



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del recurso humano y calidad de atención en
profesionales de salud de un hospital de la Libertad, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodriguez Carranza, Xenia Marlene (orcid.org/0009-0003-0269-8086)

ASESOR:

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

Mg. Zapatel Arriaga Luis Roger Ruben (orcid.org/0000-0001-5657-0799)

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida, la fortaleza y la sabiduría que necesito siempre para poder avanzar en cada meta propuesta.

A mi hija, Danna Krystal lo más valioso que tengo en mi vida, gracias mi princesa por tu comprensión, por acompañarme siempre en cada reto y ser mi motivo de superación. Te amo.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto

Gracias maestro por sus enseñanzas, por su tiempo y dedicación con sus alumnos, gracias por su orientación y su gran apoyo, su gran nivel de tolerancia que demostró en cada sesión realizada.

A la Universidad Cesar Vallejo

Por brindarme la oportunidad de cumplir con esta meta en mi vida. Por su labor de formar profesionales competentes y capaces de enfrentar el cambio del mundo actual.

A los maestros catedráticos

Por su entrega incondicional en cada enseñanza con sus maestrandos, por compartir sus amplios conocimientos y experiencias en esta etapa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del recurso humano y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad, 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ CARRANZA XENIA MARLENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682 | Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 30- 07-2023 10:42:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0613951





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RODRIGUEZ CARRANZA XENIA MARLENE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del recurso humano y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| XENIA MARLENE RODRIGUEZ CARRANZA DNI: 70288234 ORCID: 0009-0003-0269-8086 | Firmado electrónicamente por: XRODRIGUEZC el 24- 07-2023 20:57:31 |

Código documento Trilce: TRI - 0613953

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor..... | iv |
| Declaratoria de Originalidad del Autor | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEORICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y Operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 14 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos. | 15 |
| 3.5. Procedimiento..... | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos. | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 25 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 34 |
| REFERENCIAS..... | 35 |
| ANEXOS | 38 |

Índice de tablas

Tabla 1

Gestión del recurso humano en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023 18

Tabla 2

Calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 19

Tabla 3

Gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023. 20

Tabla 4

Gestión de recursos humanos y la dimensión de Tangibilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023..... 21

Tabla 5

Gestión de recursos humanos y la dimensión de fiabilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023..... 22

Tabla 6

Gestión de recursos humanos y la dimensión de capacidad de respuesta en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023. 23

Tabla 7

Correlación entre calidad de atención y la gestión de recursos humanos en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023. 24

Índice de figuras

Figura 1

| | |
|---------------------------------|----|
| Diseño de la investigación..... | 13 |
|---------------------------------|----|

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad analizar la posible relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad 2023, la investigación se desarrolló bajo un enfoque fue descriptivo, cuantitativo y de diseño transversal no experimental, los datos se recolectaron utilizando la técnica de censo para recopilar información de una población de 100 profesionales, entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención obtuvimos una correlación moderada de 0.888 y una significancia de 0.01, con respecto a la calidad de atención, 3% insatisfecho, 37% poco satisfecho, 45% moderadamente satisfecho y 15% satisfecho, entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad correlación de 0.862 y significancia de 0.01, con la dimensión de fiabilidad existe correlación moderada de 0.795 y significancia de 0.01 y con la dimensión capacidad de respuesta hay una correlación moderada de 0.769 y significancia de 0.01. En conclusión, la relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales y los resultados indican una correlación entre las dimensiones de satisfacción humana, técnico-científica y entorno de calidad con la calidad de atención.

Palabras clave: gestión del recurso humano, calidad de la atención de salud, servicios de salud.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the possible relationship that exists between the management of human resources and quality of care in health professionals from a hospital in La Libertad 2023, the research was developed under a descriptive, quantitative and non-experimental cross-sectional approach, the data was collected using the census technique to collect information from a population of 100 professionals, between human resource management and the quality of care we obtained a moderate correlation of 0.888 and a significance of 0.01, with Regarding the quality of care, 3% dissatisfied, 37% dissatisfied, 45% moderately satisfied and 15% satisfied, between human resource management and tangibility a correlation of 0.862 and a significance of 0.01, with the reliability dimension there is a moderate correlation of 0.795 and a significance of 0.01 and with the responsiveness dimension there is a moderate correlation of 0.769 and a significance of 0.01. In conclusion, the significant relationship between the management of human resources and quality of care in professionals and the results indicate a correlation between the dimensions of human satisfaction, technical-scientific and quality environment with the quality of care.

Keywords: human resource management, quality of health care, health services.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Recursos Humanos en Salud (RHUS) abarcan a individuos de diferentes ocupaciones y profesiones con el propósito de elevar el bienestar de la población. En este sentido, se ha reconocido que los RHUS son esenciales con el objetivo de asegurar una atención de excelencia a la población, lo cual se alinea con los objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible que se ha buscado a nivel mundial desde 2015. Por lo tanto, se requiere aumentar la inversión en la contratación, formación, capacitación y retención de los profesionales de la salud en los países en desarrollo, y se ha establecido la densidad y distribución del personal sanitario como un factor clave para medir el éxito en este ámbito, según lo mencionado en el estudio de Inga (2019).

En la revista se destaca que, a nivel regional, es imperativo reforzar la gestión y el desarrollo de los Recursos Humanos en Salud (RHUS) de conformidad con la Agenda de Salud Sostenible para las Américas (ASSA2030). Para lograrlo, se necesita contar con RHUS expertos capaces de respaldar un enfoque globalizado de la salud, lo cual se alcanza mediante de un liderazgo y una gobernanza sólidos, el establecimiento de circunstancias para el sostenimiento y la atención médica y el establecimiento de alianzas con el sector educativo para regular la formación en el ámbito de la salud y satisfacer las necesidades de la población de forma integrada, continua, oportuna, accesible y de calidad (Inga, 2019)

El Perú se ha propuesto como objetivo alcanzar la Cobertura Universal en Salud (CUS) y crear un sistema equitativo y solidario. Sin embargo, el país se enfrenta a desigualdades socioeconómicas notorias e injustas que impactan negativamente la salud de millones de personas. Esta situación se debe a un sistema de salud segmentado y fragmentado, a la falta de inversión y a una mala gestión de los recursos. La insatisfacción de los usuarios y la baja nivel de atención reflejan la crisis que enfrenta el sector de la salud. El Ministerio de Salud ha enfocado sus esfuerzos en abordar los problemas de salud, especialmente en el área de recursos humanos en salud, pero es necesario reconocer las

lecciones aprendidas y las deficiencias para avanzar en el fortalecimiento de las capacidades humanas en el ámbito de la salud y mejorar la calidad de atención (Velásquez, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) establece que los objetivos de Desarrollo Sostenible plantean a los países el objetivo de alcanzar la Cobertura Universal de Salud (CUS), la cual comprende la salvaguarda frente a riesgos monetarios y el acceso a servicios médicos fundamentales y de excelencia. No obstante, en diversos contextos, ofrecer atención médica de calidad sigue siendo una tarea compleja y la insuficiencia en la calidad de los servicios se traduce en fallecimientos prevenibles, padecimientos humanos y pérdidas económicas significativas. A pesar de que se enfrentan obstáculos significativos para mejorar la calidad de la atención médica, es imperativo que se tomen medidas activas para abordar esta problemática, y en muchos países se están logrando avances para incorporar la calidad como un elemento fundamental en sus sistemas de salud. El reporte emitido por la OMS, el Banco Mundial y la OCDE subraya la necesidad de una buena gestión, personal médico capacitado y competente con respaldo y motivación, financiamiento adecuado para asegurar una atención de calidad, sistemas de información que permitan supervisar y aprender en forma constante para promover una atención de mejor calidad, medicamentos, dispositivos y tecnologías disponibles, seguros y regulados, y centros de salud accesibles y bien equipados para proporcionar servicios de calidad.

Según Zafra (2015), la falta de calidad en los servicios de salud representa un obstáculo para la resolución de las enfermedades. Cada institución enfrenta su propia problemática, la cual no siempre se aborda adecuadamente. En un estudio realizado en 2015 para evaluar la satisfacción con la atención sanitaria, el 52% de los participantes indicó que no estaba satisfecho con el servicio recibido. Aunque la percepción de la calidad es subjetiva, este resultado puede utilizarse como punto de referencia para medir la calidad y para implementar medidas de mejora inmediata.

A continuación, se plantea el problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023?

La investigación que se presenta se justifica debido a que el Hospital de La Libertad, que pertenece al Minsa, atiende un promedio de 50,000 consultas anuales y se encuentra en una zona fuera de la ciudad con un creciente déficit de infraestructura. Como entidad pública, El centro médico experimenta carencias en cuanto a la contratación de personal idóneo para los requerimientos solicitados, y a su vez, existe una escasez de formación en las labores internas que se deben llevar a cabo, lo que genera insuficiencias laborales que impactan negativamente en la calidad de la atención prestada. De igual forma, el plan de entrenamiento anual se halla desactualizado y no se dispone del presupuesto requerido para implementarlo por completo. El exceso de turnos y la falta de programación adecuada del servicio, así como la falta de personal para cubrir todas las plazas y la falta de programación de los concursos, también estos aspectos impactan en el nivel de motivación del equipo de trabajo, lo que se traduce en la calidad del servicio ofrecido y en la prestación de los servicios por parte de la entidad. Esto se refleja en las quejas y el descontento manifestado por los pacientes, quienes experimentan tiempos de espera excesivamente prolongados antes de ser atendidos. El valor de este estudio se encuentra en cómo la gestión de los recursos humanos está relacionada con la calidad del servicio ofrecido en la institución.

El estudio presenta como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión de humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

El propósito fundamental de llevar a cabo el presente estudio de investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

Con el fin de fortalecer aún más el presente trabajo, en lo que sigue se exponen los objetivos específicos: Determinar la gestión de recursos humanos en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023, determinar la calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023. luego Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de tangibilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023. posteriormente Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de fiabilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023 finalmente Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de capacidad de respuesta en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

II. MARCO TEORICO

En la investigación que se llevó a cabo, se inició con una revisión de estudios previos relacionados con las variables planteadas. Entre los estudios internacionales revisados, se identificó el trabajo de Charoensuk et al. (2021) en Tailandia. Este estudio tuvo como objetivo describir los componentes y significados de las peculiaridades del trabajo para la administración de los recursos humanos por parte de los jefes de enfermería en una entidad. El diseño del estudio fue correlacional de corte transversal, y se utilizó un cuestionario como instrumento de recopilación de la data. Los hallazgos demostraron que el 100% de los participantes eran mujeres, el 50% tenía entre 61 y 65 años, el 55,56% tenían cargos de enfermería y administrativos, y gracias al liderazgo de las enfermeras jefe, se implementaron proyectos innovadores que contribuyeron a elevar la calidad de los recursos humanos de enfermería. En conclusión, se estableció que la experiencia de los encargados de enfermería tiene un impacto significativo en la gestión eficiente de los recursos humanos.

Por otra parte, Gonzales et al. (2022) llevaron a cabo un estudio de tipología base en Madrid, España, con un diseño cualitativo de carácter fenomenológico. La muestra utilizada en el estudio estuvo integrada por 17 enfermeras, y se utilizaron técnicas de entrevista y herramientas de diálogo. De acuerdo con las conclusiones de la investigación, las enfermeras tienen un papel significativo en la gestión de los recursos humanos durante la atención de situaciones críticas que causan inquietud, sin embargo, no alcanzan los parámetros de calidad y excelencia en la atención.

Oppel y Vera (2017) llevaron a cabo una investigación en hospitales de Alemania, enfocándose en el estudio de la gestión de recursos humanos, la satisfacción y calidad de atención de los pacientes. El objetivo del estudio fue analizar la relación existente entre la administración de los recursos humanos, el grado de satisfacción y la calidad de atención en la entidad. Metodológicamente se empleó un cuestionario de acuerdo con diferentes teorías sobre recursos humanos, la cual se aplicó a 165 pacientes. La información recolectada se evaluó mediante una prueba de regresión logística. Los resultados mostraron una

correlación significativa negativa entre la gestión de recursos humanos y los problemas de calidad de atención, con valores de $p < 0,001$ y $r = -0,207$. En síntesis, la gestión de los recursos humanos tuvo un efecto relevante en la disminución de inconvenientes en la calidad de atención brindada.

En otro estudio, Otieno (2018) se centró en analizar la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en un hospital de Kenia, estudiando tanto al personal sanitario como a los pacientes. El objetivo del estudio era evaluar el efecto de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención. La metodología utilizada fue una encuesta que incluyó ítems relacionados con datos sociodemográficos y variables de estudio, y se aplicó a 97 profesionales. Los datos obtenidos indicaron que la mayor parte de los encuestados correspondían al género femenino (81%), la mayoría había trabajado de 1 a 8 años (19%), y el 40% tenían títulos. Según los resultados, se determinó que la administración de los recursos humanos tenía un impacto importante en la calidad de atención, con un valor de $p = 0,001$ y $R^2 = 0,221$. En definitiva, se concluyó que la gestión de los recursos humanos tuvo un efecto relevante en la calidad de atención en el hospital analizado.

En el contexto nacional, Rivera (2022) realizó un estudio de línea base en Perú con un diseño cuantitativo descriptivo correlacional, que incluyó una población y muestra de 45 usuarios y 15 trabajadores. Utilizando un método de encuesta y un cuestionario como herramienta, el estudio concluyó que el 20% del personal proporcionó atención de alta calidad, el 33,3% de los profesionales informó de una gestión común y los pacientes recibieron atención convencional, mientras que el 20% informó de una mala gestión del personal, lo que indica una baja calidad de atención. De manera similar, Sotomayor (2022) llevó a cabo un estudio de línea base en Perú, con un diseño cuantitativo descriptivo correlacional y una población de 400 personas y muestra de 194 trabajadores. Utilizando un método de encuesta y un cuestionario como herramienta, el estudio concluyó que existe una relación directa entre la gestión hospitalaria, la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención sanitaria. La gestión hospitalaria se ubicó en un nivel alto del 51,6%, mientras que la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención se ubicaron en un nivel medio del 51,0%. En cuanto a

la dimensión de calidad de procesos, se registró un nivel medio del 45,3%, mientras que en la dimensión de resultados, el nivel alto predominó con un 57,3%. Por otro lado, en su estudio de línea base realizado en Perú, Huamán (2021) utilizó un diseño cuantitativo descriptivo correlacional, con una población y muestra de 85 enfermeras. Utilizando un método de encuesta y un cuestionario como herramienta, el Huamán determinó que hay una correlación positiva entre la gestión de recursos humanos y la calidad de la atención, con un coeficiente de correlación $r=0,639$ y un $p=0,000$.

En la investigación realizada por Agreda (2021), se propuso determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia diferenciada. Para ello, se utilizó un cuestionario validado. Los resultados de la investigación mostraron que la calidad de atención predominó en su mayoría en la categoría de mala calidad (44%). Respecto a las dimensiones de la calidad de atención, Los clientes percibieron un nivel regular en Fiabilidad (56%), Capacidad de respuesta (72%), Seguridad (44%), Empatía (52%) y Agentes tangibles (72%). En cuanto a la satisfacción general, los usuarios se mostraron descontentos en un 76%. Los resultados de la investigación indican que todas estas dimensiones tienen un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. Además, se proporcionan los valores de los pseudo-R cuadrados de Nagelkerke para cada dimensión, lo que sugiere que hay una relación significativa entre estas dimensiones y la satisfacción de los usuarios. En general, se puede entender que la calidad de atención en estas cinco dimensiones es un factor crítico para la satisfacción de los usuarios en el contexto evaluado. En definitiva, se verificó que la calidad de atención tiene un impacto importante en la satisfacción de los usuarios, con un grado de dependencia del 36%.

En un estudio local, Piscoche (2022) realizó una investigación no experimental de corte transversal con una muestra de conveniencia con la finalidad de evaluar el grado de excelencia en la atención experimentado por los pacientes del Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo. La muestra consistió en 242 pacientes. Según los resultados obtenidos, el 69% de los pacientes aceptó altamente la dimensión de seguridad, el 68,6% aceptó

altamente la dimensión de empatía, el 68,2% aceptó altamente la dimensión de fiabilidad y el 41,7% aceptó ampliamente la dimensión de elementos tangibles. Además, la dimensión de capacidad de respuesta mostró un nivel medio de aceptación del 46,28%. En conclusión, se determinó que el nivel de calidad de atención experimentado por los pacientes en el Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo es alto, lo que es ratificado por el 60.33% de los participantes del estudio.

En otro estudio local llevado a cabo por Rodríguez (2022), se buscó determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid de un hospital en Trujillo. El estudio fue de tipo básico y correlacional-no experimental y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una relación positiva y muy buena de 0.846 entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid. En cuanto a los procesos de planificación y elementos tangibles, el coeficiente fue de 0.564, indicando una relación positiva y moderada. Para el proceso de ejecución y la capacidad de respuesta, el coeficiente fue de 0.648, también mostrando una relación positiva y moderada. En cuanto al proceso de verificación y la empatía, el coeficiente fue de 0.778, lo cual indica una relación positiva y buena. Por lo tanto, se aceptó que existe una relación entre la calidad de atención y la gestión de recursos humanos en el servicio Covid.

Asimismo, Peña (2018) realizó un estudio descriptivo correlacional sin experimentación con una muestra de 149 usuarios con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia de medicina y traumatología del Hospital Regional Docente de Trujillo. Para recopilar los datos, se utilizó la escala multidimensional SERVQUAL diseñada por Parasuraman y colaboradores en 1988, adaptada por el Ministerio de Salud. Los resultados del análisis de datos utilizando la prueba estadística de Pearson revelaron una correlación positiva de alta intensidad con un valor de 0.829 entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención proporcionada por el personal de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Estos resultados reflejan la calidad de atención brindada por los

profesionales del servicio de emergencia, quienes ofrecen un trato digno y oportuno de acuerdo con las expectativas de los usuarios.

En relación a la teoría de la variable gestión de recursos humanos, se pueden encontrar diferentes definiciones de autores destacados en el tema. Según Chiavenato (2009), afirma:

La gestión de recursos humanos se define como el conjunto de actividades que implican adquisición, desarrollo, compensación, integración y mantenimiento, planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar y La desvinculación de los empleados de una empresa, con el propósito de cumplir con los objetivos sociales, personales y empresariales. (p.147)

Por otra parte, según Bryman (2006), “la gerencia de los recursos humanos es una función de la organización que se enfoca en el reclutamiento, dirección y formación de los empleados que forman parte de una empresa” (p. 67). Según lo expuesto por Lobo (2017), el objetivo del proceso de administración de recursos humanos es asegurar la adecuada elección, contratación, crecimiento y bienestar de los trabajadores de la entidad. Esta actividad se inicia desde el momento en que surge la planificación de las necesidades de personal y se extiende hasta el desarrollo y bienestar de los colaboradores.

Según Borrero (2019), la gestión de recursos humanos es esencial para las organizaciones, ya que el personal es el recurso más valioso y fundamental para el éxito de la entidad. En todos los sectores, la presencia del personal es necesaria, y su relación y comunicación fluida son fundamentales para el buen manejo de la entidad. Sin el personal, la entidad no podría existir, ya que son los propulsores pensantes de todos los procesos. Los objetivos de la gestión de recursos humanos incluyen cumplir con lo planificado en relación a la productividad, así como evaluar el tipo de perfil necesario y si el personal se ajusta a él. Como segunda actividad, la gestión de recursos humanos debe promover el desarrollo de capacidades, la capacitación, la meritocracia, el cuadro de ascenso, la motivación y el bienestar. Cuando el personal cumple con

sus necesidades básicas, trabaja mejor y permite planificar y maximizar su crecimiento individual en conjunto con el de la entidad (García, 2019).

En la reestructuración del ámbito sanitario, el personal humano también se enfoca en el mejoramiento de la excelencia de los cuidados brindados y en la felicidad de los pacientes. La calidad de los servicios sanitarios se establece de dos maneras típicamente: calidad técnica y calidad sociocultural. La eficacia técnica se relaciona con el efecto que los servicios de salud disponibles pueden tener en las condiciones de salud de una población. De igual modo, la calidad sociocultural mide la aceptabilidad de los servicios y su capacidad para satisfacer las necesidades de los pacientes (Namara, 2008).

Según Donabedian (2008), los profesionales de recursos humanos en el campo de la atención de la salud se enfrentan a diversos obstáculos para ofrecer una atención de alta calidad a los ciudadanos. Estas limitaciones incluyen presupuestos limitados, falta de coherencia En medio de los principios de las diversas partes involucradas, altas tasas de absentismo y rotación del personal de salud, así como baja moral entre ellos.

En relación a la Gestión de Recursos Humanos, Chiavenato (2009) destaca tres dimensiones importantes. La Dimensión 1, Motivación, se refiere a aquello que impulsa a un individuo a actuar de una manera determinada, lo que desencadena una propensión hacia una conducta específica. La Dimensión 2, Desarrollo, se enfoca en el aprendizaje como base fundamental, tanto para los individuos como para las empresas. Por último, la Dimensión 3, Trabajo en equipo, se centra en la relación interpersonal y en la familiaridad recíproca, en lugar de en formalidades rigurosas (Chiavenato, 2009).

Según diversos autores, la variable de Calidad de Atención se define de diferentes maneras. Cano (2016) sostiene que existe una diferencia entre lo que se recibe y lo que se desea recibir, y esta diferencia radica en la percepción del usuario al momento de la prestación del servicio. Por otro lado, Febres y Mercados (2020) diferencian entre lo subjetivo y lo objetivo, es decir, lo que el usuario quiere y lo que se le brinda. Martínez (2016) destaca que la percepción socialmente difundida prepara al usuario para lo que puede esperar o creer que va a recibir, lo que hace que sea un concepto subjetivo. En este sentido, Ramírez

(2019) define la Calidad de Atención como la evaluación que hace el usuario de la prestación del servicio, cómo la califica y qué tan satisfecho está con ella.

La calidad de atención en los hospitales es una variable de gran importancia que involucra a toda la plana directiva y al personal médico y no médico de la institución de salud. Según Calero (2014), la calidad de atención se refiere a la valoración que hace el usuario de los servicios prestados por la entidad, en términos de satisfacción por la atención recibida de manera oportuna, eficiente y cálida, así como por la rapidez en la atención y la pertinencia de los recursos disponibles. De esta manera, la calidad de atención está directamente relacionada con la percepción positiva o negativa que tienen las personas que acuden a una institución u organización en busca de algún servicio. Es la forma en que los usuarios ven o perciben la labor desarrollada por el personal de la institución, constituyéndose así en una evaluación social por parte de los clientes en términos de satisfacción de necesidades y expectativas. La calidad de atención es una variable fundamental dentro de la dirección estratégica de una institución, ya que involucra los procesos de organización, planificación, ejecución, control, evaluación y mejora de los recursos materiales, financieros y humanos de la entidad.

Las dimensiones de la Calidad de Atención definidas por Parasuraman et al. (1988) en su herramienta Servqual incluyen la Dimensión 1: Tangibilidad, que se refiere a aspectos de las instalaciones, el equipo, los empleados y el material de comunicaciones. Mollá (2014) señala que la Tangibilidad está determinada por las características funcionales y propiedades físicas percibidas por el usuario. La Dimensión 2: Fiabilidad, se relaciona con tener la habilidad y el conocimiento necesarios para la prestación del servicio. Creus (1991) indica que la fiabilidad se refiere a la posibilidad de que un individuo, aparato o dispositivo funcione correctamente durante un período de tiempo determinado y en las condiciones en las que se encuentre. La Dimensión 3: Capacidad de respuesta, se refiere al desempeño auténtico y respetuoso para satisfacer las necesidades del usuario. Palacios (2018) destaca la importancia de la capacidad de respuesta, ya que considera al cliente como el eje central de la empresa. La Dimensión 4: Empatía, se refiere a la participación afectiva de una persona en la realidad de otra persona, en general, en los sentimientos del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se realiza en este caso es de carácter aplicada. Según la definición de Sánchez y Velarde (2019), “la investigación básica es aquella que se lleva a cabo con el propósito de generar nuevo conocimiento respecto de los principios esenciales de la realidad, sin tener en cuenta fines prácticos inmediatos” (p. 4). En otras palabras, la ciencia básica tiene como objetivo principal el incremento del conocimiento por sí mismo, sin considerar su aplicación práctica en el corto plazo.

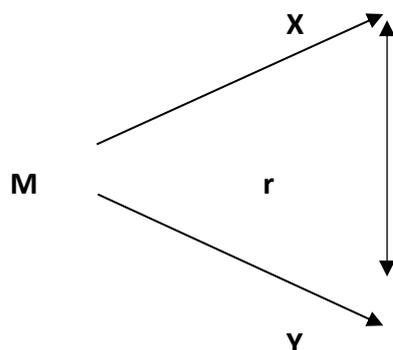
Diseño de Investigación:

Según Hernández-Sampieri (2018), el diseño del presente estudio fue no experimental porque la relación entre las variables es sin manipulación de las mismas y transversal porque es sin seguimiento a lo largo del tiempo, ya que los datos se recolectaron en un solo punto de tiempo. En consecuencia, la naturaleza y la metodología del presente trabajo se caracterizan por ser de tipo descriptivo, ya que se busca describir la relación entre las variables de interés en un momento determinado.

El diseño de la investigación es correlacional en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes, se puede representar mediante la Figura 1, en la que se muestra un esquema del tipo de diseño utilizado. En la figura se puede observar que se analizó una muestra de estudio y se evaluaron las variables. Además, se determinó la correlación existente entre ambas variables.

Figura 1

Diseño de la investigación



Dónde:

M: Muestra de estudio

X: Gestión de recursos humanos

Y: Calidad de atención

r: Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Identificación de variables:

Variable 1: Gestión del recurso humano

Definición conceptual: “la gerencia de los recursos humanos es una función de la organización que se enfoca en el reclutamiento, dirección y formación de los empleados que forman parte de una empresa” (Bryman, 2006, p. 67).

Definición operacional: Para la medición de la variable Gestión del Recurso Humano se utilizará un censo que contendrá un cuestionario incluyendo sus tres dimensiones: Motivación, Desarrollo, Trabajo en equipo; con el fin de encontrar las relaciones entre ellas. El cuestionario incluirá 17 ítems a los cuales se les asignó una escala de respuesta. (Chiavenato, A. 2009)

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de atención se refiere a la valoración que hace el usuario de los servicios prestados por la entidad, en términos de satisfacción por la atención recibida de manera oportuna, eficiente y cálida, así como por la rapidez en la atención y la pertinencia de los recursos disponibles (Calero, 2014).

Definición operacional: Para la medición de la variable Calidad de Atención se utilizará un censo que contendrá un cuestionario incluyendo sus tres dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta; con el fin de encontrar las relaciones entre ellas. El cuestionario incluirá 16 ítems a los cuales se les ha asignado una escala de repuestas. (Parasuraman et al. (1988)

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población del presente estudio estará constituida por todo el personal que labora en el departamento de Patología de un hospital en la Libertad, de acuerdo a la siguiente distribución suman un total de 100: médicos anatomopatólogos 12, médicos patólogos 14, médicos hematólogos 15, tecnólogos médicos 19, biólogos 12, microbiólogos 10, técnicos de laboratorio 8, personal administrativo 6 y personal de apoyo 4.

Criterios de inclusión:

Los criterios de inclusión para la selección de los participantes en el estudio se basan en la condición de ser personal profesional que haya asistido a una cita médica externa y que haya dado su consentimiento para ser entrevistado.

Criterios de exclusión:

Constó de personal profesional que no pertenece al departamento de patología.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Se empleó un censo a los trabajadores de salud, que cumplen con criterios de inclusión.

Naranjo (2018) hace referencia que el censo como técnica es la que otorga validez al método del proceso investigativo, además el cuestionario como instrumento ayuda en la recopilación de información y que este a su vez sea claro, comprensible y eficaz, obteniendo resultados óptimos.

Instrumentos:

En tal sentido, en la presente investigación se empleó un cuestionario como instrumento de estudio para ambas variables de estudio, en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, se crearon tres niveles de satisfacción: insatisfecho, medio satisfecho y satisfecho, tomando como referencia las 15 preguntas del cuestionario que se calificaron en una escala del 1 al 5. Para determinar el rango de cada nivel, se multiplicó el número máximo de la escala por el número de preguntas y se restó el número mínimo de la escala, obteniendo un rango de 60. Este rango se dividió en tres niveles, resultando en un rango de 20 para cada nivel. De esta forma, se establecieron los siguientes rangos para los niveles de satisfacción: insatisfecho de 15 a 35, medio satisfecho de 36 a 55 y satisfecho de 56 a 75.

Por otro lado, en la Calidad de Atención se crearon tres niveles: bajo, medio y alto, a partir de las 20 preguntas del cuestionario que se calificaron en una escala del 1 al 5. En este caso, el rango se calculó de la misma manera que para la Gestión de Recursos Humanos, resultando en un rango de 27 para cada nivel. De esta forma, se establecieron los siguientes rangos para los niveles de calidad de atención: bajo de 20 a 47, medio de 48 a 73 y alto de 74 a 100.

- **Validez:** La validez se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos mide lo que pretende medir o evaluar. Es decir, evalúa si un instrumento captura de manera precisa y acertada el

constructo o fenómeno de interés. Para determinar la validez de un instrumento, se pueden utilizar diferentes tipos de validez, como la validez de contenido (se evalúa si el contenido del instrumento es relevante y representa adecuadamente el constructo), la validez de criterio (se compara el instrumento con un criterio externo para evaluar su capacidad de predicción o relación) y la validez de constructo (se analiza si el instrumento mide el constructo teórico subyacente de manera adecuada).

- **Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere al grado de consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos con un instrumento de recolección de datos. Es decir, evalúa si el instrumento produce resultados consistentes y reproducibles en diferentes situaciones o momentos, a la Gestión de Recursos Humanos, donde se obtuvieron altos valores del alfa de Cronbach con un 0.943, indicando una alta consistencia interna de las preguntas incluidas en el instrumento para el respectivo análisis de las variables en estudio, dando conclusiones aceptables y de mayor confianza. Calidad de Servicio (SERVQUAL ajustado), se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.925 en la prueba piloto, lo que indica una alta consistencia interna de las preguntas incluidas en el cuestionario. Estos resultados sugieren que los instrumentos utilizados en la investigación son confiables y válidos para medir las variables. Cabe destacar que la confiabilidad y validez de los instrumentos deben ser

3.5. Procedimiento

Antes de llevar a cabo el censo, se solicitó permiso al responsable del departamento de patología para realizar el estudio. Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a los candidatos participantes en la muestra. El personal profesional fue informado de los objetivos del estudio y se les pidió que participaran de manera consciente. Una vez completado el formulario de consentimiento de participación y firmado por los participantes, se llevó a cabo en un censo de un promedio de 30 minutos. La información recopilada se registró en una hoja de Excel electrónica, la cual se utilizó como base para el análisis estadístico

correspondiente. Es importante destacar que se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados y se respetaron los derechos de los participantes en todo momento. De esta manera, se aseguró la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos.

En lo que concierne al método de análisis de datos utilizado en la investigación, se procedió a organizar la información de acuerdo con los objetivos propuestos. Para esto, se crearon matrices en Excel para ingresar los datos, conteos y cálculos porcentuales y los resultados se presentaron en una tabla que reflejaba los hallazgos obtenidos, análisis normalidad y posteriormente se utilizaron pruebas estadísticas no paramétricas del coeficiente de Spearman (Rho), mediante el programa SPSS Estadísticas versión 25.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue llevado a cabo siguiendo los estándares éticos internacionales en el ámbito de la investigación en biomedicina humana, como los principios de Helsinki (2017) y las normas éticas de la Universidad César Vallejo (UCV). Se tomaron en cuenta los principios éticos fundamentales, tales como la justicia, la no maleficencia, la beneficencia y el respeto, con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de los participantes y se evitara cualquier tipo de daño o perjuicio. Los participantes fueron informados de los objetivos del estudio y se les pidió su consentimiento previo para participar. Asimismo, se garantizó la confidencialidad y privacidad de los datos recopilados. Todos los procedimientos y protocolos utilizados en el estudio fueron aprobados por el comité de ética de la institución correspondiente y se llevaron a cabo de acuerdo con las normas éticas establecidas. De esta manera, se aseguró que el estudio fuera realizado de manera ética y responsable, cumpliendo con las normas y regulaciones aplicables.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Gestión del recurso humano en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho | 0 | 0 |
| Poco satisfecho | 36 | 36,0 |
| Moderadamente satisfecho | 46 | 46,0 |
| Satisfecho | 18 | 18,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se puede notar que del 100% de los profesionales de salud de un hospital de La Libertad, presentan un poco satisfecho del 36%, mientras que moderadamente satisfecho tiene un 46% y sólo el 18% de los encuestados presentan satisfecho en gestión del recurso humano en profesionales de salud de un hospital de La Libertad.

Tabla 2

Calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho | 3 | 3,0 |
| Poco satisfecho | 37 | 37,0 |
| Moderadamente satisfecho | 45 | 45,0 |
| Satisfecho | 15 | 15,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se puede notar que del 100% de los profesionales de salud de un hospital de La Libertad, presentan insatisfecho del 3%, luego un poco satisfecho tiene 37%, mientras que moderadamente satisfecho tiene un 45% y sólo el 15% de los encuestados presentan satisfecho en calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad.

Tabla 3

Gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| | | Calidad de atención | | | | Total | |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------|------------|-------|--------|
| | | Insatisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | | |
| Gestión del Recurso Humano | Insatisfecho | Recuento | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| | Poco satisfecho | Recuento | 2 | 32 | 2 | 0 | 36 |
| | | % del total | 2,0% | 32,0% | 2,0% | 0,0% | 36,0% |
| | Moderadamente satisfecho | Recuento | 0 | 5 | 40 | 1 | 46 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 40,0% | 1,0% | 46,0% |
| | Satisfecho | Recuento | 0 | 0 | 3 | 14 | 17 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 14,0% | 17,0% |
| Total | | Recuento | 3 | 37 | 45 | 15 | 100 |
| | | % del total | 3,0% | 37,0% | 45,0% | 15,0% | 100,0% |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 1 % presentan insatisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad. El 32% presentan un poco satisfecho en la gestión del recurso y la calidad de atención. El 40 % presentan moderadamente satisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención. El 14 % presenta satisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención.

Tabla 4

Gestión de recursos humanos y la dimensión de Tangibilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| | | Tangibilidad | | | | | Total |
|----------------------------|--------------------------|--------------|-----------------|--------------------------|------------|-------|--------|
| | | Insatisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | | |
| Gestión del Recurso Humano | Insatisfecho | Recuento | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| | Poco satisfecho | Recuento | 7 | 28 | 1 | 0 | 36 |
| | | % del total | 7,0% | 28,0% | 1,0% | 0,0% | 36,0% |
| | Moderadamente satisfecho | Recuento | 0 | 7 | 31 | 8 | 46 |
| | % del total | 0,0% | 7,0% | 31,0% | 8,0% | 46,0% | |
| | Satisfecho | Recuento | 0 | 0 | 1 | 16 | 17 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 16,0% | 17,0% |
| Total | | Recuento | 8 | 35 | 33 | 24 | 100 |
| | | % del total | 8,0% | 35,0% | 33,0% | 24,0% | 100,0% |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Los resultados obtenidos indican que el 1% de los profesionales de salud del hospital de La Libertad se muestra insatisfecho con la gestión del recurso humano y la calidad de atención, mientras que el 28% se encuentra poco satisfecho. Por otro lado, el 31% de los profesionales se muestra moderadamente satisfecho, mientras que el 16% se encuentra satisfecho con la gestión del recurso humano y la calidad de atención. En cuanto a la correlación entre la gestión del recurso humano y la dimensión de tangibilidad en la calidad de atención, se estableció la hipótesis de que existía una relación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Tabla 5

Gestión de recursos humanos y la dimensión de fiabilidad en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| | | Fiabilidad | | | | | Total |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------|-------|--------------|
| | | Insatisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | | |
| Gestión del Recurso Humano | Insatisfecho | Recuento | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| | Poco satisfecho | Recuento | 2 | 30 | 4 | 0 | 36 |
| | | % del total | 2,0% | 30,0% | 4,0% | 0,0% | 36,0% |
| | Moderadamente satisfecho | Recuento | 0 | 8 | 36 | 2 | 46 |
| | | % del total | 0,0% | 8,0% | 36,0% | 2,0% | 46,0% |
| | Satisfecho | Recuento | 0 | 0 | 7 | 10 | 17 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 7,0% | 10,0% | 17,0% |
| Total | | Recuento | 3 | 38 | 47 | 12 | 100 |
| | | % del total | 3,0% | 38,0% | 47,0% | 12,0% | 100,0% |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 1 % presentan insatisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad. El 30% presentan un poco satisfecho en la gestión del recurso y la calidad de atención. El 36 % presentan moderadamente satisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención. El 10 % presenta satisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención.

Tabla 6

Gestión de recursos humanos y la dimensión de capacidad de respuesta en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| | | Capacidad del Respuesta | | | | | Total | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------|------------|----------------|-------|--------|
| | | Insatisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho | | |
| Gestión del Recurso Humano | Insatisfecho | Recuento | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| | Poco satisfecho | Recuento | 0 | 22 | 14 | 0 | 0 | 36 |
| | | % del total | 0,0% | 22,0% | 14,0% | 0,0% | 0,0% | 36,0% |
| | Moderadamente satisfecho | Recuento | 0 | 3 | 39 | 4 | 0 | 46 |
| | % del total | 0,0% | 3,0% | 39,0% | 4,0% | 0,0% | 46,0% | |
| | Satisfecho | Recuento | 0 | 0 | 2 | 13 | 2 | 17 |
| | % del total | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 13,0% | 2,0% | 17,0% | |
| Total | | Recuento | 1 | 25 | 55 | 17 | 2 | 100 |
| | | % del total | 1,0% | 25,0% | 55,0% | 17,0% | 2,0% | 100,0% |

Nota. Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Según los resultados obtenidos en el estudio, se observa que el 1% de los profesionales de la salud del hospital de la Libertad presentan insatisfacción tanto en la gestión del recurso humano como en la calidad de atención. Por otro lado, el 22% presenta un nivel de satisfacción poco satisfactorio en ambas variables, mientras que el 39% se encuentra moderadamente satisfecho en la gestión del recurso humano y la calidad de atención. Asimismo, el 13% de los participantes se encuentra satisfecho en ambas dimensiones.

Tabla 7

Correlación entre calidad de atención y la gestión de recursos humanos en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023.

| Dimensiones de calidad de atención | Coeficiente r de Spearman | Sig. |
|---|----------------------------------|-------------|
| <i>tangibilidad</i> | 0.862 | 0,01 |
| <i>Fiabilidad</i> | 0.795 | 0,01 |
| <i>Capacidad de respuesta</i> | 0.769 | 0,01 |
| Variables | Coeficiente r de Spearman | Sig. |
| <i>calidad de atención y la gestión de recursos humanos</i> | 0.862 | 0,01 |

La revisión de los resultados permitió establecer que existía relación entre las variables, bajo estudio, así como en cada una de las dimensiones de calidad de atención y la gestión de recursos humanos, esto fue probado al encontrar una probabilidad de veracidad de la hipótesis nula de no relación entre las variables menor al 5%.

Así, entre la dimensión tangibilidad y la gestión de recurso humano se encontró una relación directa e intensa dado el valor de Rho que es de 0,862; valor similar se halló entre la dimensión fiabilidad y la gestión de recurso humano con un valor de Rho Spearman es de 0,795 y así como también capacidad de respuesta y la gestión de recurso humano con un valor de Rho de 0,769. Finalmente se puede establecer que entre las dos variables existe una relación directa e intensa dado el valor de Rho 0.862.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general se halló que existe correlación entre la gestión del recurso humano y calidad de atención esto mediante valor de Rho Spearman es de 0,888; estos resultados coinciden con Otieno (2018) quien encontró, un coeficiente de correlación de Pearson de $R^2= 0.221$ entre gestión de recursos humanos y la calidad de atención del personal sanitario y pacientes de un hospital en Kenya, debido a existe evidencia que una eficiente gestión de recursos humanos, mayor es la calidad de atención. De igual manera en el trabajo de Rodríguez (2022), los resultados mostraron que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid fue de 0.846.

En cuanto a los resultados descriptivos la gestión del recurso humano en profesionales de salud está representado por un 36% poco satisfecho, 46% moderadamente satisfecho, 18% satisfecho, y la calidad de atención en profesionales de salud está representado por un 3% insatisfecho, 37% poco satisfecho, 45% moderadamente satisfecho, y el 15% satisfecho, estos resultados hallan coincidencia con la investigación Yauri (2020), en los cuales se observó que el 53,8% de los participantes consideró que la gestión de recursos humanos era deficiente, seguido del 29% que la calificó como regular, y el 10,6% la consideró como muy deficiente. En la investigación de Yauri (2020) Se llegó a la conclusión de que hay una relación moderada y directa entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción en el trabajo del personal en el Hospital Regional de Huacho. Estos hallazgos sugieren la importancia de mejorar la gestión de recursos humanos en los hospitales, a fin de promover la satisfacción laboral de los profesionales de la salud y, por ende, mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población. La consistencia de los resultados entre ambos estudios, a pesar de las diferencias en los contextos de investigación, refuerza la validez y fiabilidad de los hallazgos obtenidos.

De acuerdo con lo expuesto por Namara (2008), la labor del personal en el proceso de transformación del sector de la salud tiene como finalidad mejorar tanto el nivel de los servicios prestados como la satisfacción de los pacientes, lo que coincide con los hallazgos obtenidos. La calidad de la atención sanitaria se

evalúa en términos de calidad técnica y calidad sociocultural. La calidad técnica se refiere al impacto de los servicios de salud en la salud de la población. Por otro lado, la calidad sociocultural se centra en el nivel de aceptación de los servicios y capacidad para satisfacer las necesidades de los pacientes.

Así mismo Gonzales et al (2022), afirman que los enfermeros con experiencia han tenido un papel destacado en la administración de cuidados y recursos humanos al ejercer un liderazgo efectivo en el entorno clínico. La calidad de los cuidados ha sido afectada por la situación de crisis, lo cual les causa angustia moral debido a la imposibilidad de alcanzar los niveles de excelencia en la atención, al respecto se generó una discusión durante la pandemia de COVID-19, los enfermeros especializados en el cuidado de pacientes críticos se destacan como líderes profesionales. Su liderazgo se basa en una filosofía integradora que combina sabiduría, agilidad e intuición, permitiéndoles identificar y resolver problemas de manera creativa y adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes y el equipo de atención médica.

Hay que mencionar, además el estudio de Opper y Vera (2017), en el cual se llevó a cabo una investigación en hospitales de Alemania, donde se centraron en analizar la administración de recursos humanos, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. El objetivo principal fue evaluar la relación entre la gestión de recursos humanos, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención, es necesario recalcar que Otieno (2018) en su estudio se enfocó en examinar a los trabajadores de la salud y los pacientes de un hospital en Kenia, fueron objeto de investigación para analizar la gestión de recursos humanos y la calidad de los cuidados brindados. El propósito principal fue evaluar el impacto de la gestión del personal en la calidad de atención. Con el propósito de realizar la investigación, se aplicó un cuestionario que incluía ítems relacionados con datos sociodemográficos y variables de estudio.

Por otro lado, Calero (2014) señala que la calidad de atención se refiere a la evaluación que realiza el usuario del servicio respecto a la atención recibida por parte de la entidad. Esto implica que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida, la cual debe ser oportuna, eficiente y cálida, además de contar con la pertinencia de los recursos disponibles. Es decir, la calidad de atención

está estrechamente relacionada con la percepción que tienen los usuarios respecto a los servicios que se les brindan en una institución u organización. De esta forma, la calidad de atención se convierte en un factor clave en la satisfacción del usuario y en la evaluación general de la institución.

En relación al primer objetivo específico se halló que el 36% se encuentra poco satisfecho, el 46% moderadamente satisfecho, y el 18% se encuentra satisfecho, en administración de recursos humanos en especialistas de salud de un centro médico de la Libertad, Estos hallazgos se alinean con los de Yauri (2020) quien descubrió que la gestión de recursos humanos, para el 53,8% el nivel es deficiente, seguida del 29% en el nivel regular, para el 10,6% es muy deficiente. De igual manera en el trabajo de García (2018), los resultados mostraron que el 45.7% de los encuestados presenta un nivel malo, el 26.2% tienen un nivel regular, y el 28.6% presenta un nivel bueno, con respecto gestión de recursos humanos, se debe agregar que Opiel y Vera (2017), analizó la información recopilada utilizando una prueba de regresión logística. Los resultados revelaron una correlación significativa negativa entre la gestión de recursos humanos y los problemas de calidad de atención, con valores de $p < 0.001$ y $r = -0.207$, concluye que una gestión eficiente de recursos humanos tiene un impacto significativo en la disminución de los problemas relacionados con la calidad de atención.

Conviene subrayar que Otieno (2018) en su estudio constató que la mayoría de los participantes encuestados fueron mujeres, representando un 81% del total. Además, la mayoría tenía una experiencia laboral de 1 a 8 años, correspondiendo al 19%, y un 40% contaba con un título académico. Los resultados revelaron que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención, con un valor de $p = 0.001$ y un coeficiente de determinación (R^2) de 0.221, en conclusión, se evidencia un impacto relevante de la administración de recursos humanos en la excelencia de los cuidados brindados

Según los hallazgos de la investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional realizada por Sotomayor (2022), se evidencia que existe una relación directa entre la administración hospitalaria, la gerencia de recursos

humanos y la excelencia en salud. El conjunto de sujetos examinados estuvo compuesto por 400 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 194. En cuanto a la gestión hospitalaria, se encontró que el nivel alto alcanzó un porcentaje del 51,6%, mientras que el nivel medio fue del 54,7% en la gestión de recursos humanos y calidad en salud. En la dimensión de calidad procesos, el nivel medio se ubicó en un 45,3%, mientras que en la dimensión de resultados predominó el nivel alto con un porcentaje del 57,3%.

En relación al segundo objetivo específico se halló insatisfecho el 3%, un poco satisfecho el 37%, moderadamente satisfecho un 45% y sólo el 15% de los encuestados presentan satisfecho, en la calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, estos resultados coinciden con Garcia (2018) quien encontró, que el 45.24% los trabajadores presentan un nivel bajo, el 26.19 muestra un grado moderado el 71.43%, mientras que el 28.57% presenta un nivel elevado, con respecto a la calidad de atención. De igual manera en el trabajo de Rubio (2019), los resultados mostraron un 78.3% con un nivel alto y un 21,7% con nivel medio, con referencia a la calidad de atención, del mismo modo Rivera (2022) se empleó una metodología basada en un censo y cuestionarios para llevar a cabo el estudio. Los resultados indicaron que el 20% del personal evaluado demostró un nivel efectivo de calidad de atención. Por otro lado, el 33,3% de los profesionales reportaron una gestión regular, y los usuarios recibieron una atención en su mayoría regular. Sin embargo, se encontró que un 20% de los participantes informaron una mala gestión por parte del personal, lo cual se asoció a una evidencia de baja calidad de atención, agregando a lo anterior Agreda (2021), en su indagación tuvo como objetivo examinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia diferenciada. Se utilizó un cuestionario validado como instrumento de medición. Los resultados obtenidos indicaron que todas las dimensiones de la calidad de atención consideradas, como la seguridad, la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y tangibilidad, tuvieron un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. Se obtuvieron valores de pseudo R cuadrado de Nagelkerke para estas dimensiones, los cuales fueron de 0.356, 0.340, 0.352, 0.331 y 0.310, respectivamente. Estos resultados demuestran que las diversas dimensiones de la calidad de atención son relevantes para la satisfacción de los

usuarios y que su evaluación puede ser útil para mejorar la calidad de los servicios de atención en salud. En conclusión, se encontró que la calidad de atención tiene una influencia importante en la satisfacción de los usuarios, con un grado de dependencia del 36%.

En relación al tercer objetivo específico se halló que existe correlación entre la gestión del recurso humano y la dimensión de tangibilidad esto mediante valor de Rho Spearman es de 0,862; estos resultados coinciden con Rubio (2019) quien encontró, un coeficiente de correlación de Pearson de $R^2 = 0.561$ entre gestión de recursos humanos y la tangibilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA, debido a existe evidencia que una eficiente gestión de recursos humanos, mayor es el nivel tangibilidad.

De igual manera en el trabajo de Rodríguez (2022), los resultados mostraron que la relación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de tangibilidad fue de 0.564, indicando una relación positiva y moderada, en un hospital de Trujillo, en esa misma línea la investigación de Agreda (2021), pudo observar que la calidad de atención predominó en su mayoría como mala (44%). En relación a las distintas dimensiones evaluadas, en relación a la fiabilidad (56%), capacidad de respuesta (72%), seguridad (44%), empatía (52%) y aspectos tangibles (72%), los usuarios consideraron que el nivel fue regular. Con respecto a la satisfacción general, los usuarios presentaron un grado de insatisfacción del 76%. Igualmente, se evidenció que todas las categorías consideradas en la excelencia en atención sanitaria (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos concretos) tuvieron un impacto significativo en la variable dependiente (la satisfacción de los usuarios), con valores de pseudo-R cuadrado de Nagelkerke de 0.356, 0.340, 0.352, 0.331 y 0.310, respectivamente.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se descubrió que hay una relación entre la gestión del recurso humano y la dimensión de fiabilidad esto mediante valor de Rho Spearman es de 0,795; estos resultados coinciden con Rubio (2019) quien encontró, un coeficiente de correlación de Pearson de $R^2 = 0.447$ entre gestión de recursos humanos y la dimensión de fiabilidad del personal asistencial de un hospital del MINSA.

Asimismo, en el estudio de Agreda (2021), se evidencia una semejanza en lo que respecta al impacto de la fiabilidad en la satisfacción de los pacientes del Servicio Emergencia diferenciada - COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de Nagelkerke, el 35.6% de la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios puede ser diferenciada, mientras que el estadístico de Wald mostró un valor significativo con un p valor menor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Esto llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que establece la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios. Estos resultados son importantes para comprender la relevancia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios y en la mejora de la calidad de los servicios de atención en salud. Del mismo modo, el propósito del estudio llevado a cabo por Piscoche (2022) fue evaluar el nivel de calidad de atención que los pacientes perciben en el Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y se seleccionó una muestra de conveniencia compuesta por 242 unidades de estudio. Los resultados revelaron que la dimensión de seguridad fue altamente aceptada por el 69% de los pacientes, la dimensión de empatía fue altamente aceptada por el 68,6%, la dimensión de fiabilidad fue altamente aceptada por el 68,2%, la dimensión de elementos tangibles fue ampliamente aceptada por el 41,7%, y la dimensión de capacidad de respuesta mostró un nivel medio de aceptación, con un 46,28%. En definitiva, se llegó a la conclusión de que el nivel de calidad de atención que los pacientes perciben en el Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo es elevado.

Con respecto al quinto objetivo específico, se constató que hay una conexión entre la gestión del recurso humano y la dimensión de capacidad de respuesta esto mediante valor de Rho Spearman es de 0,769; estos resultados coinciden con Rubio (2019) quien encontró, un coeficiente de correlación de Pearson de $R^2 = 0.349$ entre gestión de recursos humanos y la dimensión de capacidad de respuesta del personal asistencial de un hospital.

De igual manera en el estudio realizado por Agreda (2021), se concluyó que la capacidad de respuesta tiene una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia-COVID-19, como lo demuestra la

prueba de Nagelkerke que indica que el 34% de la influencia de la capacidad de respuesta es diferenciada. Además, se encontró que la capacidad de respuesta tiene un impacto significativo en la satisfacción general, ya que el estadístico de Wald fue significativo con un valor p menor que el valor α de 0.05. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se admite que hay una conexión entre la capacidad de reacción y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia diferenciada - COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima. Del mismo modo Piscoche (2022), en el estudio realizado, se incluyeron 242 unidades muestrales que recibieron atención en el Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén. Los descubrimientos indicaron que la dimensión de seguridad fue altamente aceptada por el 69% de los pacientes, mientras que la dimensión de empatía fue altamente aceptada por el 68,6% de los pacientes. Además, la dimensión de fiabilidad fue altamente aceptada por el 68,2% de los pacientes, y la dimensión de elementos tangibles fue ampliamente aceptada por el 41,7% de los pacientes. Por último, la dimensión de capacidad de respuesta mostró un nivel medio de aceptación, con un 46,28%. En conclusión, se determinó que los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo percibieron un alto nivel de calidad de atención. Estos resultados son respaldados por el 60,33% de la población de estudio.

Al respecto Rodríguez (2022), el objetivo del estudio fue examinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid de un hospital en Trujillo. Se utilizó un diseño básico y correlacional-no experimental, empleando el coeficiente de correlación de Spearman como medida de asociación. Los resultados revelaron una relación positiva y muy buena entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid, con un coeficiente de correlación de 0.846. En relación a los procesos de planificación y elementos tangibles, se observó una relación positiva y moderada con un coeficiente de 0.564. Para el proceso de ejecución y capacidad de respuesta, se encontró una relación positiva y moderada con un coeficiente de 0.648. En cuanto al proceso de verificación y empatía, se identificó una relación positiva y buena con un coeficiente de 0.778. En conclusión, se corroboró la hipótesis alternativa de que existe una relación

entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio Covid.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluyó que se estableció que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención, demostrando una correlación positiva moderada con un valor de Rho de Spearman de 0.888 y una significancia de 0.01, la cual es inferior al nivel de significancia establecido de 0.05 ($p < 0.05$) en ambos casos..
- Segunda. Se concluyó que la gestión del recurso humano en profesionales de salud de un hospital de La Libertad, 2023; fue de 36% poco satisfecho, 46% moderadamente satisfecho, y el 18% se encuentra satisfecho.
- Tercera. Se concluyó que la calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad, 2023; fue de 3% insatisfecho, 37% satisfecho, 45% moderadamente satisfecho, y 15% satisfecho.
- Cuarta. Se concluyó que hay una relación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de tangibilidad, evidenciando una correlación positiva moderada con un valor de Rho de Spearman de 0.862 y una significancia de 0.01, lo que es inferior al nivel de significancia establecido de 0.05 ($p < 0.05$) en ambos casos..
- Quinta. Se concluyó que existe una relación entre la gestión del recurso humano y la dimensión de fiabilidad, la cual está respaldada por una correlación positiva moderada de Rho Spearman de 0.795 y una significancia de 0.01, lo que es inferior a 0.05 ($p < 0.05$) en ambos casos.
- Sexta. Se concluyó que existe una relación entre la gestión del recurso humano y la dimensión de capacidad de respuesta, la cual está respaldada por una correlación positiva moderada de Rho Spearman de 0.769 y una significancia de 0.01, inferior a 0.05 ($p < 0.05$) en ambos casos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. En el presente trabajo se sugiere, fortalecer la selección y contratación de personal, implementar procesos de selección rigurosos, enfocados en identificar candidatos con las habilidades y competencias necesarias para brindar una atención de calidad.
- Segunda. Mejorar la capacitación y formación del personal, proporcionar programas de capacitación continua para actualizar las habilidades y conocimientos de los profesionales de salud, centrándose en aspectos relacionados con la calidad de atención, comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles.
- Tercera. Fomentar un ambiente laboral favorable: Crear un entorno laboral que promueva el trabajo en equipo, la colaboración y el respeto mutuo. Esto puede incluir incentivos, reconocimientos y medidas para prevenir el agotamiento y el estrés laboral.

REFERENCIAS

- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, IV(7), 293-303. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590017/105590017.pdf>
- Bryman, L. (2006). *La integración de la investigación cualitativa y cuantitativa: ¿Cómo se hace?* Investigación Cualitativa 6.
- Calero, M. (2014). *Gestión y administración de la educación*. . San Marcos.
- Cano, S. M., Giraldo, A., & Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48-53.
- Charoensuk, K., Singchungchai, P., & Patcharaporn, A. (2021). Las Experiencias sobre las Características del Trabajo para la Gestión de Recursos Humanos de Enfermeros Jefes en la Organización de Enfermería en el Hospital Regional del Ministerio de Salud Pública. *Chonburi Hospital Journal*, 46(3), 265-270. <https://thaidj.org/index.php/CHJ/article/view/9913>
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del Talento Humano. Tercera Edición*.
- Creus, A. (1991). *Fiabilidad y Seguridad de Procesos Industriales Barcelona España*.
https://books.google.com.pe/books?id=Lm0dih_S3fUC&printsec=frontcover&dq=fiabilidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=fiabilidad&f=false
- Donabedian, Y. (2008). La calidad de la atención: ¿cómo puede ser gestionado? *JAMA*(20), 1743-8.
- Febres Ramo, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

- García, U. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista Scielo Salud Publica.*, 21(1).
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>
- González, R., Oter, C., Martínez, M., & Alcolea, C. (2022). El valor del recurso humano: experiencia de profesionales enfermeros de cuidados críticos durante la pandemia por COVID-19. Investigación de tipo básico, Madrid España. *Enfermería Intensiva*, 33(2), 77- 88.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239921001152>
- Huamán. (2021). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020. (Tesis de maestría)*. Universidad Césae Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lobo, C. (2017). *Gestión del Talento Humano*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Mollá Descals, A. (2014). *Estrategia de marketing y comportamiento del consumidor*.
<https://reader.digitalbooks.pro/content/preview/books/28750/book/OEBPS/Text/Section0004.htm>
- Namara, A. (2008). *Formación y de mejora: Razones y Beneficios*. La autenticidad Consulting, LLC. <http://www/.managementhelp.org/index.html>
- Oppel, E., & Vera, J. (2017). Evaluating the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care. *Health Care Management Review*, 42(1), 53-64.
<https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000087>
- Otieno, S. (2018). *Human resource management practices and quality of health care at Jaramogi Oginga Odinga teaching and referral Hospital, Kenya [Tesis de maestría, Kenyatta University]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Kenyatta. <https://ir->

library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/19297/Human%20resource
%2

Palacios, M. (2018). *El Líder Profesionalizado Define la Capacidad de Respuesta Como el Concepto Elemental en la Atención Al Cliente: El líder Planifica la Atención Al Cliente, Porque Dirigir Bien, Ya No Es Opcional*.
https://books.google.com.pe/books?id=tZoUvgEACAAJ&dq=capacidad+de+respuesta&hl=es&sa=X&redir_esc=y

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

Ramírez, V. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en púerperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019 [Tesis de maestría]*.
Universidad César Vallejo.

Rivera. (2022). *Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la Salud del Aclas Pillco Marca, Huánuco – 2019. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7138/P>

Sotomayor. (2022). *Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima. (Tesis de maestría)*.
Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76955/Sotomayor_MMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yauri, J. (2020). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, Lima 2020. Tesis de Maestría*.
Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/623>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición de la Variable |
|---|--|---|---|---|--------------|--|
| Gestión del Recurso Humano | "La Gestión de Recursos Humanos (GRH) es una función dentro de una organización que se centra en la contratación, gestión y orientación de las personas que trabajan en una organización" (Bryman, 2006, p. 67) | Para la medición de la variable Gestión del Recurso Humano se utilizará una encuesta que contendrá un cuestionario incluyendo sus tres dimensiones: Motivación, Desarrollo, Trabajo en equipo; con el fin de encontrar las relaciones entre ellas. El cuestionario incluirá 17 ítems a los cuales se les ha asignado una escala de respuesta. | Motivación | Oportunidad de crecer profesionalmente | Del 1 al 6 | ORDINAL: 5= Muy Satisfecho 4= Satisfecho 3= Moderadamente Satisfecho 2= Poco Satisfecho 1= Insatisfecho |
| | | | | Está conforme con el salario que percibe | | |
| | | | | El servicio que presta cuenta con las condiciones de trabajo apropiadas | | |
| | | | | Le gusta el trabajo que realiza y se siente motivado | | |
| | | | | Logra una mejora en su desempeño laboral. | | |
| | | | Siente que es subutilizado en el cargo que desempeña. | | | |
| | | | Desarrollo | Las normas y procedimientos | Del 7 al 12 | |
| | | | | Trato justo y equitativo según el nivel ocupacional. | | |
| | | | | Procedimientos que permiten desarrollar al máximo sus habilidades | | |
| | | | | Cuenta con suficiente información de directivas y normas en su trabajo. | | |
| | | | | Las normas y procedimientos del trabajo y conlleva a soluciones a los problemas | | |
| | | | Trabajo en equipo | Decisiones de acuerdo con las normas | Del 13 al 17 | |
| | | | | Servicios de calidad con la participación activa de todo el personal de salud | | |
| | | | | Cooperación entre los directivos y los trabajadores. | | |
| | | | | Actitudes de empatía con las responsabilidades | | |
| Apoyas a sus compañeros de trabajo de manera constante | | | | | | |
| Actitud positiva respecto a las opiniones de sus compañeros de trabajo. | | | | | | |
| Calidad de Atención | La calidad de atención viene a ser la valoración del usuario de los servicios de la entidad, que se siente satisfecho por la atención recibida en forma oportuna, eficiente y cálida, por la celeridad en la atención y la pertinencia de los recursos disponibles (Calero, 2014). | Para la medición de la variable Calidad de Atención se utilizará una encuesta que contendrá un cuestionario incluyendo sus tres dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta; con el fin de encontrar las relaciones entre ellas. El cuestionario incluirá 16 ítems a los cuales se les ha asignado una escala de respuesta. | Tangibilidad | ¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza? | Del 1 al 5 | ORDINAL: 5= Muy Satisfecho 4= Satisfecho 3= Moderadamente Satisfecho 2= Poco Satisfecho 1= Insatisfecho |
| | | | | ¿Ud. se encuentra satisfecho con la vestimenta que usa para atender? | | |
| | | | | ¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital? | | |
| | | | | ¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a patología? | | |
| | | | Fiabilidad | Ud. está satisfecho con los medios que usa para atender a los pacientes | Del 6 al 10 | |
| | | | | ¿Cómo es la atención en el hospital? | | |
| | | | | ¿El personal de patología, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios? | | |
| | | | | ¿Cómo considera Ud. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes? | | |
| | | | Capacidad de respuesta | ¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo? | Del 11 al 16 | |
| | | | | ¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna? | | |
| | | | | ¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario? | | |
| | | | | ¿De qué manera percibe la eficiencia en la ejecución de las actividades por parte del personal profesional? | | |
| | | | | ¿Cuál es su percepción sobre la colaboración y el apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | | |
| | | | | ¿Cómo son resueltas las inquietudes de los pacientes de manera eficiente? | | |
| | | | | Ud. considera que el personal profesional transmite confianza. | | |
| Las respuestas brindas por el profesional en salud son claras y precisas. | | | | | | |

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Estimado usuario; a continuación, se le presenta una serie de preguntas; marque la respuesta en base a la siguiente escala:

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|
| Muy satisfecho (5) | Satisfecho (4) | Moderadamente satisfecho (3) | Poco satisfecho (2) | Insatisfecho (1) |
|-----------------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|

| Nº | Ítems | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 1 | Tiene oportunidad de crecer profesionalmente en el lugar donde trabaja. | | | | | |
| 2 | Está conforme con el salario que percibe de acuerdo al servicio que presta | | | | | |
| 3 | El servicio que presta cuenta con las condiciones de trabajo apropiadas | | | | | |
| 4 | Le gusta el trabajo que realiza y se siente motivado | | | | | |
| 5 | Se le reconoce especialmente cuando logra una mejora en su desempeño laboral. | | | | | |
| 6 | Siente que es subutilizado en el cargo que desempeña. | | | | | |
| DESARROLLO | | | | | | |
| 7 | Conoce las normas y procedimientos del hospital de la Libertad. | | | | | |
| 8 | Cuenta con un trato justo y equitativo según el nivel ocupacional. | | | | | |
| 9 | Cuenta con procedimientos que permiten desarrollar al máximo sus habilidades en el cargo que desempeña. | | | | | |
| 10 | Cuenta con suficiente información de directivas y normas en su trabajo. | | | | | |
| 11 | El coordinador de su área tiene conocimiento y dominio de las normas y procedimientos del trabajo y conlleva a soluciones a los problemas de acuerdo a dichas normas. | | | | | |
| 12 | El coordinador de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y hace partícipe al personal a su cargo. | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 13 | Se ofrece servicios de calidad con la participación activa de todo el personal de salud | | | | | |
| 14 | Tiene continua cooperación entre los directivos y los trabajadores. | | | | | |
| 15 | Tiene actitudes de empatía con las responsabilidades del equipo y sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 16 | Apoyas a sus compañeros de trabajo de manera constante en las actividades que le corresponde. | | | | | |
| 17 | Muestra actitud positiva respecto a las opiniones de sus compañeros de trabajo. | | | | | |

Categorización de la medición de variable Gestión del Recurso Humano

| Criterios | Gestión del Recurso Humano |
|------------------|-----------------------------------|
| DEFICIENTE | 17-39 |
| REGULAR | 40-62 |
| BUENO | 63-85 |

| Dimensiones | Categorización | | |
|--------------------|-----------------------|------------|------------|
| | Deficiente | Regular | Bueno |
| Motivación | 6-13 pts. | 14-21 pts. | 22-30 pts. |
| Desarrollo | 6-13 pts. | 14-21 pts. | 22-30 pts. |
| Trabajo en equipo | 5-11 pts. | 12-18 pts. | 19-25 pts. |

Gracias por su colaboracion

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario; a continuación, se le presenta una serie de preguntas; marque la respuesta en base a la siguiente escala:

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|
| Muy satisfecho (5) | Satisfecho (4) | Moderadamente satisfecho (3) | Poco satisfecho (2) | Insatisfecho (1) |
|-----------------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|

| Nº | Ítems | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| TANGIBILIDAD | | | | | | |
| 1 | ¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza? | | | | | |
| 2 | ¿Ud. se encuentra satisfecho con la vestimenta que usa para atender? | | | | | |
| 3 | ¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital? | | | | | |
| 4 | ¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a patología? | | | | | |
| 5 | Ud. está satisfecho con los medios que usa para atender a los pacientes | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo es la atención en el hospital? | | | | | |
| 7 | ¿El personal de patología, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios? | | | | | |
| 8 | ¿Cómo considera Ud. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes? | | | | | |
| 9 | ¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo? | | | | | |
| 10 | ¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna? | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 11 | ¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario? | | | | | |
| 12 | ¿De qué manera percibe la eficiencia en la ejecución de las actividades por parte del personal profesional? | | | | | |
| 13 | ¿Cuál es su percepción sobre la colaboración y el apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución? | | | | | |
| 14 | ¿Cómo son resueltas las inquietudes de los pacientes de manera eficiente? | | | | | |
| 15 | Ud. considera que el personal profesional transmite confianza. | | | | | |
| 16 | Las respuestas brindadas por el profesional en salud son claras y precisas. | | | | | |

Categorización de la medición de variable Calidad de atención

| Crterios | Calidad de atención |
|-----------------|----------------------------|
| DEFICIENTE | 16-37 |
| REGULAR | 38-59 |
| BUENO | 60-80 |

| Dimensiones | Categorización | | |
|------------------------|-----------------------|------------|------------|
| | Deficiente | Regular | Bueno |
| Tangibilidad | 5-11 pts. | 12-18 pts. | 19-25 pts. |
| Fiabilidad | 5-11 pts. | 12-18 pts. | 19-25 pts. |
| Capacidad de respuesta | 6-13 pts. | 14-21 pts. | 22-30 pts. |

Gracias por su colaboracion

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación que lleva como título Gestión del recurso humano y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital de la Libertad, 2023, desarrollado por la Bachiller Rodríguez Carranza, Xenia Marlene de la maestría Gestión en los Servicios de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 20 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en profesionales de salud de un hospital.

DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

Shirley Xiomara Chuquizuta Villanueva.

43457996



Nombres y Apellidos del participante

DNI

Firma

Firma de los investigadores.

Rodríguez Carranza, Xenia Marlene
DNI 70288234

ANEXO 5

CONFIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH EN UN PRUEBA PILOTO

VARIABLE: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,943 | 17 |

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,925 | 16 |

ANEXO 6

Base de datos de las variables

Variable: Gestión del Recurso Humano

| GESTIÓN DEL RECURSOS HUMANO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|--------|---------|---------|---------|-------------------|---------|---------|---------|---------|
| N° | MOTIVACIÓN | | | | | | DESARROLLO | | | | | | TRABAJO EN EQUIPO | | | | |
| | 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 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 9 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 15 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 16 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 17 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 18 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 24 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| 25 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 99 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 100 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 |

Variable: Calidad de atención

| CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|--------|--------|---------|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N° | TANGIBILIDAD | | | | | FIABILIDAD | | | | | CAPACIDAD DE RESPUESTO | | | | | |
| | 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 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 9 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 10 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 23 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 24 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 32 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 |
| 33 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 39 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 40 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 42 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 50 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |

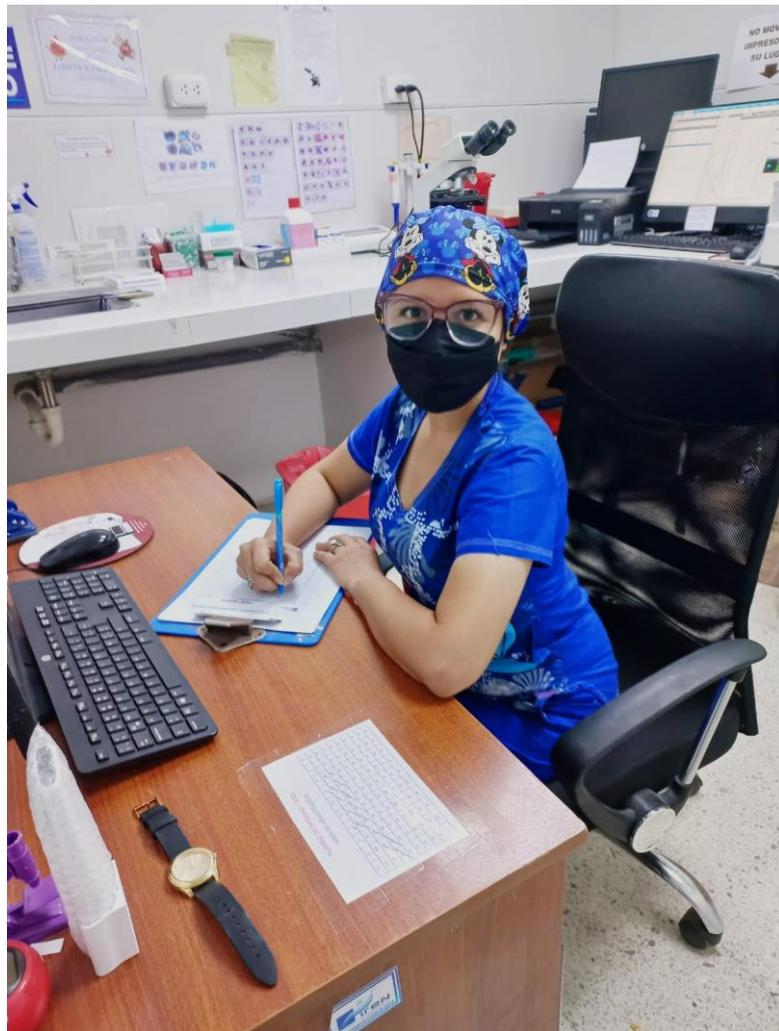
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 64 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 66 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 |
| 68 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 74 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 78 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 79 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 80 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 85 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 86 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 87 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 93 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| 94 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 95 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 96 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 97 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 98 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 99 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 |

ANEXO 7

Fig. 1 Aplicación del censo:

Microbióloga, personal de Patología Clínica.



Aplicación del censo.

