25.0, ante ello según los datos obtenidos pudimos deducir y sacar conclusiones para la investigación. Teniendo en cuenta que es un estudio correlacional se trabajó según el coeficiente rho de correlación de Spearman y fue se calculó con el SPSS versión 25.

3.7 Aspectos éticos:

El estudio realizado se llevó a cabo se caracteriza por el principio ético de la confidencialidad y a la vez tiene como objetivo medir la competencia de los profesionales mediante los estándares de calidad, este estudio se está guiando de la rúbrica que fue determinada por el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo 2020 donde indica que debe cuidarse la autonomía de los participantes y de esta manera conceder la no maleficencia, ante ello se confirma los principios de respeto a mi persona por el cumplimiento de los criterios relacionado a las fuentes bibliográficas las cuales están siendo citadas en el sistema APA 7ma edición.

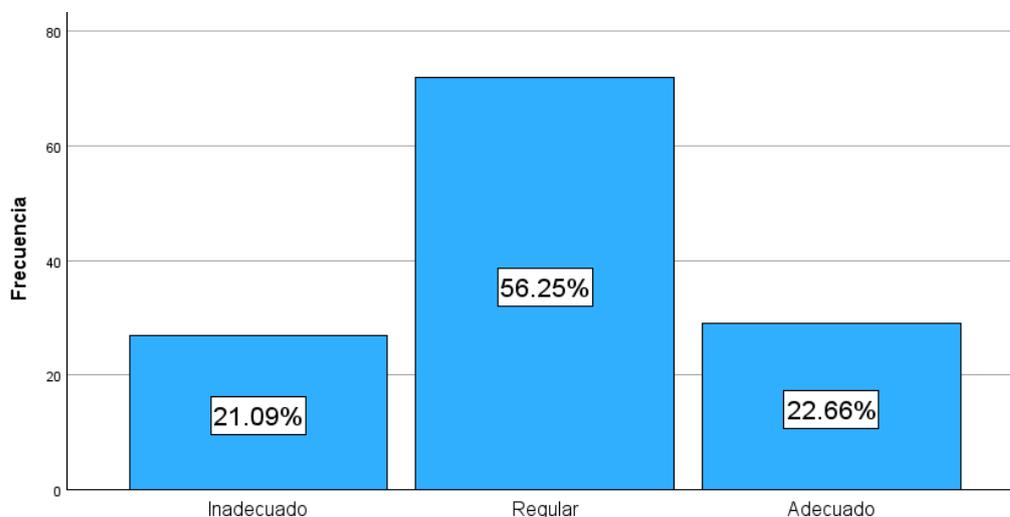
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Tabla 5. *Gestión del recurso humano de un Hospital de Lima, 2023*

	Frecuencia N	Porcentaje %
Inadecuada	27	21.1%
Regular	72	56.3%
Adecuado	29	22.7%
TOTAL	128	100%

Figura1. Nivel de gestión en el recurso humano de un Hospital de Lima

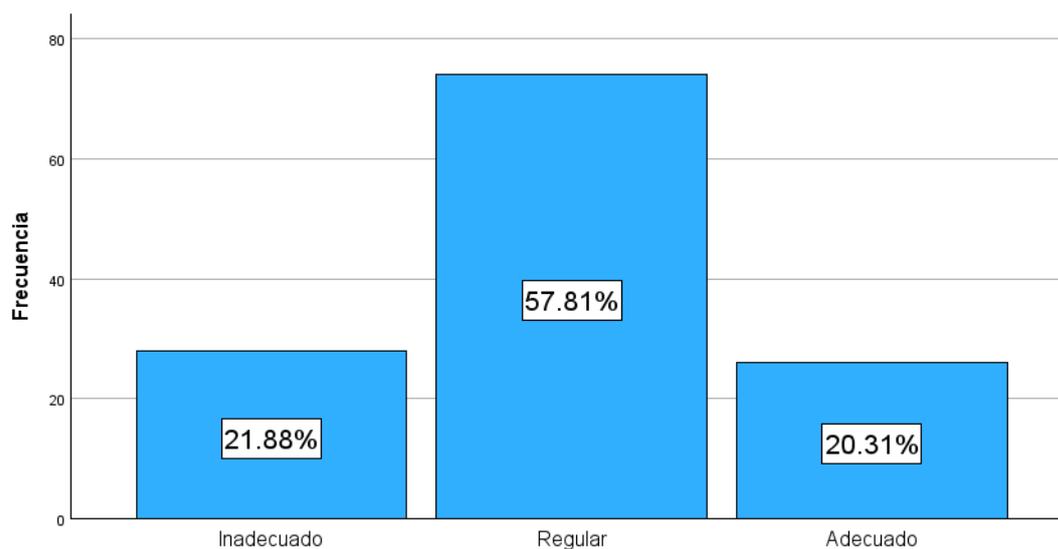


Según la tabla 5 y figura 1 se observa el nivel de gestión en el recurso humano (GRH) de acuerdo a la percepción de los trabajadores evaluados. Podemos observar que el 21.09% de los usuarios indican que la gestión es inadecuada y el 56.25% es regular. Ante ello el 22.66% de los trabajadores indica que la gestión es adecuada.

Tabla 6. Calidad de los servicios en un Hospital de Lima.

	Frecuencia N	Porcentaje %
Inadecuada	28	21.9%
Regular	74	57.8%
Adecuado	26	20.3%
TOTAL	128	100%

Figura 2. Calidad de los servicios en un Hospital de Lima



En la tabla 6 y la figura 2 se presenta la Calidad de servicios (CS) tomándose en cuenta la percepción de los trabajadores que fueron evaluados. Como resultado observamos que el 21.88% de los trabajadores los cual indican que la calidad dada en los servicios es inadecuada y el 57.81% es regular. Sólo el 20.31% indicaron que la calidad es adecuada

4.2 Análisis Inferenciales

Comprobación de Hipótesis

En esta investigación se realizó la Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Recurso Humano (GRH)	0.085	128	0.024
Calidad de los Servicios (CS)	0.055	128	0.200*
Evaluación	0.175	128	<.001
Capacitación	0.147	128	<.001
Desarrollo	0.151	128	<.001
Calidad	0.153	128	<.001
Incentivo	0.091	128	11

Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

Para hallar el resultado el cual nos permitió comprobar la hipótesis, la información fue procesada con la prueba de Kolmogorov-Smirnov tomándose en cuenta que la muestra procesada en el estudio es mayor a 50. En el proceso se observa que el nivel de significancia estadística en variable gestión del Recurso humano (GRH) es menor a 0,05 pero la variable calidad de servicios (CS) es mayor a 0,05 afirmando que los datos tienen una distribución normal, en este caso los estadísticos de selección son de tipo no paramétrico, por ello para corroborar las hipótesis se realiza la correlación rho Spearman.

Comprobación de la hipótesis general

Se utiliza la correlación de Rho Spearman para comprobación de hipótesis.

Tabla 12. *Correlación entre gestión del recurso humano y calidad de servicios.*

		Gestión del Recurso Humano (GRH)	Calidad de los Servicios (CS)
Gestión del Recurso Humano (GRH)	Correlación de Rho Spearman	1	0.619**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 12 se visualiza en que existe la correlación positiva es considerable ($\rho = 0.619$) y significativa ($p < 0.001$) entre las variables de gestión en el recurso (GRH) humano y calidad que se da en los servicios (CS). Por ello se tuvo que optar a rechazar la hipótesis nula que es menor < 0.005 . Existe relación entre las variables de GRH y CS.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Tabla 13. *Correlación entre dimensión evaluación del recurso humano y calidad de servicios*

		Evaluación del recurso humano	Calidad de los Servicios (CS)
Evaluación del recurso humano	Correlación de Rho Spearman	1	0.558**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 13 se visualiza que existe correlación positiva moderada ($\rho = 0.558$) y significativa ($p < 0.001$) entre las variable CS y dimensión Evaluación. Por ello se optó a rechazar la hipótesis nula que es menor s 0.005. Existe relación entre evaluación y calidad de los servicios.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Tabla 14. *Correlación entre dimensión capacitación del recurso humano y calidad de servicios*

		Capacitación de recurso humano	Calidad de los Servicios (CS)
Capacitación de recurso humano	Correlación de Rho Spearman	1	0.533**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 14 se visualiza que existe correlación positiva moderada ($\rho = 0.533$) y significativa ($p < 0.001$) entre las variable CS y dimensión Capacitación. Por ello se optó a rechazar la hipótesis nula que es menor s 0.005. Existe relación entre capacitación del recurso humano y calidad de los servicios.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Tabla 15. *Correlación entre dimensión desarrollo del recurso humano y calidad de servicios*

		Desarrollo del recurso humano	Calidad de los Servicios (CS)
Desarrollo del recurso humano	Correlación de Rho Spearman	1	0.554**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 15 se visualiza que existe correlación positiva moderada ($\rho = 0.554$) y significativa ($p < 0.001$) entre las variable CS y dimensión desarrollo. Por ello se optó a rechazar la hipótesis nula que es menor s 0.005. Existe relación entre desarrollo del recurso humano y calidad de los servicios.

Comprobación de la hipótesis específica 4

Tabla 16. *Correlación entre dimensión calidad del recurso humano y calidad de servicios*

		Calidad del recurso humano	Calidad de los Servicios (CS)
Calidad del recurso humano	Correlación de Rho Spearman	1	0.582**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 16 se visualiza que existe correlación positiva moderada ($\rho = 0.582$) y significativa ($p < 0.001$) entre CS y dimensión calidad del recurso humano. Por ello se optó a rechazar la hipótesis nula que es menor < 0.005 . Existe relación entre dimensión calidad y la variable calidad de los servicios

Comprobación de la hipótesis específica 5

Tabla 17. *Correlación entre dimensión Incentivo del recurso humano y calidad de servicios*

		Incentivo del recurso humano	Calidad de los Servicios (CS)
Incentivo del recurso humano	Correlación de Pearson	1	0.518**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	128	128

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

Nota. Datos fueron obtenidos del procesamiento de información en SPSS v25.

En la tabla 17 se visualiza que existe correlación positiva moderada ($\rho = 0.518$) y significativa ($p < 0.001$) entre las variable CS y dimensión Incentivo. Por ello se optó a rechazar la hipótesis nula que es menor < 0.005 . Existe relación entre Incentivo y calidad de los servicios.

V. DISCUSIÓN

Según la hipótesis general la cual expresa que existe una relación entre las variables gestión del recurso humano (GRH) y la calidad de los servicios (CS) en un hospital de lima, se analizaron los datos en la cual se ha podido observar que existe correlación de tipo positiva moderada de Spearman ($\rho = 0.619$) y significativa ($p < 0.001$). Lo que expresa que existe relación entre las variables. Una investigación antecesora es la de Villanueva (2022) tuvo como resultados que la gestión de personal asistencial cumple como factor significativo en relación a la calidad de atención esta fue medida según Tau_b de Kendall 0.415 y un grado de significancia de 0.003, a pesar de ser variables similares se puede observar que hay diferencias de resultados, ambos estudios fueron tomados según la percepción del personal asistencial de un hospital. Es importante tomar en cuenta la opinión del recurso humano ya que ellos son los que están la mayor parte del tiempo en contacto con los pacientes y familia, ante ello pueden observar las deficiencias del hospital. Según el MINSA (2013) indica que para llevar a cabo una buena gestión de RRHH es necesario definir las políticas, planificar el reglamento y manual de organización, a la vez se debe tomar decisiones que lleven al mejoramiento de la prestación de atenciones, identificando las debilidades tanto externas como internas en los diferentes niveles de atención. Ante ello el MINSA ha tomado en cuenta propuestas para tomar acciones en políticas donde haya planificación estratégica. Vásquez (2019) de Cajamarca en su estudio donde utilizó las variables GRH y CS tuvo como resultados respecto la opinión de los usuarios en cuanto a la relación de estos una relación directa de acuerdo a Tau B de Kendall ($\rho = 0,474$) y significativa ($p < 0,05$), en la que rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Según los resultados respecto a la gestión de los recursos humanos, es importante autoevaluarse respecto a la gestión de calidad que brinda el personal de salud, ante ello se deben cumplir estándares para llegar a que los profesionales estén de acuerdo respecto a la gestión encargada del hospital donde laboran, si los encargados tienen la capacidad y a la vez cómo se da las convocatorias de personal, si ellos cumplen con los requisitos requeridos para los puestos.

En cuanto a la primera hipótesis específica de gestión de evaluación, en los resultados se puede observar que la correlación es positiva moderada ($\rho = 0.558$),

lo cual comprueba que existe relación significativa ($p < 0.001$) entre la gestión de evaluación y la calidad de atención. En relación a la frecuencia (Figura 3) se puede observar que sólo el 20.3% de los trabajadores perciben que la gestión de evaluación es adecuada, en vista de este resultado se puede verificar que la gestión de evaluación tiene baja aceptación. Según los estudios de Hax y Majluf (1996) refieren que para garantizar la calidad en este caso el servicio se podría guiar mediante su modelo de escala de evaluación de prioridades para el alcance del negocio, donde verifican que la revisión constante, la recolección de información, las que influye en la toma de decisiones que aportan y benefician la organización. Ante la verificación de la información se debe planificar actividades que permitan la retroalimentación para ser fortalecidas en las capacitaciones y obtener resultados esperados, obteniendo un control para analizar las dudas y debilidades del recurso humano. Tomando en cuenta lo referido se podría implementar en el Hospital una escala de evaluación de las prioridades que debería tener en relación a sus necesidades, debilidades y problemas a futuro que se pueden encontrar en los servicios.

En cuanto a la segunda hipótesis específica de gestión de capacitación, en los resultados se puede observar que la correlación es positiva moderada ($\rho = 0.553$), para comprobar que esta es significativa se verifica que el p es menor a 0.005 ($p < 0.001$) entre la gestión de evaluación y calidad de servicios. En relación a la frecuencia (Figura 4) se puede observar que sólo el 21.88% de los trabajadores perciben que la gestión de Capacitación es Adecuada, en vista de este resultado se puede verificar que la gestión de capacitación tiene baja aceptación. Por otro lado, Torres (2020) en su estudio que se realizó en el servicio de urología del centro policial Luis Nicasio se encontró correlación baja ($\rho = 0.390$, $p < 0.05$) expresando que existe relación en la gestión de capacitación, lleva consigo relación al desempeño ya que es pilar importante para brindar una atención de calidad. Según Chiavenato (2009) en su libro Administración del recurso humano nos refiere que la capacitación está relacionada a las experiencias de aprendizaje las cuales se debe reforzar con actividades y así el recurso humano desarrolle con mayor velocidad sus conocimientos y actitudes, a la vez se ve reflejado un mejor desempeño en el trabajo, estas habilidades son beneficiosas para la empresa y debería aplicarse de manera constante en las organizaciones. El área de gestión

debería mejorar y actualizar constantemente el sistema de capacitación en el hospital ya que muchas veces por poco interés se saltan pasos del ciclo de capacitación.

En cuanto a la tercera hipótesis específica de gestión de desarrollo, en los resultados se puede observar que la correlación es positiva moderada ($\rho = 0.554$), para comprobar que esta es significativa se verifica que el p es menor a 0.005 ($p < 0.001$) entre la gestión del desarrollo y calidad de servicios. En relación a la frecuencia (Figura 5) se puede observar que sólo el 21.1% de los trabajadores perciben que la gestión de Desarrollo es Adecuada, en vista de este resultado se puede verificar que la gestión del desarrollo tiene baja aceptación. Un caso similar al estudio mostramos a Chávez (2018) en Lima en la que refiere su estudio muestra una relación significativamente moderada entre el desarrollo y desempeño laboral en el Hospital Edgardo Rebagliati por lo cual podemos decir que el desarrollo del recurso humano tiene relación con el desempeño que este da. Ipanaque (2021) en su investigación refiere ante la gestión del desarrollo de las personas que tuvo como resultados en que el 42,9% considera deficiente el desarrollo por lo cual está fallando a la vez la gestión de capacitación, el personal refería que no se les capacita constantemente y no hay cumplimiento de las políticas de la entidad. En un estudio de Segredo et al. (2012) de gestión y desarrollo organizacional en salud pública tuvo como resultado que el desarrollo es un proceso que responde en relación a las necesidades, a las exigencias o a las demandas se los distintos factores y en la institución en que busca la eficiencia, por lo cual se concluyó que para mejorar las relaciones humanas de acuerdo a los costos de servicios que buscan la integración de políticas y estrategias sanitarias que garanticen calidad en los servicios

En cuanto a la cuarta hipótesis específica de gestión de calidad del recurso humano, en los resultados se puede observar que la correlación es positiva moderada ($\rho = 0.582$), para comprobar que esta es significativa se verifica que el p es menor a 0.005 ($p < 0.001$) entre la gestión de calidad. En relación a la frecuencia (Figura 6) se puede observar que sólo el 22.7% de los trabajadores perciben que la gestión de calidad es Adecuada, en vista de este resultado se puede verificar que la gestión de la calidad tiene baja aceptación. Para Donabedian

(1978) la calidad consta de tres factores primero el objeto de interés, segundo emitir un juicio y tercero las normas o criterios de cada atributo mediante una escala que califique de mejor a peor. Ante ello la calidad se adecua a las necesidades de cada problemática, estos se deben tomar como elementos en que se deben emplear indicadores de la calidad sólo cuando estos elementos tienen relación en los resultados deseados. En un estudio de Cruz (2017) de Colombia que tuvo el fin de la calidad de vida laboral, refirió en su análisis en que se determinó las principales las cuales se van a relacionar con el término calidad de vida laboral, primero está el coaching gerencial, segundo el esfuerzo y tercero el atractivo laboral, incluyendo la responsabilidad social de la corporación y la discapacidad intelectual, todos estos factores se guían del comportamiento humano en la organización, en la percepción de los empleados. La autora llegó a la conclusión en que debe primar el bienestar de los trabajadores como enfoque de la investigación y que puede mejorar la calidad de vida laboral. La calidad en muchos casos es consecuencia de mala selección del personal, mala capacitación y escasa motivación, estos e vuelven causas que limitan el logro en altos niveles en calidad y productividad del recurso humano a la organización. (González, 2015)

En cuanto a la quinta hipótesis específica de gestión de incentivo, en los resultados se puede observar que la correlación es positiva moderada ($\rho = 0.518$), para comprobar que esta es significativa se verifica que el p es menor a 0.005 ($p < 0.001$) entre la gestión de incentivo. En relación a la frecuencia (Figura 7) se puede observar que sólo el 17.2% de los trabajadores perciben que la gestión de calidad es Adecuada, en vista de este resultado se puede verificar que la gestión del incentivo tiene baja aceptación. Camelo & Terra (2016) refieren que en la administración del personal que labora se asocia a la valoración del recurso humano, el problema más común que se ha visto es el poco compromiso que tienen las instituciones de salud por las deficiencias que muestra en el centro laboral lo cual obstaculizan el trabajo para poder brindar una atención oportuna y de calidad. Por falta de recurso humano muchos de los trabajadores se ven obligados a hacer trabajos fuera del horario laboral lo cual muchas veces no es reconocido, esto puede traer consigo consecuencias ya que no hay una buena planificación en la gestión del recurso humano. Ante el rechazo a la gestión del incentivo Lawler (1968) nos comenta en su teoría de la expectativa donde nos comenta que para motivar al

trabajador es necesario el dinero, sumando que este mismo aumenta el compañerismo y la dedicación en el trabajo, verificando que hay poca motivación del empleado cuando les hace falta dinero ya que es un medio y no un fin por el cual se puede satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad. Para el autor los incentivos son beneficios, recompensas o también como una meta objetiva que satisface necesidades, impulsos o deseos. Entre los incentivos económicos podrían ser bonos, premios o prestación de ayuda social, como incentivos no económicos se podría ser reconocimientos, beneficios en el horario, ambiente físico y seguridad, el compañerismo es un incentivo importante. El autor comprueba a la vez que la recompensa estimula a tener un final exitoso.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó en que las variables gestión de recurso humano interviene en la calidad de los servicios, lo cual quiere decir que si se mejora la gestión del recurso humano se puede brindar buenos estándares de calidad en los servicios, se obtuvo como resultado de Spearman de $\rho = 0.619$ valor que indica una relación de positiva fuerte, además el grado de significancia es de 0.001, el cual es menor a 0.005 por ello representa valores significativos.
2. En relación de la primera hipótesis específica se muestra la relación significativa entre la dimensión evaluación y la calidad de servicios es de $\rho = 0.558$ valor que indica una relación positiva moderada, además el grado de significancia es de 0.001, el cual es menor a 0.005 por ello representa valores significativos. Eso quiere decir que, si mejora la evaluación del recurso humano y se planifica oportunamente, aumenta los estándares de calidad en los servicios de salud.
3. Existe relación significativa entre la dimensión capacitación y calidad de servicios, donde se obtuvo un resultado $\rho = 0.533$ valor que indica una relación positiva moderada, además el grado de significancia es de 0.001, el cual es menor a 0.005 por ello representa valores significativos. Concluyendo en que, si se capacita al recurso humano y se refuerce sus debilidades, este puede brindar calidad en los servicios.
4. La siguiente investigación ha permitido demostrar que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo y calidad de servicios, donde se obtuvo un resultado $\rho = 0.554$ valor que indica una relación moderada, además el grado de significancia es de 0.001, el cual es menor a 0.005 por ello representa valores significativos. Entonces se comprueba que, si se realiza un seguimiento en el desarrollo, aumenta el desarrollo del recurso humano en el hospital y mejora la calidad en los servicios.

5. Se ha demostrado que existen un coeficiente de correlación positivo moderada entre la dimensión calidad del recurso humano y calidad de los servicios donde se obtuvo una $\rho = 0.582$, además el grado de significado es de 0.001, el cual es menor de 0.005 por ello representa valores significativos. Se comprueba en que si mejora la calidad del recurso humano por medios que evalúen y así mismo tengan seguimiento, aumenta los niveles de calidad en los servicios de salud.

6. La variable gestión del recurso humano presenta relación con la dimensión incentivo, donde se obtuvo como resultado de $\rho = 0.518$ valor que indica una relación moderada, además el grado de significancia es de 0.001, el cual es menor a 0.005 por ello representa valores significativos. Concluyendo en que mientras mayor sea el incentivo ya sea remunerativo o por reconocimiento, mejora la calidad de los servicios.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los futuros investigadores, se recomienda realizar estudios en relación de la gestión del recurso humano desde el principio de selección y realizar un seguimiento constante a todo el personal para encontrar otro probable problema que afecta a la calidad de los servicios.
2. Se recomienda al personal administrativo y de recursos humanos tomar en cuenta en las convocatorias la experiencia y que el recurso humano cuente con los estudios para ocupar la plaza
3. A la institución se le recomienda preocuparse por su recurso humano, para ello debe planear, desarrollar y promover más capacitaciones tanto para los jefes como para el recurso humano asistencial.
4. A la Institución se le recomienda realizar actividades, donde brinden charlas de reforzamiento y a la vez desarrollar competencias en el área laboral.
5. Al área administrativa se le recomienda gestionar prácticas clínicas de calidad a nivel institucional que se rijan de normas y estándares de calidad.
6. Se sugiere a futuros investigadores a realizar estudios sobre incentivo ya que se observó menor aceptación y promover lo importante que es dar un reconocimiento tanto remunerativo como de honor entre ellos beneficios laborales, premios, mejorar ambientes en que se labora, y pueden premiarse al cumplir con metas, también se podría reconocer las horas extras ya que es un esfuerzo fuera del horario laboral, al hacerlo puede traer consigo mejor actitud del trabajador y mejorar el compañerismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala J. (2005). *Manual de Competencias Básicas en Gestión* (Primera ed.) [Programa de Certificación de Competencias Laborales]. El Banco Interamericano de Desarrollo. Pag. 18. Sitio web: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual_gestion.pdf
- Baeza M., Moraga M. & Muñoz E. (2004). *Evaluación y control de un plan de capacitación* [Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108299/baezaa_m.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bembibre, C. (noviembre, 2010). *Definición de Tangible*. *Definicion ABC*. Desde <https://www.definicionabc.com/general/tangible.php>
- Campos. (2018). *Desplazamiento del recurso humano y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, 2018*. 21 de Abril 2023, de REPOSITORIO UNMSM. Sitio web: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez (2018) *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017* (Tesis maestría). Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
- Chavez & Molina. (2015). *“Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de avedis donabedian, en el área de emergencia del hospital paravida de julio a diciembre 2014.”*. 21 de abril 2023, Universidad de el salvador. Sitio web: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Chiavetano. (2009). *Administración de recursos humanos*. 21 de Abril 2023, de Sijufor. Sitio web: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_re cursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cigna (2022) *Sensibilidad y especificidad* | Cigna. (s. f.). <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/hw/sensibilidad-y-especificidad-sts14487>

- Cruz (2018) *Calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Pensamiento v& gestión. Universidad del Norte. Colombia. Sitio web: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Cruzado Álvarez, Jaime Jiménez & Yolanda Sánchez Paule (2012). *Principales problemas de los recursos humanos sanitarios en la Unión Europea y España*. *Enfermería Docente* 2012; 97: pág. 20-24 Sitio web: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-97-07.pdf>
- Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). *Estudios transversales*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2020). *The retailing reader the retailing reader* (John Dawson, A. Findlay, & L. Sparks, Eds.). Routledge. <https://books.google.at/books?id=pGIPEAAAQBAJ>
- Del Estal García, M. C., & Melián González, S. (2022). *Importance of health care personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care*. *Atencion primaria*, 54(4), [20/04/2023] Sitio web: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656722000014?via/%3Dihub>
- Del Rio, Becerra & Montalvo. (2021). *Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú*. 2023, Abril 18, de Scielo. Sitio web: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100130
- Donabedian (1978) *The quality of medical car*. *Science* 1978; 200.856-64. Avedis Denabedian Foundation. Sitio web: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Dzul (2005). *Aplicación básica de los métodos científicos: Diseño no Experimental Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Sistema de Universidad virtual UAEH*. Recuperado 23 de mayo de 28d. C., de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_e

n_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Espinoza, Gil & Agurto. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. 20 Abril 2023, de Revista Cubana de Salud Pública. Sitio web: <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). Sitio web: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n4/1561-3127-rcsp-46-04-e2146.pdf>
- García J. (2022). *Eficiencia de los sistemas sanitarios de los países europeos: factores determinantes*. Universidad Católica de Murcia. Sitio web: <https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/5365/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García R. (2004) De, L. U., Capacitación, Y., & Desarrollo, D. R. (s/f). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS*. Edu.mx. Recuperado el 29 de abril de 2023, de https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wp-content/material/compendios/quinto/cap_des_rh.pdf
- Gómez E. (2020). *Correlational analysis of the academic-professional formation and tax culture of marketing students and business management*. *Revista Universidad y Sociedad*, Universidad Nacional José María Arguedas. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- González Merino, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
- Guzman & Olave (2004), *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. Uchile.cl. Recuperado el 6 de mayo de 2023, de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108320/guzmanl_p.pdf?sequence=3

- Half & Majluf (1996) *Estrategias para el Liderazgo competitivo: de la visión a los resultados*. Ed. Management Cap 4, 86.
- Hernando, A. M. P. (s/f). *Las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Mar del Plata*. Edu.ar. Recuperado el 29 de abril de 2023, sitio web: https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/657/1/hernando_mp.pdf
- Ipanaque (2021) *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de pueblo nuevo- Ferreñafe*. Universidad Señor de Sipán. Repositorio USS. Sitio web: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9259/Ipanaque%20Guevara%20Viviana%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kabene, S., Orchard, C., Howard, J. M., Soriano, M. A., & Leduc, R. (2006). *The importance of human resources management in health care: a global context*. Human Resources for Health, 4(1). <https://doi.org/10.1186/1478-4491-4-20>
- Kelly, p. C. M. P. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo magdalena, periodo 2017-2019* [universidad de la costa] sitio web: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21099/tm-1415.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Ministerio de Salud (2011) Dirección General de Salud de las Personas. *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011 -2021*. Perú: Ministerio de Salud; 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>
- MINSA . (2014). *Guía técnica para la Metodología de Cálculo de las Brechas de Recursos Humanos en Salud para los servicios Asistenciales del Primer Nivel de atención*. 19 Abril 2023, de Minsa. Sitio web: https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021_norma-10.pdf
- Montesinos-Segura R, Taype-Rondán Á. *¿Qué sabemos sobre la falta de respeto y maltrato durante la atención del parto en el Perú?* Rev Peru

- Med Exp Salud Publica. 2016 [acceso 22/01/2020];32(3):608-10.
 Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n3/a32v32n3.pdf>
- Morales. (2018). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud*, Huánuco-2018. 20 de Abril 2023, de Repositorio UCV. Sitio web: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26371/morales_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morán, J. (setiembre, 2016). *La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica*. 1.a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. Elsevier, 17(4), 130-139. doi: 10.1016/j.edumed.2016.07.001
- Ochoa & Molina (2018), *Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida*. (s. f.). Evidencias en pediatría. <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variables-escalas-de-medida>
- Organización Mundial de la Salud. OMS (2020) Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS/OMS (2017) , *Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares*. Pan American Health Organization / World Health Organization; Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=42273&lang=es
- Ortega, C. (2023). *¿Cómo hacer un muestreo estratificado?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-un-muestreo-estratificado/#:~:text=El%20muestreo%20estratificado%20es%20un,est ratos%20para%20realizar%20la%20investigaci%C3%B3n.>
- Padovan (2020) *Teoría de la motivación: Aplicación práctica*. Universidad de Cuyo, Facultad de Ciencias económicas. Sitio web: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf

- Pinaya, C. (2018). *Brechas de recursos humanos en salud en los establecimientos de primer nivel de atención del subsector público en la Red de Salud Rural N° 6-Murillo Gestión 2017*. [tesis de maestría. Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia. Revisado 20/04/2023 Sitio web : <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21099/TM-1415.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). *FIABILIDAD Y VALIDEZ*. Papeles del Psicólogo, 31(1), 67-74. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Reyes Ponce, Agustín. *Administración de personal*. Limusa, México, 1975
- Rivero, M. (2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*. ResearchGate. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30510.97605>
- Rodriguez & Grande (2014). *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo* [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
- Rojas, B. P., Angulo, L. H., Vergara, M. M., Felix, E. L., & Perez, W. (2015). *Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú*. *Anales de la Facultad de medicina*. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.10968>
- Roome, E. S., Raven, J., & Martineau, T. (2014). *Human resource management in post-conflict health systems: review of research and knowledge gaps*. *Conflict and Health*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/1752-1505-8-18>
- Sampieri, R.H., Fernandez, C. and Batista, P. (2015) *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*, Instituto Nacional Electoral.
- Sánchez García, M., Cristina, M., & Romero, S. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las*

organizaciones. Recuperado el 29 de abril de 2023, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Sanchez. (2020). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao 2020*, 20 de Abril 2023, Repositorio UCV. Sitio web:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54322/Sanchez_RMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Segredo et al. (2012) *Gestión y desarrollo organizacional en Salud Pública*. La Habana, Cuba. Sitio web: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2012/ifd1215m.pdf>

Sharifi, T., Hosseini, SE., Mohammadpour, S. et al. (2021) *Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales*. BMC Health Serv Res. 21, 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

SILICEO, Alfonso. *Capacitación y Desarrollo de Personal*. Limusa, 2ª Ed., México, 1991.

Sinche. (2019). *Gestión de los servicios de salud y satisfacción del usuario en el centro de salud Laderas de Chillón*. Puente Piedra, 2019 . 20 de Abril 2023, de Repositorio UCV. Sitio web: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42583/Sinche_AA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres. (2019). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología hospital policía nacional del Perú* Luis Nicacio Sáenz 2019. 21 de Abril 2023, de Repositorio USMP. Sitio web: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urrego P. (2016). *Incentivos al talento humano en salud*. MINSALUD, Dirección de desarrollo y talento humano en salud sitio web: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>

- Vásquez (2019) *Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II Essalud Jaén*. Universidad Nacional de Cajamarca. Repositorio UNC Sitio web: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4064/Tesis%20Amalia%20del%20Rosario%20V%c3%a1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villanueva. (2022). *Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz*. 21 de Abril 2023, de RESPOSITORIO UCV. Sitio web: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97350/Villanueva_SRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (2022). *Tangible*. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>
- Yépez-Chamorro, M. C., Ricaurte-Cepeda, M., & Jurado, D. M. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia*. *Universidad y salud*, 20(2), 97. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zevallos L, Pastor R, Moscoso B. (2011), *Oferta y demanda de médicos especialistas en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud: brechas a nivel nacional, por regiones y tipo de especialidad*. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2011;28(2):177-85. Sitio web: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2011.v28n2/177-185/es>

ANEXOS

ANEXO 1 : OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Gestión del recurso humano y calidad en servicios en un hospital de Lima 2023.

Autora: Diana Mondragón

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Gestión del recurso humano	Definición conceptual: Rodríguez (2009) nos habla que se debe tener una gestión estratégica en que se plantea como objetivo la organización por medio de acciones que dirijan a alcanzar el plan, para ello se necesita promover las habilidades y destrezas para obtener resultados en el entorno para el presente y futuro la gestión del talento humano. Variable 2: Calidad de servicios	Definición operacional: La presente variable de gestión del recurso humano se verá definida en el instrumento que consta de las cinco dimensiones: Capacitación, evaluación, calidad, desarrollo e incentivo.	Evaluación	Reclutamiento y selección Perfil de personal	1,2,3	Escala de Likert	Adecuada Regular Inadecuada
			Capacitación	Procesos disciplinarios Inducción	4,5		
			Desarrollo	Desarrollo de capacidades Evaluación de desempeño	6,7		
			Calidad	Evaluación de metas Perfil de competencias	8,9		
			Incentivo	Beneficios y pensiones Redistribuciones salariales.	10,11, 12		

Calidad de servicios	Definición conceptual: Torres (2015) La calidad es de gran importancia en los servicios de salud, se trata de mejorar en la atención de la enfermedad, el autor nos refiere que cuando los parámetros no funcionan por alguna falla del servicio, puede empeorar la situación de los pacientes en lugar de mejorarla. Para Ganga (2019) evalúa los servicios en los cuales necesitan las dimensiones para tratar y atender a los usuarios y se deben dar por la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Definición operacional: La presente variable de Calidad de servicios se verá definida en el instrumento que consta de cuatro dimensiones: Capacitación, evaluación, calidad, desarrollo e incentivo.	Tangibilidad	Equipamiento operativo	1,2,3,4	Escala Ordinal	
			Fiabilidad	Atención oportuna	5,6,7,8,9		
			Capacidad de respuesta	Percepción Atención rápida	10,11,12,13		
			Seguridad	Confianza Actitud	14,15,16		
			Empatía	Preocupación de atención	17,18,19,20,21		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SALUD EN UN HOSPITAL DE LIMA.

N° Orden _____ Fecha: _____

Buenos días/tardes, estoy realizando un estudio sobre “La gestión de recurso humano y calidad de servicios en la salud en un hospital de Lima 2023.” El objetivo de determinar la relación entre la gestión de recurso humano y calidad de servicios en un hospital de Lima 2023 de esta encuesta. Los datos brindados serán para fines académicos y se mantendrán de manera anónima. Agradezco su confianza y participación.

Datos Generales

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puesto Laboral: _____ Tiempo Laboral: _____

Condición Laboral: Contratado () Nombrado ()

Cuestionario de Gestión de recursos humanos.

Estimado(a) colaborador (a)

El presente instrumento tiene por finalidad determinar la relación que existe entre gestión del recurso humano y la calidad del servicio en un hospital de Lima.

Instrucciones: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada uno de los enunciados propuestos, según la siguiente escala:

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN					
El personal que labora en el Hospital es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	1	2	3	4	5
El personal que labora en el Hospital cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	1	2	3	4	5
La distribución del personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN					
La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	1	2	3	4	5
En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DESARROLLO					
Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterios motivador para el trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD					
La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del hospital.	1	2	3	4	5
Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo	1	2	3	4	5

y socializados para la toma de decisiones.					
DIMENSIÓN: INCENTIVO					
Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	1	2	3	4	5
Por el buen desempeño del personal, hay estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	1	2	3	4	5
Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico.	1	2	3	4	5

Cuestionario de Calidad de servicios

Estimado(a) colaborador (a)

El presente instrumento tiene por finalidad determinar la relación que existe entre gestión del recurso humano y la calidad del servicio en un hospital de Lima.

Instrucciones: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada uno de los enunciados propuestos, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE SERVICIAL

N°	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	El Hospital tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra					
4	En el Hospital, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hacen?					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el hospital realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el hospital concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el hospital insisten en mantener registros libres de errores.					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	En el hospital mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.					
11	En el hospital los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En el hospital los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder.					
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	Usted cree que el comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios					

15	Los usuarios se sienten seguros de los procedimientos que les van a realizar.					
16	Usted cree que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSIÓN EMPATÍA	1	2	3	4	5
17	En el hospital dan a sus usuarios una atención individualizada.					
18	Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
19	En el hospital hay trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
20	En el centro laboral se preocupa por la salud de sus usuarios.					
21	En el hospital los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Dimensiones del instrumento: Gestión del recurso humano

PREGUNTA	GLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023				
El personal que labora en el Hospital es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	4	4	4	
El personal que labora en el Hospital cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	4	4	4	
La distribución del personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	4	4	4	
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	3	3	3	
DIMENSIÓN: DESARROLLO				
Objetivo: Determinar la relación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023.				
Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterios motivador para el trabajo.	4	4	4	
DIMENSIÓN: CALIDAD				
Objetivo: Determinar la relación entre la Calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023.				
La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del hospital.	4	4	4	
Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo	4	4	4	

y socializados para la toma de decisiones.				
DIMENSIÓN: INCENTIVO				
Objetivo: Determinar la relación entre el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal, hay estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Quispe Obregón Cecilia

N° de DNI: 09635221

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

17 de Junio del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. CPC Cecilia Quispe Obregón
 Mat. 4697

Firma del Experto validador

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicios

N°	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1	El Hospital tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	4	4	4	
3	Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra	4	4	4	
4	En el Hospital, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	4	4	4	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hacen?	4	4	4	
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
7	En el hospital realizan bien el servicio a la primera atención.	4	4	4	
8	En el hospital concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	
9	En el hospital insisten en mantener registros libres de errores.	3	3	3	
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10	En el hospital mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	4	4	4	
11	En el hospital los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	
12	En el hospital los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
13	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder.	4	4	4	
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14	Usted cree que el comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	

15	Los usuarios se sienten seguros de los procedimientos que les van a realizar.	4	4	4	
16	Usted cree que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17	En el hospital dan a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
18	Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	4	4	4	
19	En el hospital hay trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	4	4	4	
20	En el centro laboral se preocupa por la salud de sus usuarios.	4	4	4	
21	En el hospital los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Quispe Obregon Cecilia

N° de DNI: 09635221

Especialidad del validador: Abogado en Gestión Pública

19 de Junio del 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. CPC Cecilia Quispe Obregon
Mat. 4697

Firma del Experto validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE OBREGON, CECILIA DNI 09635221	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
QUISPE OBREGON, CECILIA DNI 09635221	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 04/06/19 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C. <i>PERU</i>
QUISPE OBREGON, CECILIA DNI 09635221	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 28/06/18 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 15/06/2011 Fecha egreso: 15/06/2018	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C. <i>PERU</i>

 Activar W
ve a Configu

Dimensiones del instrumento: Gestión del recurso humano

PREGUNTA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023				
El personal que labora en el Hospital es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	4	4	4	
El personal que labora en el Hospital cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	4	4	4	
La distribución del personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	4	4	4	
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	4	4	4	
DIMENSIÓN: DESARROLLO				
Objetivo: Determinar la relación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023.				
Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterios motivador para el trabajo.	4	4	4	
DIMENSIÓN: CALIDAD				
Objetivo: Determinar la relación entre la Calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023.				
La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del hospital.	4	4	4	
Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo	4	4	4	

y socializados para la toma de decisiones.				
DIMENSIÓN: INCENTIVO				
Objetivo: Determinar la relación entre el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal, hay estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MANCHO ALVAREZ VANESSA

N° de DNI: 42333788

Especialidad del validador:

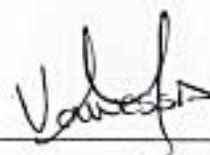
19 de JUNIO del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicios

Nº	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1	El Hospital tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	4	4	4	
3	Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra	4	4	4	
4	En el Hospital, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	4	4	4	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hacen?	4	4	4	
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
7	En el hospital realizan bien el servicio a la primera atención.	4	4	4	
8	En el hospital concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	
9	En el hospital insisten en mantener registros libres de errores.	4	4	4	
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10	En el hospital mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	4	4	4	
11	En el hospital los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	
12	En el hospital los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
13	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder.	4	4	4	
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14	Usted cree que el comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	

15	Los usuarios se sienten seguros de los procedimientos que les van a realizar.	4	4	4	
16	Usted cree que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17	En el hospital dan a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
18	Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	4	4	4	
19	En el hospital hay trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	4	4	4	
20	En el centro laboral se preocupa por la salud de sus usuarios.	4	4	4	
21	En el hospital los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MANCHA ALVAREZ VANESSA

Nº de DNI: 42333768

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

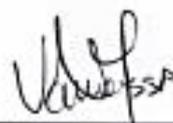
19 de JUNIO del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MANCHA ALVAREZ, VANESSA DNI 42333788	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD Fecha de diploma: 01/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2014 Fecha egreso: 18/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
MANCHA ALVAREZ, VANESSA DNI 42333788	MAESTRO EN SALUD OCUPACIONAL Fecha de diploma: 17/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
MANCHA ALVAREZ, VANESSA DNI 42333788	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 16/12/10 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
MANCHA ALVAREZ, VANESSA DNI 42333788	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/04/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>

Ac
/e

Dimensiones del instrumento: Gestión del recurso humano

PREGUNTA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la evaluación del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023				
El personal que labora en el Hospital es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución.	4	4	4	
El personal que labora en el Hospital cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.	4	4	4	
La distribución del personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP).	4	4	4	
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN				
Objetivo: Determinar la relación entre la capacitación del recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.	4	4	4	
En la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema).	4	4	4	
DIMENSIÓN: DESARROLLO				
Objetivo: Determinar la relación entre el desarrollo del recurso humano y la calidad de servicios de un hospital de Lima 2023.				
Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.	4	4	4	
La evaluación se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajo.	4	4	4	
DIMENSIÓN: CALIDAD				
Objetivo: Determinar la relación entre la Calidad del recurso humano y la calidad de servicios en un hospital de Lima 2023.				
La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del hospital.	4	4	4	
Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo	4	4	4	

y socializados para la toma de decisiones.				
DIMENSIÓN: INCENTIVO				
Objetivo: Determinar la relación entre el incentivo al recurso humano y la calidad de servicios en un Hospital de Lima 2023.				
Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal, hay estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador.	4	4	4	
Por el buen desempeño del personal es promovido a algún cargo jerárquico.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MARTINEZ MANTILLA JORGE LUIS

N° de DNI: 07975714

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

.....17.....de...JUNIO...del 20...23

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DE JUEZ EXPERTO

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicios

N°	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1	El Hospital tiene equipos de apariencia moderna.	4	4	4	
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	4	4	4	
3	Los empleados del Hospital tienen apariencia pulcra	4	4	4	
4	En el Hospital, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	4	4	4	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando en el hospital prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hacen?	4	4	4	
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el hospital muestran un sincero interés en solucionarlo.	4	4	4	
7	En el hospital realizan bien el servicio a la primera atención.	4	4	4	
8	En el hospital concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	4	4	
9	En el hospital insisten en mantener registros libres de errores.	4	4	4	
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
10	En el hospital mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	4	4	4	
11	En el hospital los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	4	4	4	
12	En el hospital los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
13	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder.	4	4	4	
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
14	Usted cree que el comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	4	4	4	

15	Los usuarios se sienten seguros de los procedimientos que les van a realizar.	4	4	4	
16	Usted cree que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17	En el hospital dan a sus usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
18	Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	4	4	4	
19	En el hospital hay trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	4	4	4	
20	En el centro laboral se preocupa por la salud de sus usuarios.	4	4	4	
21	En el hospital los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MARTINEZ MANTILLA JORGE LUIS

N° de DNI: 07975714

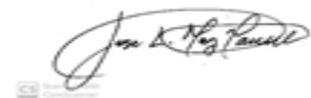
Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

17 de JUNIO del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto validado

**PERÚ****Ministerio de Educación****Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria****Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos****REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MARTINEZ MANTILLA, JORGE LUIS DNI 07975714	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
MARTINEZ MANTILLA, JORGE LUIS DNI 07975714	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 27/02/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
MARTINEZ MANTILLA, JORGE LUIS DNI 07975714	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 01/12/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
MARTINEZ MANTILLA, JORGE LUIS DNI 07975714	MAESTRO EN GESTION DE POLITICAS PUBLICAS Fecha de diploma: 26/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

ANEXO 5: TABLA DE CÁLCULO ALFA CRONBACH

Enc.	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	Total V1	Total V2	
1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	52	83	
2	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	1	3	51	81	
3	1	3	4	3	2	3	1	1	3	1	2	3	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	1	4	1	2	3	2	2	3	27	55	
4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	5	1	2	5	1	2	4	5	4	4	3	2	3	4	3	1	3	3	5	1	2	1	2	1	36	59	
5	3	5	4	3	2	4	3	5	4	5	2	3	5	2	3	4	4	3	3	5	4	3	2	4	3	5	4	5	2	3	2	2	3	43	71	
6	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	1	3	49	76	
7	5	3	4	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	4	5	5	5	2	2	3	50	80	
8	4	5	3	4	5	3	3	5	1	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	1	3	4	3	1	2	5	43	73	
9	1	3	1	3	1	5	1	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	4	1	3	1	3	1	5	1	1	2	4	1	2	1	2	3	25	48	
10	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	2	1	2	34	59	
11	3	1	3	1	1	1	4	3	4	1	3	1	1	3	1	3	4	4	3	1	3	3	1	1	4	3	4	1	3	1	2	2	3	26	51	
12	5	1	5	2	3	3	1	3	1	1	2	4	1	2	4	4	4	4	5	1	5	2	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	31	50	
13	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	4	4	1	3	3	1	1	2	4	1	4	5	5	2	1	1	3	17	54	
14	1	5	1	4	5	3	1	3	5	4	3	1	4	3	1	5	4	4	1	5	1	4	3	3	1	3	5	4	3	1	2	1	1	36	59	
15	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	1	2	3	50	79	
16	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	1	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	2	4	56	80
17	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	1	2	3	52	82	
18	2	1	4	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	5	2	4	1	3	4	1	4	3	1	3	1	1	2	1	20	47	
19	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	1	1	4	1	1	2	3	18	51	
20	3	1	5	4	2	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	4	4	3	3	5	5	4	2	4	1	1	2	2	1	2	1	2	3	28	54	
Varianzas	1.9	2.5	1.7	1.7	2.5	1.3	2.2	2.5	2.2	2.7	2.2	1.8	2.7	2.2	1.8	0.6	0.2	0.2	1.8	1.7	1.4	1.3	2.3	1.6	2.4	2.3	1.8	2.4	2.0	1.8	0.4	0.3	1.0	155.2	170.6	

ANEXO 6: Resultados Alfa Cronbach

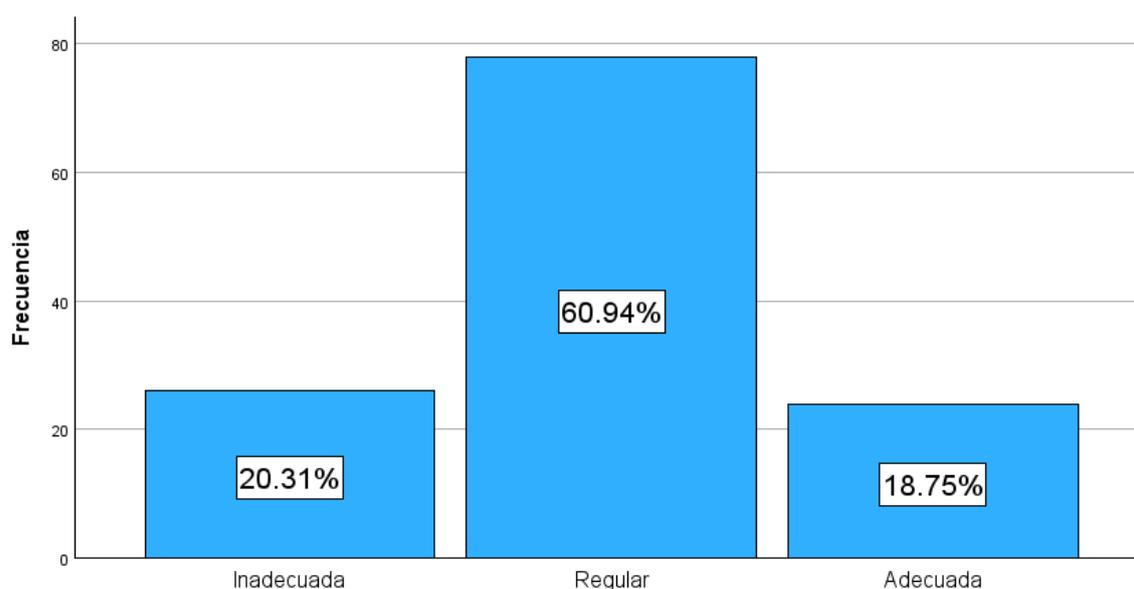
Suma de varianzas=	25.2	32.4
Número de preguntas=	12.0	21.0
Alfa de Cronbach (k)=	0.914	0.8508

ANEXO 6.

Tabla 7. *Gestión de evaluación del recurso humano y calidad de los servicios de salud en un hospital de Lima*

Evaluación del recurso humano		
	N	%
Inadecuado	26	20.3%
Regular	78	60.9%
Adecuado	24	18.8%

Figura 3. *Evaluación del recurso humano en un hospital de Lima*

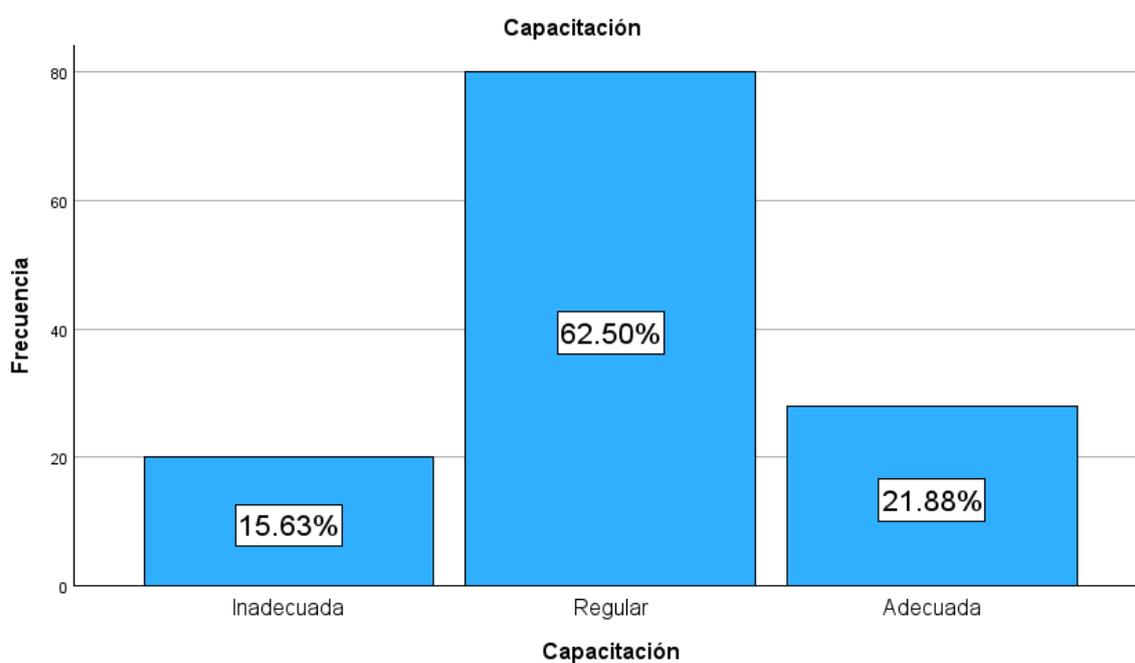


En la tabla 7 y figura 3 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la gestión de evaluación. Se observa que el 20.31% indican que es Inadecuado y 60.94% es regular. Sólo el 18.75% indica que es adecuado.

Tabla 8. *Gestión de capacitación del recurso humano y calidad de los servicios en un hospital de lima*

Capacitación del Recurso Humano		
	N	%
Inadecuado	20	15.6%
Regular	80	62.5%
Adecuado	28	21.9%

Figura 4. *Capacitación del recurso humano en un hospital de Lima*

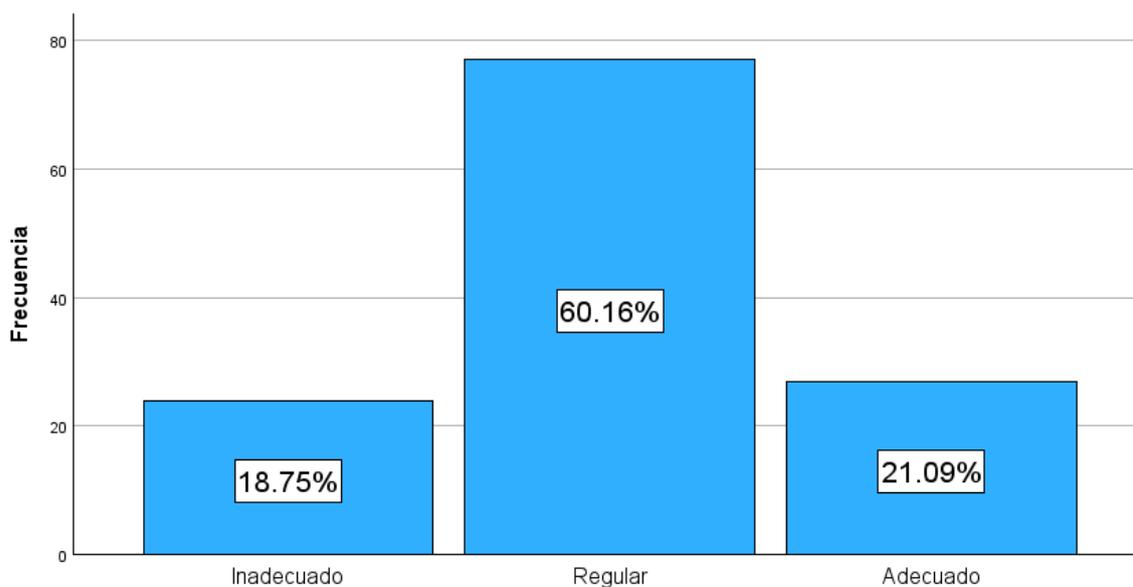


En la tabla 8 y figura 4 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la gestión de capacitación. Se observa que el 15.63% indican que es Inadecuado y 62.50% es regular. Sólo el 21.88% indica que es adecuado.

Tabla 9. *Gestión de desarrollo del recurso humano y calidad de los servicios en un hospital de lima*

Dimensión Desarrollo	N	%
Inadecuado	24	18.8%
Regular	77	60.2%
Adecuado	27	21.1%

Figura 5. Desarrollo del recurso humano en un hospital de Lima



En la tabla 9 y figura 5 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la gestión de desarrollo. Se observa que el 18.75% indican que es Inadecuado y 60.16% es regular. Sólo el 21.09% indica que es adecuado.

Tabla 10. *Gestión de dimensión Calidad de los servicios en un hospital de lima*

Dimensión Calidad		
	N	%
Inadecuado	24	18.8%
Regular	75	58.6%
Adecuado	29	22.7%

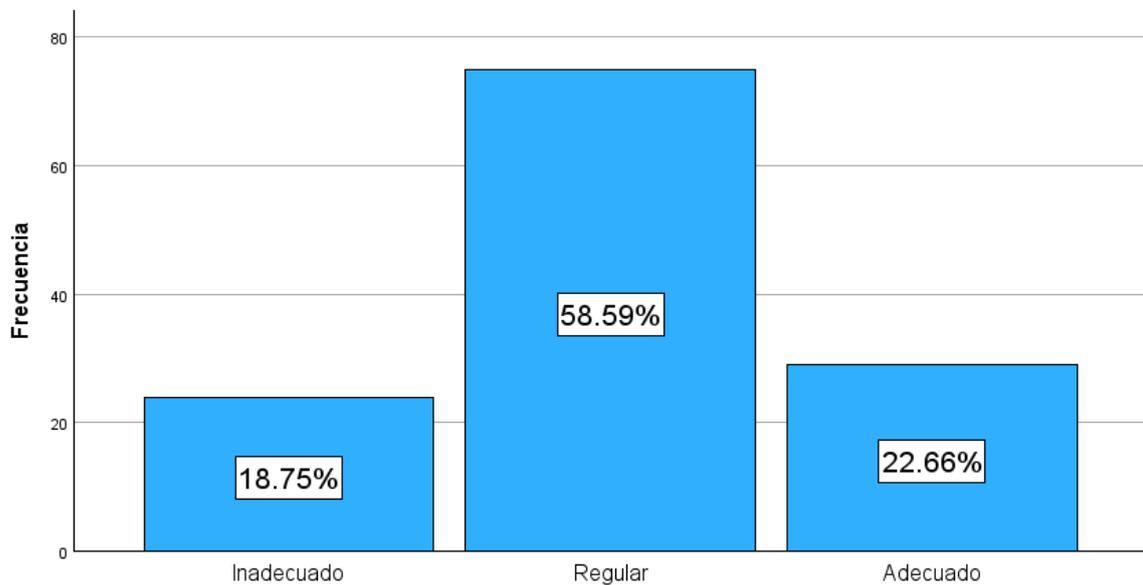


Figura 6. Desarrollo del recurso humano en un hospital de Lima

En la tabla 10 y figura 6 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la calidad. Se observa que el 18.75% indican que es Inadecuado y 58.59% es regular. Sólo el 22.66% indica que es adecuado.

Tabla 11. *Gestión de dimensión Incentivo y calidad de los servicios en un hospital de lima*

Dimensión Incentivo		
	N	%
Inadecuado	28	21.9%
Regular	78	60.9%
Adecuado	22	17.2%

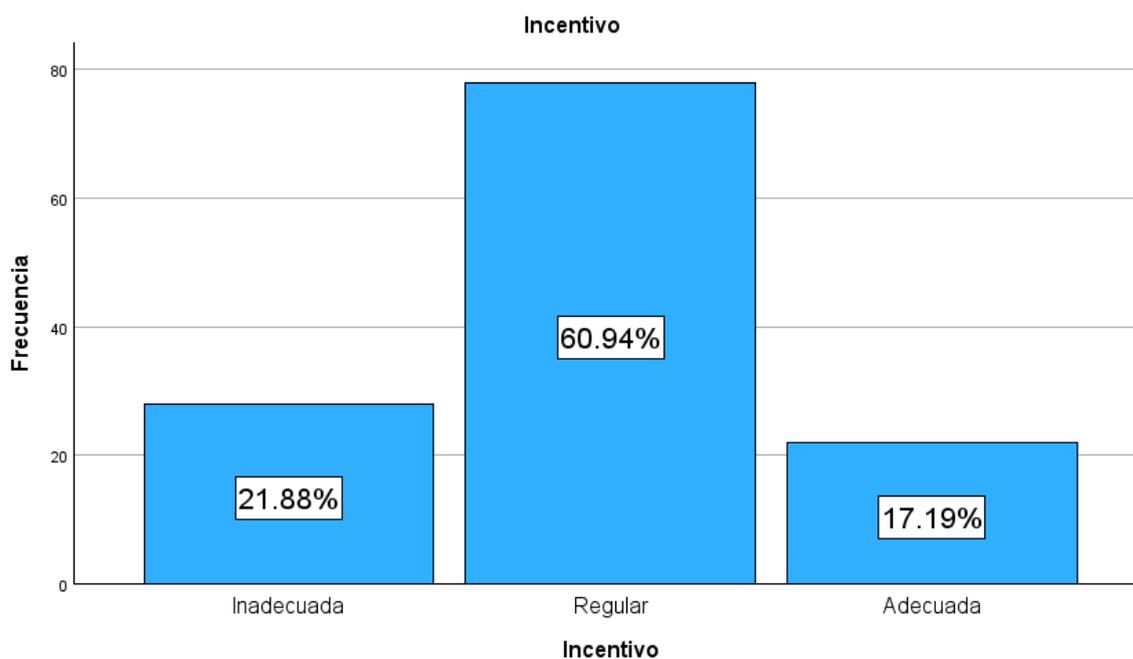


Figura 7. Incentivo del recurso humano en un hospital de Lima

En la tabla 10 y figura 7 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la gestión del incentivo. Se observa que el 21.88% indican que es Inadecuado y 60.94% es regular. Sólo el 17.19% indica que es adecuado.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIOS EN UN HOSPITAL DE LIMA 2023", cuyo autor es MONDRAGON PAUCAR DIANA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO DNI: 42762905 ORCID: 0000-0002-8794-0972	Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 07- 08-2023 12:32:16

Código documento Trilce: TRI - 0640390