



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirección Estratégica en recursos humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Yataco Bernaola, Luisa Amparo

ASESORA:

Mg. Orellana Quispe, Lucy

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO



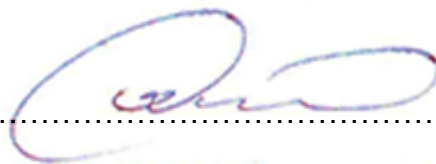
Mg. López Alva, Carlos

Presidente



Dr. Farfán Bellido, René

Secretario



Mg. Orellana Quispe, Lucy

Vocal

Dedico mi trabajo de Tesis:

A Dios, padre, amigo, luz que guía por regalarme cada día hermoso y permitir cumplir mis metas.

A mis padres José Antonio y Esther Dominica, por su ejemplo sacrificios, apoyo y amor para lograr alcanzar mis metas.

A mi esposo y mis hijos, por su apoyo y comprensión brindado.

Amigos que de forma desinteresada ayudaron a concluir el trabajo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la calidad y el profesionalismo demostrado en la Gestión de los Servicios de Gestión de la Salud.

A cada uno de los docentes de la maestría, por su orientación y guía permanente en todo este proceso. Sobre todo, en la etapa final. Mi gratitud para todos.

A los directivos, trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, por su colaboración en el proceso de recolección de datos en el desarrollo del trabajo.

A mí familia; por su comprensión, respaldo y sobre todo su apoyo moral, en estos dos años de estudio.

Luisa Amparo.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “*Dirección Estratégica en Recursos humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018*”, con la finalidad de analizar de qué manera la dirección estratégica de recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en el Hospital Regional de Ayacucho; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	35
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de investigación.....	36
2.2. Variables, operacionalización.....	37
2.3. Población y muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos.....	45
2.6. Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS.....	64

ANEXOS.....102

- Instrumentos
- Validez de los Instrumentos
- Matriz de Consistencia
- Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- Otras evidencias

RESUMEN

Dirección Estratégica en Recursos Humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Antecedentes: Pocos estudios han podido evaluar la percepción de los usuarios en el Manejo de la Dirección Estratégica y Calidad de Atención brindada a los usuarios que acuden al Hospital Regional de Ayacucho.

Objetivo: Correlacionar la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones: Satisfacción de las expectativas, Celeridad en la atención y Sistema de comunicación, durante el período 2018.

Métodos: Para la obtención de información se aplicó una encuesta, en usuarios que acudieron al Hospital desde Mayo hasta Junio 2018. Este instrumento contiene 20 ítems con escalas de cuatro categorías resumidas en: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Para el procesamiento de datos se recategoriza en deficiente, regular, buena y excelente en ambas variables de estudio. La confiabilidad del instrumento se apoya en el cálculo del Alpha de Cronbach =0.875, =0.854, para ambas variables. Para el análisis de información se aplicó la prueba estadística de Tau_b de Kendall, en función a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a por tratarse de 90 muestras con significados bilaterales menores a 0,05 y la determinación de una prueba no paramétrica.

Resultados: En relación a los resultados encontramos que el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una Dirección Estratégica en Recursos Humanos en escala regular; por otra parte, el 51,1% (46) de los usuarios externos consideran una calidad de atención en escala regular en el Hospital Regional de Ayacucho.

Conclusión: En función a la prueba inferencial se concluye: La Dirección Estratégica en Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Atención en el Hospital Regional. Ayacucho, 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); la cual determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,857 la misma que se ubica en el nivel de muy buena correlación; por lo tanto existe relación muy buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable dirección estratégica y calidad de atención con un

nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.(Kendall: 0,857; $p < 0,05$).

Palabras: Dirección Estratégica en Recursos Humanos / Calidad de Atención.

ABSTRACT

Strategic Management in Human Resources and Quality of Care in the Regional Hospital. Ayacucho, 2018

Background: Few studies have been able to evaluate the users' perception in the Management of the Strategic Direction and Quality of Attention provided to users who come to the Regional Hospital of Ayacucho.

Objective: To correlate the supervisory variable with the variable of association in its dimensions: Satisfaction of the expectations, Celerity in the attention and Communication system, during the period 2018.

Methods: To obtain information, a survey was applied in users who attended the Hospital from May to June 2018. This instrument contains 20 items with scales of four categories summarized in: Strongly disagree, Disagree, Agree and Strongly agree. For the data processing, it is recategorized in deficient, regular, good and excellent in both study variables. The reliability of the instrument is based on the calculation of Cronbach's Alpha = 0.875, = 0.854, for both variables. For the information analysis, the Kendall Tau_b statistical test was applied, based on the Kolmogorov-Smirnova normality tests, because there were 90 samples with bilateral meanings less than 0.05 and the determination of a non-parametric test.

Results: Regarding the results, we found that 62.2% (56) of the internal users consider a Strategic Management in Human Resources in a regular scale; On the other hand, 51.1% (46) of external users consider quality of care on a regular scale at the Regional Hospital of Ayacucho.

Conclusion: Based on the inferential test, it is concluded: The Strategic Direction in Human Resources is related to the Quality of Care in the Regional Hospital. Ayacucho, 2018, because the P-Value obtained is (0.000) and is lower than the level of significance (α : 0.05); which determines that the null hypothesis is rejected and accepts the alternative hypothesis, the coefficient of correlation between the variables is 0.857, which is located at the level of very good correlation; therefore there is a very good relationship at the 0.01 (2-tailed) bilateral level between the variable strategic direction and quality of care with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95% (Kendall: 0.857; <0.05).

Words: Strategic Management in Human Resources / Quality of Attention.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud – OMS (1957) citado por Llewelyn-Davies y Macaulay (1969) indica que el hospital es uno de los elementos de trascendencia que forma parte de la organización médica y social de la salud de la sociedad que tiene la misión de brindar a la población la asistencia médico sanitaria integral curativa y preventiva con alcance hasta la familia. También señala que esta entidad funciona como un centro de preparación del personal médico y asistencial que labora en el hospital, así como es un organismo donde se realizan investigaciones científicas en lo biológico y social de la salud.

Asimismo plantean Llewelyn-Davies y Macaulay (1969) de la Organización Panamericana de la Salud que la primera misión de los organismos de salud como es el caso de los hospitales es brindar a la población usuaria la mejor atención médica integral y de calidad que la sociedad puede proporcionar a través del Estado. Pero también advierten que los hospitales son organismos de mayor costo económico de todo el sector salud que el Estado brinda, por ello mediante una planificación y administración adecuada se debe hacer los esfuerzos necesarios para disminuir los costos de hospitalización, tratamiento interno y construcción de nuevos hospitales sin descuidar la atención de la salud de calidad a la población.

Desde el punto de vista de los planteamientos precedentes se percibe a nivel mundial que los hospitales no están cumpliendo a cabalidad su misión de atender con calidad e integralmente la salud de la población, debido a que existen un conjunto de deficiencias en la dirección estratégica de los recursos humanos y en la calidad de atención integral en los hospitales, como por ejemplo en los aspectos de la capacidad de dirección, gerencia y liderazgo de la plana jerárquica; así como en la satisfacción de

las expectativas de los usuarios, en la poca celeridad de atención a los pacientes y en sistema de comunicación.

Con relación a las deficiencias, Hernández Junco y otros (2008) en una investigación realizada en el Hospital Mario Muñoz Monroy en la Habana – Cuba sobre la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio, destacaron como principales aspectos negativos la deficiente organización del tiempo de trabajo; ambiente sociopsicológico de tensión, temor y defensa ante las críticas; poca colaboración entre las áreas, especialidades y servicios; poca práctica de los valores de la unidad (espíritu de equipo), sacrificio, sencillez, modestia, creatividad, consagración, crítica y autocrítica; brecha entre los valores expresados y los realmente desarrollados; poca capacidad de visión de futuro; falta de pensamiento estratégico en el personal; insuficiente participación de los implicados en la solución de los problemas; pobre gestión de los procesos; fallas en el estilo de liderazgo; comunicación interna no empática; escucha inadecuada; defectuosa transmisión de mensajes; limitada participación de los trabajadores en la toma de decisiones; control impuesto jerárquicamente; baja efectividad en el autocontrol y prevención; castigo y amenaza en la realización de las actividades; resistencia al cambio; poca sistematicidad y constancia del personal ante cambios graduales y objetivos a lograr; baja tolerancia al riesgo; la no gestión de los conocimientos hospitalarios generados; insatisfactoria estimulación salarial y moral por el trabajo desplegado; y pobre asunción de retos en el desempeño individual y grupal.

Asimismo Altaza B. (2008) señala como elementos críticos en los desafíos de la Autogestión Hospitalaria de Chile: la mayoría de los nosocomios no han logrado los estándares requeridos por la inflexibilidad de los instrumentos y por insuficiencias organizacionales; persistencia en la falla de conducción en los establecimientos de salud (dificultades de liderazgo) que se refleja en la dificultad para llenar los cargos de directivos por el Sistema de Alta Gerencia y la aún alta rotación de directivos; falta de asunción cabal de sus nuevos roles por los actores hospitalarios; y falta de generación de los incentivos financieros adecuados.

Ramírez – Sánchez y otros (1997) en una investigación sobre la percepción de la calidad de atención en los servicios de salud en México lograron establecer que el 18.8% de los usuarios percibieron la atención de salud como mala frente a un 81.2% que calificaron de buena, en las que, los motivos que definieron la percepción de mala fueron los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los motivos por los que los usuarios no volverían al mismo lugar de atención sería porque no recibieron buena atención (18.2%) y porque esperaron mucho tiempo para ser atendidos (11.8%). Por ello sugieren los autores que se debe profundizar el estudio de la perspectiva poblacional con respecto a la atención brindada por los establecimientos de salud y establecer las necesidades de implementación de los servicios para la atención al público usuario.

Jirón y otros (2001) en una investigación sobre la calidad de relación médico – paciente y resultados de los encuentros clínicos en un hospital de San Juan de Alicante - Valencia, constataron la existencia de un conjunto de deficiencias en los recursos sanitarios, poco tiempo de consulta, exceso de carga asistencial, ausencia de recursos específicos, ausencia de formación del personal médico, conflictos con pacientes, baja calidad de los servicios de salud, problemas de comunicación, sentimientos negativos en los pacientes, entre otras limitaciones. Para mejorar la atención en los servicios de salud, particularmente en el proceso de relación médico – paciente en la atención primaria de la salud requiere que los hospitales tengan un personal médico, incluyendo los directivos, capacitados en la visión y acción multidimensional que va más allá solo de la relación médico – paciente.

Los problemas mostrados con respecto a la dirección estratégica de los recursos humanos y calidad de atención en los hospitales a nivel internacional, también se presentan a nivel nacional, tal como indica Redhead García (2015) en una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo , Lima, que los problemas hospitalarios más relevantes son el trato inadecuado a los usuarios por parte del personal médico; tiempo de espera

más de lo programado por falta de camas en hospitalización, en sala de operaciones y falta de personal; obsolescencia de algunos equipos médicos en las áreas de la atención médica; largas colas de pacientes en Seguro Integral de Salud (SIS); poca sensibilidad en el área de asistencia social en exoneración y reducción de costos para pacientes de situación precaria; deficiencias en la comunicación del personal médico con los pacientes; lentitud en la atención de la farmacia y exámenes radiográficos; falta de muchos medicamentos en la farmacia del Centro de Salud; carteles, letreros y señales del servicio de emergencia no orientan adecuadamente a los usuarios; demora en los trámites de hospitalización y análisis de laboratorio; deterioro y falta de higiene en los servicios higiénicos para pacientes; pérdida de documentos de pacientes por descuido del personal de salud, entre otras deficiencias.

Del mismo modo, Huerta (2015) en el estudio del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima señala que las deficiencias más notorias se registraron en un 23.4% de insatisfacción de los usuarios frente a la atención brindada por el hospital, particularmente en la mala atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia, así como por el maltrato del personal de emergencia, deficiencias en los servicios de higiene y poca comodidad del servicio brindado.

Por otro lado, muchas de las deficiencias presentadas en la calidad de atención en los hospitales a nivel nacional e internacional también se replican en los hospitales de la región de Ayacucho, particularmente en Hospital Regional de Ayacucho (HRA). Estos problemas hospitalarios están directamente relacionados con las limitaciones y deficiencias en la dirección estratégica de los recursos humanos, cuyas consecuencias se reflejan principalmente en las deficiencias en la atención de salud de los pacientes, quienes no solamente no mejoran en su salud sino muestran insatisfacción frente a los servicios médicos prestados por el hospital, generándose una corriente de opinión negativa que afecta la imagen institucional y el prestigio del personal de médico y no médico del HRA.

De continuar estas deficiencias en el HRA, la insatisfacción de los usuarios de los servicios médicos, así como para el personal directivo del hospital no solo persistirá sino se irá incrementándose con el correr del tiempo, que definitivamente tendrá efectos adversos en la imagen y la reputación lograda hasta la actualidad del HRA, especialmente del personal médico y no médico que laboran en esta importante organismo de salud.

Para superar los referidos problemas del HRA, las probables alternativas de solución estarían orientándose fundamentalmente a la potenciación del capital humano que labora en este organismo de salud, mediante la mejora significativa de la dirección estratégica de los recursos humanos que implica la repotenciación de la capacidad directiva y gerencial, así como del liderazgo directivo del personal jerárquico. Al mismo tiempo debe realizar la capacitación respectiva al personal médico y no médico en cuanto a la mejor atención integral de la salud de los pacientes con alta sensibilidad social, altruismo, espíritu y vocación de servicio a la población usuario del nosocomio ayacuchano. Por otro lado la política de mejora del HRA debe estar orientada a la superación de las deficiencias en la atención a los pacientes, que no solamente implica la capacitación del personal de salud para la buena atención, sino también la modernización de la infraestructura y de los equipos e instalaciones médicas. Esto obviamente compromete a gestionar al Estado mayor dotación del presupuesto de salud para la HRA, y para esta gestión el personal directivo requiere estar bien capacitado en la dirección estratégica de las instalaciones físicas y especialmente de los recursos humanos.

1.2. Trabajos previos:

Entre los trabajos previos relacionados al tema de estudio en el presente trabajo de investigación, se ha considerado a los siguientes investigadores:

Entre los antecedentes, que se tomaron por ser necesarias a la investigación, **a nivel Internacional** se pueden anotar, Almádana (2016) en la tesis doctoral que lleva por título: Dirección estratégica de recursos humanos y compensación total, universidad de Málaga, Tesis para optar el grado de doctor en recursos humanos, investigación de enfoque cuantitativo

de nivel descriptivo analítico, se ha realizado con una muestra de 40 de profesionales de la función directiva de recursos humanos de Empresas y organizaciones del grupo FORHUM de Málaga, el instrumento empleado fue los cuestionarios de encuestas con diferentes ítems, en la cual el investigador llega a las siguientes conclusiones: Se observa que si bien se dedica bastante tiempo para su gestión (20,0%) no parece que reporte excesivo valor a la organización (5,0%). Pero si se orienta la compensación con un enfoque de consultoría y gestión de dirección sí obtendríamos un reconocimiento de mayor importancia entre la gestión de recursos humanos (60,0%). Igualmente, la función de dirección y desarrollo destaca como tiempo dedicado a la gestión (40,0%) y fundamentalmente como valor de contribución a la organización (82,5%).

Andanaury (2013) en el trabajo de tesis “Dirección estratégica en recursos humanos” universidad de Málaga, tesis para optar el grado de Magister en los servicios de gestión pública, tesis de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo explicativo, se ha desarrollado empleando como muestra de estudios a entidades públicas de dicha ciudad, en la que concluye: Una buena gestión de RRHH puede constituir una ventaja competitiva para la empresa. Estudios empíricos demuestran que las inversiones realizadas en mejorar la gestión de las personas pueden favorecer a los beneficios empresariales. La gestión de los RRHH es una tarea de todos para todos: directores de personal, asalariados, representantes de los trabajadores y director general.

Gonzales (2017) en la tesis titulada: Calidad de atención al usuario externo, tesis doctoral en la universidad de México, estudio de enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como muestra a los usuario y trabajadores directos de diferentes centros públicos de la ciudad de México, en la que el investigador concluye: Los estudios que varios autores realizaron muestran que un alto porcentaje de la comunidad muestra inconformidad con los servicios tanto públicos como privados, por lo cual sería bueno el indagar para conocer la causa y así poder erradicarla, logrando así que el paciente se encuentre en comodidad con los servicios. La insatisfacción de los usuarios es mayor al 50 %. La encuesta reveló que

el 40% de los usuarios sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiada burocracia y 8% que no había recibido el trato adecuado.

Ramírez (2010). En la tesis titulada “percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios” tesis para obtener el grado de Magister en los servicios de la salud, investigación de nivel relacional, se ha realizado según la Encuesta Nacional de Salud II, teniendo como población 3324 usuarios que acudieron en las últimas semanas, para el recojo de datos se empleó los cuestionarios de encuesta, los investigadores llega a las siguientes conclusiones: el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social percibieron 2,6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%).

Siguiendo con la búsqueda de información relacionada con mi investigación, se encontró algunos antecedentes **a nivel nacional** como la de Tenorio (2014) titulado: Implementación de la dirección estratégica y su relación con la calidad de atención en el Municipio de Ventanilla, Lima. El desarrollo de este estudio se enmarco en el diseño correlacional. Se aplicó un cuestionario a 40 trabajadores de la comuna y los resultados afirman que, existe una percepción positiva del ciudadano respecto a la atención en el Municipio de Ventanilla, lo que demuestra que la dirección estratégica que viene impulsando los funcionarios de la gestión actual es adecuado y efectivo.

Huisa (2006) en la tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao” tesis para obtener el grado académico de magister en servicios de la salud pública, investigación de nivel relacional, se ha realizado en una muestra de 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98 % y a un error relativo de $e = 1,677\dots\%$. Para el recojo de información se ha empleado encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. En la presente investigación el investigador llega a las siguientes conclusiones: En relación a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%).

En lo que concierne a los **antecedentes de carácter regional** se ha encontrado al trabajo de Quiroz (2016) en la tesis titulada: Dirección Estratégica y Calidad de Atención en la Municipalidad de Huanca Sancos. Ayacucho 2016, tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, investigación de enfoque cuantitativo y nivel relacional, se ha realizado en una muestra de 80 unidades de estudio, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta, en la que la investigadora llega a las siguientes conclusiones: existe relación entre la dirección estratégica y la calidad de atención, corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Tau B = 0,597 lo que significa que la correlación es directa moderada, con un p-valor < 0.05 en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Podemos observar que el 52,5% (42) de usuarios consideran que la calidad de atención en la Municipalidad

Provincial de Huanca Sancos es regular, mientras que el 53,8% (43) consideran que la dirección estratégica es regular.

Aguirre (2018) en la tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho”, tesis para obtener el grado académico de Magister en servicios de la salud en la Universidad Cesar Vallejo, investigación de enfoque cuantitativo de nivel relacional, se ha realizado teniendo en cuenta como dimensiones de estudio para la calidad de atención los siguientes: elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta del personal, seguridad, Calidez o empatía; y teniendo como dimensiones para la variable satisfacción del usuario externo los siguientes dimensiones: Humana, Técnico-científica, Entorno. Teniendo como muestra de estudio, a 180 usuarios escogidos aleatoriamente, para el recojo de información a empleado los cuestionarios de encuesta para ambas variables, en la cual el investigador llega a las siguientes conclusiones estadísticas: el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. El valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se colige: que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Morro de Arica.

Ministerio de Salud (2015) en el proyecto titulado: “proyecto de mejora integral Ayacucho Hospital de Huamanga” a través de las estrategias de las cartas de salud, se recibieron respuestas de la población, respecto a la calidad de atención a través de un cuestionario de encuesta, en la que los usuarios opinan el 46.2% afirma que la calidad de atención es buena y el 39.4% afirma que la calidad de atención en dicho hospital es mala. Uno de los pacientes entrevistados responde de la siguiente manera: “...porque si es

cierto que se demora mucho; colas muy inmensas y hay veces no se explican bien al paciente lo que tienen que hacer y los maltratan (LPM)”

Así mismo la estadística encontrada en relación a los usuarios internos revela: En primer lugar a la organización del establecimiento (46%). En segundo lugar se refieren a la calidez en la relación interpersonal (20.7%). Y en tercer lugar el equipo e infraestructura (19%). Muy cerca de calidad de la atención (18%).

Un paciente interno opina: *En repotenciar recursos humanos mediante concursos y nombramientos, y no nombrar a incapaces como lo hay (APH).*

Aplicar un reordenamiento general tanto administrativamente como asistencias designando a los jefes de acuerdo a sus capacitaciones, experiencias y destrezas y no por cargo de confianza.

A si mismo estas son las estadísticas por cada servicio con respecto a la calidad de atención: Además en el presente proyecto de mejora se encontró la siguiente estadística:

Referente al trato del personal médico en consulta externa, lo siguiente: Bien 51.5%, Regular 39.4%, mal 3.0% Por mejorar: 42.4%.

Trato del personal de enfermería en consulta externa: Bien 38.5%, Regular 46.2%, 13.8% mal, Por mejorar el 60.0%.

Trato del personal técnico de enfermería en consulta externa: Bien 36.9%, Regular 47.7%, mal 23.3%, Por mejorar: 60.0%.

Trato del personal de tiraje en consulta externa: Bien 56.1%, Regular 33.3%, mal 10.6% Por mejorar: 43.9%.

Trato del personal de caja en consulta externa: Bien 47.0%, Regular 42.4%, mal 10.6% Por mejorar: 53.0%.

Trato del personal de servicio social en consulta externa: Bien 32.0%, Regular 44.0%, mal 12.0% Por mejorar: 56.0%.

En lo que concierne a los **antecedentes de carácter local** se puede anotar los trabajos de Quispe (2015) citado de Aguirre (2018) tesis titulada “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología en el hospital Regional” el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, fue un trabajo

cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, con una muestra de 159 usuarios que se le aplicó una encuesta, donde se emplearon tablas de frecuencia y pruebas estadísticas. Obtuvieron los resultados que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, llegando a la conclusión que utilizando el coeficiente de Spearman, encontraron una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

Dirección estratégica de recursos humanos: Valladares (2014) indica que la dirección estratégica viene a ser el conjunto de capacidades y competencias humanas que sirven para la organización, conducción, control y evaluación eficaz y de calidad de las instituciones, orientados a la consecución de sus fines y objetivos. Esto implica, que si una organización o institución tiene como política poseer una dirección estratégica para la concretización de sus propósitos, requiere tener al personal directivo debidamente capacitado, habilitado y preparado de forma técnica y actitudinal para organizar, dirigir, controlar y evaluar con calidad y eficiencia la marcha institucional, priorizando el cumplimiento cabal de las funciones del recurso humano de la institución.

De similar modo, Calero (2013) plantea, que la dirección estratégica exige del personal directivo de una entidad, que estén idónea y pertinentemente entrenados en el uso de sus aptitudes, habilidades, destrezas, saberes y técnicas gerenciales y administrativas para la conducción de la entidad. Esto compromete que los directivos de la institución deben desarrollar sus habilidades y competencias gerenciales, de gestión y de liderazgo. También implica tener en cuenta las necesidades y demandas institucionales, y hacer que el personal que labora en la entidad internalice y haga suyo la misión y visión institucional, los fines y objetivos estratégicos, y a vez que cumplan a cabalidad sus funciones.

Olarte (2015) manifiesta que una entidad para lograr hacer realidad su propósito, visión y misión tiene que contar con todo el personal directivo esté

debidamente preparada en la dirección estratégica. Esta capacitación permitirá integrar adecuadamente los recursos humanos y materiales de la institución que se destinarán a los procesos y actividades planificadas, siempre orientados a la maximización de las potencialidades y al aprovechamiento eficaz de las fortalezas disponibles de la entidad.

La dirección estratégica compromete varios elementos indispensables en la buena marcha institucional: la organización, planificación, dirección, ejecución, control y evaluación; asimismo implica tener presente la misión y visión, propósitos, fines y objetivos institucionales. La dirección estratégica en el siglo XXI es una herramienta necesaria para las instituciones, empresas y organizaciones que pretenden hacer realidad sus fines y objetivos, como indica Guevara (2014) cuando menciona:

La dirección estratégica garantiza un proceso efectivo en la cadena de producción, porque se sustenta en la planificación técnica de cada una de las actividades, la misma que garantiza que el logro de las metas sea efectivo, asegurando así la calidad del servicio prestado y asignándoles confianza y seguridad a los usuarios (p. 85).

El trabajo eficaz, óptimo y de calidad realizado por el personal de una institución, es un proceso que garantiza el logro de la satisfacción, la credibilidad, la confianza y la seguridad en los usuarios que requieren la atención de la entidad. Esto implica necesariamente que el personal jerárquico de la institución debe estar debidamente entrenado en la práctica de los principios de la dirección estratégica, deben estar instruidos en el manejo técnico, gerencial, administrativo y con liderazgo de la entidad.

La implementación de la institución con una dirección estratégica bien organizada conduce al cambio de modelo paradigmático institucional y este cambio a su vez conlleva a la realización de la misión y visión organizacional, a la lucha por la realización de los fines y objetivos de la entidad. Asimismo esto implica un significativo cambio de mentalidad en los integrantes de la institución desde la gerencia hasta los niveles más bajos de los empleados. Por ello es un requisito indispensable la capacitación en asuntos de dirección estratégica y de planeamiento estratégico, para que a sus integrantes pueda proporcionarle un soporte técnico, metodológico y

ético, que a su vez sustente la potencialización del recurso humano en sus aprendizajes, habilidades y saberes que comprometen el cumplimiento de sus funciones institucionales.

El fortalecimiento del capital humano de la entidad requiere de una labor sistemática en cuanto a la gestión del recurso humano en sus competencias directivas, gerenciales, administrativas y de liderazgo, principalmente de la plana directiva de la entidad, ya que toda esta preparación puede darle el soporte necesario para la concretización de los fines y objetivos institucionales, para la materialización de la misión y visión organizacional. Tal logro refuerza y motiva a sus integrantes a la identificación y mayor confianza con su institución.

Según Sabino (1991) los recursos humanos vienen a ser el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades, destrezas, conocimientos y experiencias humanas que poseen las personas que trabajan en una actividad económica o en una determinada región o país. Estas cualidades humanas descritas hacen de las personas un recurso valioso para el proceso productivo, para la realización de las diversas actividades humanas.

Rodríguez (2008) precisa que la función de recursos humanos a través del tiempo se ha ido configurando al compás de la evolución de la misma sociedad, particularmente ha marcado dicho progreso el desarrollo de las empresas e instituciones. Los principales factores que convergieron en la evolución de la lógica de los recursos humanos fueron los progresos de la industrialización, la labor asistencial de las empresas o entidades, el aporte de las investigaciones científicas, el desarrollo jurídico laboral, el desarrollo tecnológico, la organización sindical, los progresos de los métodos de la gestión de los recursos humanos, la competitividad de los mercados, la complejidad organizacional cada vez mayor, el mayor desarrollo cultural, el costo creciente de los recursos humanos, entre otros.

La evolución de los recursos humanos ha pasado por cuatro etapas: la primera corresponde a la fase administrativa de los recursos humanos que viene a ser la época de la racionalidad productiva. La segunda es la etapa de la gestión de los recursos humanos que corresponde a la época de mayor complejidad humana y mayor rendimiento individual del hombre. La tercera

es la fase de desarrollo de los recursos humanos que viene a ser la época del desarrollo organizacional y de mayor optimización de los trabajadores. Y la cuarta es la etapa de la responsabilidad estratégica de los recursos humanos que corresponde a época actual en la que se viene aplicando los principios de la dirección estratégica de los recursos humanos.

La finalidad de la optimización de la función de recursos humanos en las empresas e instituciones es proporcionar a la institución un soporte organizacional eficiente en la fuerza laboral que le permita desarrollar, evaluar y tomar decisiones de cambio en la marcha institucional desde la dirección estratégica de la gerencia del organismo. Esto compromete que la plana jerárquica de la institución realice constantemente la labor motivacional, comunicacional y participativa en sus integrantes con visión estratégica gerencial que esté orientado a la mayor dinamización de las capacidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales de sus trabajadores.

Para Massaro (2015) la capacitación del personal de una empresa o entidad en la dirección estratégica de los recursos humanos hoy invierten cuantiosas sumas de dinero, porque la institución requiere personal que desempeñe su labor eficientemente, particularmente el staff gerencial, que no solo debe conocer los procesos de la dirección estratégica y manejo eficiente de los recursos humanos, sino también debe estar capacitado para la conducción de la institución con visión de futuro, con capacidad gerencial, administrativa y de liderazgo todo esto impactará primero en todo el personal que labora en la entidad generando cambios positivos y luego cambios en los servicios brindados al público usuario.

Lo anterior implica necesariamente el entrenamiento del personal desde la lógica de procesos gerenciales de una entidad, donde los gerentes y todo el personal directivo estén debidamente capacitados para una estandarización de los procesos y operaciones de desarrollo interno de la empresa o institución a fin de garantizar rigurosamente los resultados óptimos esperados. Estos resultados positivos en el desarrollo institucional a su vez se deben replicar en la mayor optimización de recursos, en mayor

eficiencia laboral y mejor cumplimiento de los fines, objetivos, misión y visión de la entidad.

Asimismo Rodríguez (2008) plantea que la dirección estratégica de los recursos humanos es una herramienta fundamental en la mejora de la marcha institucional, porque tiene que ver con la máxima optimización y racionalización de los recursos materiales, financieros y humanos de la entidad o empresa. Está constituido por tres pilares esenciales: estrategia institucional o empresarial, estructura organizacional y dirección de los recursos humanos.

Según Miller, citado por Rodríguez (2008) la dirección estratégica de los recursos humanos incluye todas aquellas decisiones y acciones que corresponden a conducción eficiente de los integrantes de la entidad, que están directamente relacionados con los procesos de análisis, selección y ejecución de las estrategias gerenciales orientadas a la creación, mantenimiento y optimización de los recursos materiales, financieros y humanos que garanticen la ventaja competitiva de la institución o empresa.

Dimensiones de la dirección estratégica de recursos humanos

Capacidad directiva: En la dirección estratégica de los recursos humanos de una institución como los hospitales, una de las dimensiones básicas a tener en cuenta es la capacidad directiva de la plana jerárquica de la entidad. Según Silva (2014) la capacidad directiva viene a ser la habilidad, destreza, aptitud y actitud gerencial y administrativa que poseen los directivos de una entidad o empresa, las que les permite organizar, dirigir y optimizar de manera eficiente los recursos humanos asegurando la productividad y el logro de la misión institucional. La formación de la pericia y la destreza gerencial, administrativa y de liderazgo de los directivos de la institución posibilita la conducción racional, óptima y eficiente del organismo velando el cumplimiento real de sus funciones que la sociedad le ha asignado.

Por otro lado Calero (2014) considera que la capacidad directiva es un elemento fundamental en todo proceso organizativo, ejecutivo, evaluativo y de repotenciación de la entidad, particularmente del capital humano, la misma que exige de los directivos de la institución un profundo conocimiento

y formación humana y gerencial, sin ellas no podrían dirigir la institución sin caer a falencias comprometedoras de la buena marcha institucional.

La falta de formación en la capacidad directiva del personal jerárquico de la entidad, podría dificultar en el logro de las metas, objetivos, fines, misión y visión institucional, ya que tendrían falencias en la organización, conducción y motivación necesaria del personal de la entidad. Asimismo dichas falencias no ayudaría a la optimización eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos, comprometiendo seriamente la marcha institucional, por ello es ineludible que todo directivo del siglo XXI esté debidamente entrenado en su máxima capacidad de dirigir y liderar una entidad.

Capacidad gerencial: La capacidad gerencial de los directivos de una institución es otra de las dimensiones de la dirección estratégica de los recursos humanos, como manifiesta Barbosa (2014) que la capacidad gerencial está directamente relacionada con la potencialidad y la habilidad de los directivos de una entidad para obtener del material humano con que cuenta lo mejor que tienen y que potencialmente pueden dar. Pero para lograrlo requiere que el personal directivo esté bien capacitado gerencialmente, porque necesitará emplear un conjunto de recursos y estrategias de persuasión, motivación y estimulación de los trabajadores de la entidad. Ya que sin este combustible no podrá lograr satisfactoriamente las metas y funciones institucionales.

En tal sentido, la capacidad gerencial se puede entender también la potencialidad y la preparación necesaria del personal directivo para organizar, planificar, ejecutar, evaluar, corregir y repotenciar la capacidad institucional en términos de optimización de recursos materiales, financieros y humanos. En esa dirección también plantean Calero (2014) y Silva (2014) aseverando que la capacidad gerencial es una potencialidad que tienen las personas para hacer suyo el trabajo desde el enfoque estratégico y por resultados. La capacidad gerencial viene a ser la potencialidad que poseen cada uno de los empleados de la entidad para internalizar como suyo el trabajo institucional, asimismo son las habilidades gerenciales requeridas en una formación profesional especializada, que demandan la convergencia de

habilidades y destrezas sociales, la misma que garantiza un ambiente armónico, cómodo y agradable para el personal de la institución. Este ambiente hace sentir a los trabajadores permanentemente motivados y empoderados en hacer suya la misión y la visión de la institución, y así realizar una labor óptima en cumplimiento de su función que la entidad le ha asignado.

Liderazgo directivo: Una tercera dimensión de la dirección estratégica de los recursos humanos viene a ser el liderazgo directivo. El liderazgo directivo son las habilidades y capacidades que tienen las personas para conducir acertada y eficientemente la organización, planificación, ejecución, control, evaluación, corrección y repotenciación de la entidad, principalmente en la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.

Las competencias y capacidades que poseen el personal directivo para conducir con eficiencia y eficacia los procesos administrativos de la entidad, son las cualidades esenciales e ineludibles del personal directivo que tiene formación en liderazgo directivo. Este liderazgo de los directivos posibilita mejor organización institucional, mayor optimización de los recursos y la generación de expectativas institucionales que acicatean a sus integrantes al logro de los objetivos trazados.

Para Martínez (2014) y Salas (2016) el liderazgo directivo están relacionadas con los procesos de organización, ejecución y evaluación del rendimiento del capital humano de la institución, en cuanto concierne a su capacidad laboral, solvencia técnico – profesional y moral. La capacidad de liderazgo de un directivo de una institución permite contagia a todo la plana directiva de realizar una labor organizativa, ejecutiva y evaluativa eficiente de los trabajadores, así como ayuda a la mejor optimización en el uso de los recursos materiales, financiero y humanos, dándoles la posibilidad de incentivar mejor el perfeccionamiento de las capacidades de los empleados, así como promover el mejoramiento de las capacidades de liderazgo del personal directivo de la entidad.

Calidad de atención: La calidad de atención en los hospitales es una variable muy importante que compromete la labor de toda la plana directiva y personal médico y no médica de este organismo de salud. Para Calero

(2014) 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. En tal sentido la calidad de la atención está directamente vinculada a la percepción positiva o negativa que tienen las personas que acuden a una institución u organización a solicitar algún servicio.

La calidad de atención prestada por una institución determinada no es más que la estimación y ponderación de los usuarios de cómo los trabajadores y sus directivos de la entidad están cumpliendo sus funciones. Si el cumplimiento de sus funciones se da en forma eficiente o ineficiente en cuanto a la celeridad de los procesos, a la calidad de trato y atención al público usuario. La calidad de atención no sólo compromete a la labor del recurso humano sino también tiene que ver con la mayor optimización de los recursos materiales y financieros de la entidad.

La calidad de atención es la forma de ver o percibir de los usuarios de una entidad con respecto a la labor desarrollada por el personal de la institución. Esto es una forma de evaluación social por parte de los clientes quienes estiman o valoran el servicio prestado en términos de satisfacción de necesidades y expectativas.

La calidad de atención es una variable esencial de la dirección estratégica de una institución que involucra los procesos de organización, planificación, ejecución, control, evaluación y reposición de los recursos materiales, financiero y humanos de una institución. Actualmente se ha constituido en un indicador de la competitividad, debido a que proporciona información correspondiente al producto o del servicio entregado a sus clientes o usuarios. Al respecto Fleitas (2013) opina que la calidad de atención necesariamente tiene que ver con la satisfacción de las expectativas individuales y colectivas, en ese sentido a nivel de la gestión institucional, todos los esfuerzos desplegados en los procesos de producción o atención deben ser reflejados en la satisfacción del usuario.

En el sentido, la calidad de la atención está directamente relacionada con los indicadores de la competitividad empresarial, ya que suministra

información sobre la autenticidad del producto entregado y la eficacia del servicio prestado. Al mismo tiempo está relacionado con la satisfacción de las necesidades y expectativas individuales y colectivas de los usuarios, que vienen a ser el resultado de la eficiente gestión del personal directivo, del eficiente cumplimiento de su labor de los trabajadores, del óptimo y pertinente uso de los recursos institucionales, entre otros. Es decir tiene que ver con todo el esfuerzo desplegado por la institución a la atención de los usuarios que finalmente se traduce en un servicio idóneo y eficiente o no.

Dimensiones de la calidad de atención

Satisfacción de las expectativas: La satisfacción de las expectativas es una de las dimensiones fundamentales de la dirección estratégica de la gestión de los recursos humanos de una entidad como el hospital. Buendía (2013) indica que la satisfacción de las expectativas es la percepción que tienen los usuarios de un servicio determinado que brinda una empresa o entidad pública. Esta es una percepción valorativa sobre la conformidad del servicio recibido, es una apreciación subjetiva de los clientes o usuarios de la empresa o entidad, que podría equipararse con una forma de evaluación social que califica de satisfactoria o insatisfactoria la atención brindada. Esta evaluación social necesariamente compromete la reputación, credibilidad y confianza de la institución y de la labor que realizan sus integrantes tanto de la plana directiva como de la instancia de los empleados. Esto dependerá en gran medida de como la institución ha calado en la percepción de la población usuaria con la prestación de sus servicios eficiente, oportuna y de calidad.

La satisfacción de las expectativas del público usuario es un elemento subjetivo que muchas veces depende de los estados de ánimo de los clientes, tal como refiere Alkin (2012) que la satisfacción de las expectativas es la sensación de estar satisfecho con el servicio recibido, traducido en comodidad, calidez y agradecimiento del usuario para con el servicio recibido. Indicadores como el trato, la solución de problemas, la celeridad en la atención y el acceso a los servicios de salud sin restricciones permiten valorar el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido. Esta

dimensión involucra varios indicadores como el estado de ánimo del usuario, de la atención prestada por los trabajadores, la satisfactoria resolución de las necesidades y requerimientos del público, del acceso a los servicios solicitados, de la infraestructura, equipamiento y logística institucional adecuada, entre otros.

Celeridad en la atención: La celeridad en la atención es otra de las dimensiones de vital importancia en la calidad de atención de una entidad. En cuanto se refiere a la celeridad en la atención de los servicios prestados por una institución, Pasquel (2012) indica que viene a ser la capacidad de respuesta que tiene la organización para atender en el tiempo perentorio lo requerimientos de los usuarios o beneficiarios. Actualmente esta exigencia es considerada como indicador de una buena atención y calidad en la prestación del servicio prestado.

La calidad de atención al público usuario de una entidad es una de las dimensiones que exige y requiere lograr indudablemente la satisfacción del usuario con una atención rápida, eficiente y de calidad. Pero para lograr esa satisfacción en el usuario, la capacidad de respuesta institucional debe estar acorde a los estándares de calidad internacional y nacional en sus aspectos básicos y esenciales, sin las cuales es casi imposible en la actualidad lograr una calidad de atención satisfactoria en los clientes. En ese sentido la celeridad en la atención está relacionada con la capacidad organizacional, ejecutiva y evaluativa de la entidad personificada en la plana directiva, que debe estar debidamente entrenada en la dirección estratégica no solo de los recursos humanos sino también de los recursos materiales y financieros de la institución.

Sistema de comunicación: Una tercera dimensión de la calidad de atención de los servicios prestados por una institución al público usuario es el sistema de comunicación. Los sistemas de comunicación en el siglo XXI se han convertido en elementos muy esenciales para la marcha eficiente y satisfactoria de la entidad. Por ello Fernández (2014) señala que uno de los componentes de vital importancia en la gestión eficiente y efectiva de una institución o empresa es la organización y uso eficiente y óptimo del sistema de comunicación. Los sistemas de comunicación permiten acelerar y al

mismo tiempo armonizar y dinamizar los procesos institucionales, así como evitar la pérdida de tiempo en actividades que no tienen valor alguno para la organización, la misma que surge debido a que los canales de comunicación no permiten que la información fluya en el tiempo previsto.

Refiriéndose al valor del sistema de comunicaciones para el buen funcionamiento de las instituciones públicas, Chiavenato (2014) expresa lo siguiente:

“...constituyen el bien preciado porque permiten una gestión efectiva en la medida que la información fluye sin distorsión lo que asegura lograr los objetivos previstos en el tiempo programado; la pérdida de tiempo y de recursos en mucho de los casos ocurre debido a que la información no ha llegado convenientemente lo que perjudica el proceso en la cadena de producción, que a la larga representa pérdidas invaluable para la organización” (p. 57).

Teniendo en cuenta lo expresado por Chavenato, con respecto al sistema de comunicaciones se puede decir que una eficiente gestión institucional necesita de la participación del sistema de comunicación bien organizada, eficiente y de calidad. El flujo de la información dentro y hacia afuera de la institución es un elemento esencial que previene de un conjunto de errores posibles a cometer, asimismo contribuye al fortalecimiento de la cadena de producción de la entidad y genera una imagen institucional positiva en la opinión pública a favor de la entidad. En la actualidad los sistemas de comunicación en las instituciones públicas y privadas son elementos esenciales que participan en el proceso productivo y de gestión de las entidades, contribuye a la aceleración y cumplimiento eficiente de las funciones propias de la institución, ayuda a generar un clima organizacional armónico y genera una imagen institucional positiva dentro de la sociedad.

1.4. Formulación del problema:

Problema general

¿De qué manera la dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

PE2: ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

PE3: ¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

1.5. Justificación de estudio

El trabajo de investigación considera mencionar como justificación para la realización del estudio las siguientes consideraciones:

El trabajo de tesis que presento, **es conveniente**, porque a partir del problema encontrado en los resultados, se diseñará un plan de mejora y su respectivo tratamiento, para brindar mejores servicios de calidad de atención al usuario externo e interno del Hospital Regional de Ayacucho, específicamente en el área de recursos humanos. La investigación sirve para identificar las debilidades de los directivos del área de Recursos Humanos de la entidad en estudio, así como encontrar debilidades de atención en los trabajadores.

Es relevante, porque proporciona información sustancial sobre las características de cómo se viene organizando la dirección estratégica en el área de recursos humanos, así como la calidad de atención en el Hospital Regional de Ayacucho, la misma que servirá para que la población en su conjunto tenga un nivel de valoración aceptable en la atención que recibe, así como los directivos del área de recursos humanos tengan un nivel de aceptación por los usuarios internos como externos de la entidad en estudio.

A partir de las conclusiones a las que se arriben la autoridad edil a través de sus funcionarios pueda reorientar e implementar estrategias a fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden al Hospital Regional, quienes en última instancia resultan ser los beneficiados con la realización del trabajo de investigación.

Justificación por implicancias prácticas: El presente estudio se preocupa en resolver problemas de dificultad de atención a usuarios externos e internos, se preocupa por mejorar las relaciones humanas, el liderazgo y el compromiso organizacional, en cierta medida ayudará a resolver estas falencias y contribuir con los objetivos institucionales en caminadas a la misión y visión del hospital Regional.

Justificación por valor teórico: Con la presente investigación no se llenará vacíos en el conocimiento científico, sus resultados de la investigación se podrá generalizar a Instituciones de Salud pública con similares características, la relación entre variables y relación de variable a dimensiones de estudio servirá para desarrollar y apoyar a formular una teoría, en la presente investigación no se conocerá el comportamiento de las variables, debido a que no habrá manipulación de variables, solo se conocerá la relación entre variables, se espera saber resultados que no se conocían con anterioridad.

Utilidad metodológica: La investigación contribuirá en la definición de un concepto, dato y relación entre variables. El presente estudio servirá como antecedentes investigativos para futuras investigaciones de tal modo ira al badajo cultural de la biblioteca de salud regional.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Hipótesis específicos

H1: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

H2: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

H3: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la dirección estratégica en recursos humanos y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Objetivos específicos:

O1: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

O2: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

O3: Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

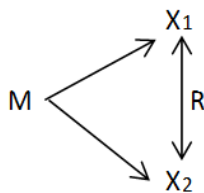
El presente trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa por lo que el diseño escogido es vi variada. Es de diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de variables; por lo que es de diseño relacional transversal en la medida que los resultados de la investigación corresponden a un periodo determinado (corte en el tiempo). “Una correlación, es una interrelación una asociación entre dos variables” (Polit, 2010, p. 87).

Salkind (1998) precisa que las investigaciones correlacionales se caracterizan porque buscan establecer el grado de relación que existe entre las variables en estudio, estas no manipulan variables de causa y efecto.

“Los diseños relacionales son vi variadas, en donde existe una variable de asociación y una variable de supervisión” (Supo, 2017, p. 46).

El diseño de la presente investigación gráficamente lo representaremos de la siguiente manera:

Esquema



Siendo:

M, muestra representativa

X1, medición a la variable 1.

X2, medición a la variable 2

R, es la determinación de la relación existente entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

Variables

Las variables son de reagrupamiento lógico de atributos a características que definen un fenómeno observado. Es decir, es una característica observable que puede adoptar diferentes valores o expresarse en varias categorías (AnderEgg, 2014, p. 221).

Para el caso de nuestra investigación las variables fueron registradas de la siguiente manera:

Variable 1 : Dirección estratégica en recursos humanos

Variable2 : Calidad de atención.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Dirección estratégica en recursos humanos.	Relaciones que existen entre recursos humanos, estructuración de una entidad y la capacidad que poseen los que dirigen la organización a nivel directivo, gerencial y liderazgo, que asegura el trabajo efectivo y el logro de los objetivos institucionales. (Frederick, J 2014, p. 10).	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones: Capacidad directiva, Capacidad gerencial, Liderazgo directivo	Capacidad directiva Capacidad gerencial Liderazgo directivo	<input type="checkbox"/> Organización <input type="checkbox"/> Ejecución <input type="checkbox"/> Control <input type="checkbox"/> Logro de metas <input type="checkbox"/> Logro de objetivos <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo <input type="checkbox"/> Toma de decisiones	ORDINAL 4: Excelente 3: Bueno 2: Regular 1: Deficiente
Calidad de atención.	Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, además es la valoración del servicio que brinda una entidad organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo de los usuarios. (Gonzales, 2014, p. 187).	La calidad del servicio será valorar a través de la aplicación de un cuestionario que mida las dimensiones: Satisfacción de las expectativas. Celeridad en la atención. Sistema de comunicación	Satisfacción de las expectativas. Celeridad en la atención. Sistema de comunicación	<input type="checkbox"/> Individuales <input type="checkbox"/> Grupales <input type="checkbox"/> Plazos <input type="checkbox"/> Procedimientos administrativos <input type="checkbox"/> Asertivo <input type="checkbox"/> Empático	ORDINAL 4: Excelente 3: Bueno 2: Regular 1: Deficiente

2.3. Población y muestra

Población

Define a la población de estudio: Carrasco, S. (2006), viene a ser el conjunto de objetos, hechos, eventos y personas.

Para Ñaupas, (2011) la población es entendida como el total de objetos, fenómenos o elementos que guardan similitud en sus características particulares y que serán objeto de una investigación.

Conjunto de elementos que presentan características comunes. La población es un conjunto de todos los elementos que hemos estudiado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Pino, 2012, p. 157).

La población de estudio considera a usuarios internos y externos atendidos en el Hospital Regional. Ayacucho, 2018.n=90

Tabla 1: Población de estudio

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Usuarios externos	15	30	45
usuarios internos	30	15	45
TOTAL	45	45	90

Fuente: Registro de asistencia del Hospital Regional Ayacucho.

Elaboración: propia

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población (Salkind, 2002, p. 157), como tal posee las mismas características del marco poblacional.

La muestra para Quezada (2012) es parte representativa de la población.

Sin embargo, en la presente investigación se ha obviado el cálculo de la muestra porque la población es accesible. Por tanto, se

trata de un estudio censal. $n = 90$. Los usuarios que acudieron a atenderse en los diferentes servicios de mayo a junio de 2018.

Tabla 2: Muestra de estudio

USUARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Usuarios externos	15	30	45
usuarios internos	30	15	45
TOTAL	45	45	90

Fuente: Registro de asistencia del Hospital Regional Ayacucho.

Elaboración propia.

El muestreo para seleccionar a las unidades de análisis que forman parte de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Al no realizar el cálculo de la muestra por estudiar al 100% de la población, se obvia el tipo de muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

“Procedimientos mediante los cuales se genera informaciones válidas y confiables, para ser utilizados como datos científicos” (Yuni y Urbano, 2006).

“Procedimientos muy concretos que el investigador utiliza para recoger información con carácter práctico y operativo”. (Palomino, 2016, p. 154).

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

Tabla 3

Tabla de las técnicas de la instrumentación.

VARIABLES	TÉCNICAS
Dirección estratégica en recursos Humanos	Encuesta
Calidad de atención	Encuesta

Fuente: Fichas técnicas. *Elaboración propia.*

Según Monje, C. (2011), la encuesta es una técnica de recojo de datos o de información en las que se determina específicamente grupos de personas que responden a una determinada cantidad de interrogantes específicas, planteados por el investigador.

Instrumentos

“Es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar información” (Yuni y Urbano, 2006).

“Recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información” (Peña, 2016, p. 156).

Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

Tabla 4

Tabla de las de la instrumentación.

VARIABLES	INSTRUMENTOS
Dirección estratégica	Cuestionario de encuesta
Calidad de atención	Cuestionario de encuesta

Fuente: Fichas técnicas. *Elaboración propia.*

Según Monje, C. (2011), es un instrumento que recoge organizadamente los indicadores en función de las variables, en estudio.

Validez

A decir de Hernández, R. et al (2010), la validez en términos generales es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (autenticidad). En otros términos, es la fidelidad del atributo a medir. Para el presente trabajo de investigación se trabajó con instrumentos de recolección de datos estandarizados y previamente validados por otros investigadores así como por el MINSA (2015), Sin embargo ha sido necesario graduar algunos ítems para el contexto específico, por lo que fue necesario la validez por el procedimientos estadístico de R de Pearson para uno de los ítems bajo los criterios estadísticos del modelo ítem-total. En la cual la teoría estadística de Pearson nos indica que si los resultados son $>$ a 0,21 entonces son válidos y si los resultados son $<$ a 0,21 entonces no son válidos; por lo que nuestros resultados estadísticos nos arroja dentro de los estándares permitidos.

Para mayor veracidad de lo descrito adjunto las fichas técnicas de la instrumentación:

FICHA TÉCNICA

Instrumento*	<i>Cuestionario para medir Dirección estratégica</i>
Autores	María del Pilar Gonzales Peña
Año de edición	2014
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar el nivel de dirección estratégica.
Duración	60 minutos
Dimensiones	Capacidad directiva Capacidad gerencial. Liderazgo directivo
Adaptado	Br. Yataco Bernaola, Luisa Amparo

Campo de aplicación	Usuarios de las dependencias públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.875.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (20 ítems) Dimensión I: Capacidad directiva (6 ítems). Dimensión II: Capacidad gerencial (6 ítems) Dimensión III: Liderazgo directivo (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

FICHA TÉCNICA

Instrumento*	<i>Cuestionario para medir calidad de atención</i>
Autores	Humberto Rivas Hurtado.
Año de edición	2015
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas.
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la calidad de atención.
Duración	40 minutos

Dimensiones	Satisfacción de las expectativas Celeridad en la atención Sistema de comunicación		
Adaptado	Br. Yataco Bernaola, Luisa Amparo		
Campo de aplicación	Público que hace uso del servicio en instituciones públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.854.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems) Dimensión I: Satisfacción de los usuarios (6 ítems). Dimensión II: Celeridad en la atención (6 ítems) Dimensión III: Sistema de comunicación (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Categorías	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

Confiabilidad

La confiabilidad según Abanto (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para registrar resultados similares en varias aplicaciones a muestra con características similares.

En la presente investigación para el caso de nuestros instrumentos, a partir de los datos se constató, un Alpha de Cronbach, la misma que resultó ser igual a 0.875, para la variable dirección estratégica en recursos humanos y 0,854 para la variable

calidad de atención, lo que significa que los instrumentos son altamente confiables y aplicables en la investigación.

A continuación adjunto el resultado de la confiabilidad de la instrumentación, a partir de la ficha técnica:

Para la variable dirección estratégica en recursos humanos:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,875	20

Fuente: Fichas técnicas. Elaboración propia

En la misma medida para la variable calidad de atención, podemos observar el siguiente resultado:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	20

Fuente: Fichas técnicas. Elaboración propia

Como podemos observar en las tablas anteriores los resultados del Alfa de Cron Bach, son cercanos a 1.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos fueron copiados en una base de datos y luego procesados con el paquete estadístico IBM – SPSS versión 22, a partir de ella se elaboraron tablas descriptivas y tablas inferenciales, como las tablas cruzadas y luego se realizó la prueba de hipótesis, con el estadígrafo de Tau B de Kendall, al 95% de confianza y 5% de significancia. La elección del estadígrafo en mención tiene correlato con la distribución no normal de datos y escalas iguales de medición ordinal. La prueba de normalidad de datos se determinara mediante el test de KolmorovEsmirnov, en tanto que la población fue mayor a 50 unidades de estudio.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación considera los principios de confidencialidad y consentimiento informado en la administración de los instrumentos de recojo de datos, del mismo modo en el tratamiento de la información. Se respetó el derecho de autoría respecto al material bibliográfico utilizado en la redacción del proyecto y del informe final, las normas internacionales APA sexta versión; así mismo se subió la tesis a la plataforma virtual *turnitin* exigencias de autenticidad de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Así mismo la investigación se realizó bajo el consentimiento informado de la entidad en estudio, así como su respectiva autorización en la investigación, además se cuidó los sesgos de la investigación con la finalidad de cumplir con nuestros objetivos propuestos.

III. RESULTADOS

Prueba Inferencial

Tabla 5

Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad

Si $n \geq 50$ Kolmogorov-Smirnova; Si $n < 50$ Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	,311	90	,000	,838	90	,000
CALIDAD DE ATENCIÓN	,275	90	,000	,857	90	,000
Satisfacción de las expectativas	,290	90	,000	,835	90	,000
Celeridad en la atención	,352	90	,000	,693	90	,000
Sistema de comunicación	,377	90	,000	,761	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia
Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Interpretación:

La tabla 5 registra que la sig (α) = 0.000 por lo que podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a en 90 muestras con 20 ítems para la variable dirección estratégica en recursos humanos y para la variable calidad de atención en 20 ítems en sus diferentes dimensiones, nos arrojó como resultados los significados bilaterales $< a: 0,05$, esto significa estadísticamente la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones relacionales.

Decisión: El significado bilateral tanto para la variable de supervisión y la variable de asociación en sus diferentes dimensiones, nos arrojó, los PValores $< a: 0,05$, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación relacional, y como mis variables son de tipo ordinal con escalas iguales, entonces el procedimiento estadístico corresponde al estadístico Tau_b de Kendall, en razón de que el objetivo de investigación es medir la relación entre las variables y dimensiones de estudio.

Es necesario precisar que según Abanto (2016) la prueba de normalidad se debe realizar cuando la información acopiada genera cuantificación numérica, independientemente de que la variable sea categórica, ya que sin esta prueba no se podría elegir el estadígrafo que permite medir la correlación, teniendo en cuenta que existen dos grupos de estadígrafos, las que son paramétricas y las no paramétricas.

A nivel inferencial: tablas cruzadas y pruebas de hipótesis

Tabla cruzada y prueba de hipótesis general

Tabla 6

Dirección estratégica en recursos humanos y calidad de atención en el Hospital Regional de Ayacucho.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS*CALIDAD DE ATENCIÓN tabulación cruzada			CALIDAD DE ATENCIÓN			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Deficiente	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	8	46	2	56
		% del total	8,9%	51,1%	2,2%	62,2%
	Buena	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
	Excelente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
	Total	Recuento	26	46	18	90
		% del total	28,9%	51,1%	20,0%	100,0%

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 06, del total de 90 usuarios internos y externos del Hospital regional de Ayacucho, los mismos que representan al 100%, con el cuestionario de encuesta respecto a la variable dirección estratégica en recursos humanos y calidad de atención; de esta totalidad el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular; por otra parte, el 51,1% (46) de los usuarios externos consideran una calidad de atención en escala regular en el Hospital Regional de Ayacucho.

De lo descrito podemos colegir, para una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular, le corresponde una calidad de atención en escala regular.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho):La dirección estratégica en recursos humanos no se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Hipótesis alterna (Ha):La dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA.

Correlaciones				
			DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	CALIDAD DE ATENCIÓN
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis general, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,857, lo que significa que existe correlación muy buena.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,857

El valor teórico se ubica en la zona que rechaza la H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que el nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: “La dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,857, por lo tanto existe muy alta correlación entre dirección estratégica en recursos humanos y calidad de atención (Kendall: 0,857; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 1

Tabla 7

Dirección estratégica en recursos humanos y satisfacción de las expectativas

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS*Satisfacción de las expectativas tabulación cruzada

		Satisfacción de las expectativas				Total
		Deficiente	Regular	Buena		
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Deficiente	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	2	51	3	56
		% del total	2,2%	56,7%	3,3%	62,2%
	Buena	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
	Excelente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
	Total	Recuento	20	51	19	90
		% del total	22,2%	56,7%	21,1%	100,0%

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 07, del total de 90 usuarios internos y externos del Hospital regional de Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados, a la satisfacción de las expectativas y la variable dirección estratégica en recursos humanos; de esta totalidad el 56,7% (51) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con las expectativas de la calidad de atención, por otra parte, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular.

Por tanto para una dirección estratégica en escala regular le corresponde una satisfacción de las expectativas en escala regular de los usuarios externos.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho):No existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Hipótesis alterna (Ha):Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA.

Correlaciones				
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS		Satisfacción de las expectativas
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Satisfacción de las expectativas	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 1, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,919, lo que significa que existe muy buena correlación.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,919

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ($\alpha: 0,05$); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,919, por lo tanto existe muy buena correlación entre dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas (Kendall: 0,919; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8

Dirección estratégica en recursos humanos y celeridad en la atención

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS* Celeridad en la atención tabulación cruzada

		Celeridad en la atención					
		Deficiente	Regular	Buena	Total		
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Deficiente	Recuento	18	0	0	18	
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	
	Regular	Recuento	10	46	0	56	
		% del total	11,1%	51,1%	0,0%	62,2%	
	Buena	Recuento	0	9	5	14	
		% del total	0,0%	10,0%	5,6%	15,6%	
	Excelente	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	
	Total		Recuento	28	55	7	90
			% del total	31,1%	61,1%	7,8%	100,0%

FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 08, del total de 90 usuarios internos y externos del Hospital regional de Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados, respecto a la celeridad de la atención y la variable dirección estratégica en recursos humanos; de esta totalidad el 61,1% (55) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con la celeridad de la calidad de atención, por otra parte el, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular.

Por tanto para una dirección estratégica en escala regular le corresponde una celeridad de la atención en escala regular de los usuarios externos.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA.

Correlaciones				
			DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Celeridad en la atención
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Celeridad en la atención	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 2, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,745, lo que significa que existe buena correlación.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,745

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ($\alpha: 0,05$); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,745, por lo tanto existe correlación buena entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención (Kendall: 0,745; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 3

Tabla 9

Dirección estratégica en recursos humanos y sistema de comunicación

			Sistema de comunicación			Total
			Deficiente	Regular	Buena	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Deficiente	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	44	8	56
		% del total	4,4%	48,9%	8,9%	62,2%
	Buena	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
	Excelente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
	Total	Recuento	22	44	24	90
		% del total	24,4%	48,9%	26,7%	100,0%

FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora

Descripción:

En la tabla 09, del total de 90 usuarios internos y externos del Hospital regional de Ayacucho, los mismos que representan al 100%, encuestados con el cuestionario de encuesta respecto a la dimensión sistema de comunicación y la variable dirección estratégica en recursos humanos; de esta totalidad el 48,9% (44) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con los sistemas de comunicación, por otra parte el, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular.

Por tanto para una dirección estratégica en escala regular le corresponde un sistema de comunicación en escala regular según la percepción de los usuarios externos.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



Regla: Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta HA .

Correlaciones				
		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS		Sistema de comunicación
tau_b de Kendall	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Sistema de comunicación	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

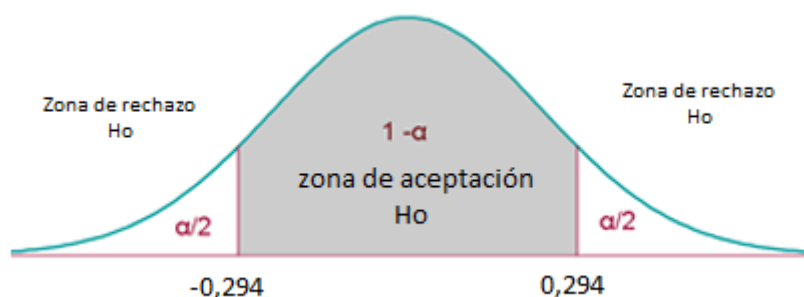
INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 3, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,837, lo que significa que existe muy alta correlación.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

Región de rechazo y aceptación



Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,837

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ($\alpha: 0,05$); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.

El coeficiente de correlación es 0,837, por lo tanto existe correlación muy alta entre dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación (Kendall: 0,837; $p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados del presente trabajo de investigación se ha realizado teniendo en cuenta los antecedentes, teorías y enfoques relacionados al tema de estudio, de tal modo a continuación triangulamos los resultados antecedentes y el debate de resultados a nivel descriptivo e inferencial:

En la tabla 06, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular; por otra parte, el 51,1% (46) de los usuarios externos consideran una calidad de atención en escala regular en el Hospital Regional de Ayacucho. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,857 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación muy buena entre la calidad de atención y dirección estratégica en recursos humanos en el Hospital regional de Ayacucho. Al respecto Rodríguez (2008) plantea que: "la dirección estratégica de los recursos humanos es una herramienta fundamental en la mejora de la marcha institucional, porque tiene que ver con la máxima optimización y racionalización de los recursos materiales, financieros y humanos de la entidad o empresa. De la misma manera Calero (2013) plantea, que la dirección estratégica exige del personal directivo de una entidad, que estén idónea y pertinentemente entrenados en el uso de sus aptitudes, habilidades, destrezas, saberes y técnicas gerenciales y administrativas para la conducción de la entidad. Y como también Sabino (1991) define que: "los recursos humanos vienen a ser el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades, destrezas, conocimientos y experiencias humanas que poseen las personas que trabajan en una actividad económica o en una determinada región o país". Por tanto, podemos colegir que la dirección estratégica en recursos humanos es la forma de administrar los recursos humanos de la institución, en este caso del hospital regional de Ayacucho, con el único objetivo de la optimización del uso del capital humano con criterio de eficiencia y eficacia, con la finalidad de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

En la tabla 07 el 56,7% (51) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con las expectativas de la calidad de atención, por otra parte, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,919 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación muy alta entre la dimensión Satisfacción de las expectativas y dirección estratégica en recursos humanos en el Hospital regional de Ayacucho. Al respecto Buendía (2013) indica que la satisfacción de las expectativas es la percepción que tienen los usuarios de un servicio determinado que brinda una empresa o entidad pública. De la misma manera Alkin (2012) menciona que: “la satisfacción de las expectativas es la sensación de estar satisfecho con el servicio recibido, traducido en comodidad, calidez y agradecimiento del usuario para con el servicio recibido. Por tanto, colegimos que la satisfacción de las expectativas es la sensación o percepción del usuario se siente o no satisfecho del servicio que esperaba.

En la tabla 08 el 61,1% (55) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con la celeridad de la calidad de atención, por otra parte, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,745 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación buena entre la dimensión celeridad en la atención y dirección estratégica en recursos humanos en el Hospital regional de Ayacucho. Al respecto la celeridad de atención para Pasquel (2012) donde menciona que:” viene a ser la capacidad de respuesta que tiene la organización para atender en el tiempo perentorio lo requerimientos de los usuarios o beneficiarios. Entonces se puede decir cuanto tiempo tarda en responder el servicio que solicita el público usuario frente a sus demandas. Porque entre ambas tienen una relación buena, es decir a mayor dirección estratégica en recursos humanos, en sentido organizacional para

responder las demandas al público usuario, será mayor la celeridad de atención. O llamado también la capacidad de respuesta.

En la tabla 09 el 48,9% (44) de los usuarios externos consideran estar regularmente satisfechos con los sistemas de comunicación, por otra parte, el, el 62,2% (56) de los usuarios internos consideran una dirección estratégica en recursos humanos en escala regular. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,837 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación muy buena entre la dimensión sistema de comunicación y la dirección estratégica en recursos humanos en el Hospital regional de Ayacucho. Al respecto Chiavenaton(2014) menciona que el sistema de comunicaciones:” constituyen el bien preciado porque permiten una gestión efectiva en la medida que la información fluye sin distorsión lo que asegura lograr los objetivos previstos en el tiempo programado; la pérdida de tiempo y de recursos en mucho de lo casos ocurre debido a que la información no ha llegado convenientemente lo que perjudica el proceso en la cadena de producción, que a la larga representa pérdidas invaluable para la organización”. En tal sentido que el sistema de comunicación en una organización bien estructurada, es de vital importancia para la toma de decisión en tiempo real de manera oportuna. Por el grado de correlación podemos también concluir que una dirección estratégica de recursos humanos requiere un mayor desarrollo de su sistema de comunicación.

V. CONCLUSIONES

- 1°. La dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional. Ayacucho, 2018, en razón a que el P-Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,857 la misma que se ubica en el nivel de moderada correlación; por lo tanto

- existe relación moderada en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable calidad de atención y la dirección estratégica en recursos humanos con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,857; $p < 0,05$). (Tabla 6).
- 2º. Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional. Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,919, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,919; $p < 0,05$). (Tabla 7).
- 3º. Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional de Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,745, lo que significa que la correlación es directa y buena, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,745; $p < 0,05$). (Tabla 8).
- 4º. Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional. Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,837, lo que significa que la correlación es directa y muy buena, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,837; $p < 0,05$). (Tabla 9).

VI. RECOMENDACIONES

- 1º. Al director del Hospital Regional de Ayacucho, planificar eventos de capacitación orientados al área de recursos humanos, que permita el desarrollo de las capacidades y habilidades gerenciales para brindar cada vez mejor los diferentes servicios que brinda el hospital con criterios de eficiencia, eficaz, económica y calidez, para reducir los malestares en el público usuario.
- 2º. Al director y área de recursos humanos del Hospital Regional de Ayacucho que debe priorizar generar la satisfacción del público usuario, que todo ello debe ser orientado a satisfacer sus expectativas de la mejor manera. Para lo cual es necesario hacer un diagnóstico general, para poder identificar el problema que impide lograr el objetivo; ya que la correlación es muy alta, esto significa que la satisfacción de las expectativas del público usuario e los servicios brindados va depender mucho de cómo está organizado la dirección estratégica de los recursos humanos.
- 3º. Al director y área de recursos humanos del Hospital Regional de Ayacucho que debe priorizar especializar, capacitar a los servidores con el objetivo de responder con mayor rapidez posible, las demandas del público usuario en las diferentes áreas de dicho hospital.
- 4º. Al director, al área responsable del buen funcionamiento del sistema de comunicación, mejorar los sistemas de comunicación a través de una capacitación y sensibilización permanente, en tiempo real para una toma de decisión oportuna y efectiva.

VII. REFERENCIAS

- Alkin, C. (2012). *Calidad de atención y gestión del tiempo*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Barbosa, R. (2014). *Capacidad gerencial y retos en la gestión pública*. Lima, Perú: San Marcos.

- Buendía, R. (2013). *Satisfacción y necesidades del cliente. Retos y perspectivas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Calero, M. (2013). *Gestión y administración de la educación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cavero, E. (2014). *Recurso humano y capital intelectual*. Lima, Perú: San Marcos.
- CEPLAN (2015). *Gestión pública y gubernamental*. Lima, Perú: CEPLAN.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración y gestión de recursos humanos*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Dellepiani, W. (2015). *Estrategias directivas y nivel de competitividad*. Lima, Perú: Travel Gráfica. EIRL.
- Fernández, F. (2014). *Sistemas de comunicación y eficiencia en la gestión directiva*. Lima, Perú: San Marcos.
- Fleitas, D. (2013). *Calidad de atención y efectividad empresarial*. Madrid, España: Paidós.
- Gómez, G. (2015). *Calidad de atención. Perspectivas en la gerencia direccional*. Lima, Perú: San Marcos.
- Gonzales, U. (2014). *Desempeño laboral y procesos productivos en la cadena de valor*. Barcelona: España: Graos.
- Guevara, S. (2014). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Informe Defensoría del Pueblo (2015). *Informe memoria 2015*. Ayacucho, Perú: DP.
- Jaulis, M. (2015). *La dirección estratégica y su importancia en la atención en la Municipalidad de Víctor Fajardo*. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.

- Jiménez, P. (2007). *Planes y proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Lartimer, H. (2012). *Desempeño laboral. Problemas y alternativas de solución*. Santiago de Chile, Chile: Trillas.
- Logueño, O. (2014). *Atención de calidad y problemas administrativos*. Madrid, España: Graos.
- Martínez, H. (2014). *Sistemas de evaluación en la calidad de atención*. Barcelona, España: Paidós.
- Ministerio de Trabajo (2015). *Diagnóstico situacional de la administración pública*, Lima, Perú: MT.
- Olarte, J. (2015). *Dirección estratégica y los procesos administrativos*. Lima, Perú: San Marcos.
- Pasquel, B. (2012). *Servicio al cliente y nivel de desempeño en las empresas privadas*. Buenos Aires, Argentina: Trillas.
- Paterson, B. (2014). *Calidad del servicio. ¿El cliente tiene la razón?* Madrid, España: Paidós.
- Peña, T. (2016). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Pino, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Puig, M. (2014). *Liderazgo y la gerencia en el siglo XXI*. Madrid España: Paidós.
- Quezada, M. (2012). *Cómo elaborar proyectos de investigación social*. Lima, Perú: San Marcos.
- Rivas, M. (2012). *Relación de la dirección estratégica y su importancia en la calidad de atención en la Municipalidad de Sullana, Piura*. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.

- Roeders, L. (2014). *Competencias directivas y calidad del servicio*. Madrid, España: Graos.
- Salas, F. (2016). *Atención y productividad empresarial*. Lima, Perú: San Marcos.
- Sánchez, T. (2014). *Influencia de la dirección estratégica en la calidad de atención-Municipio de Loja, Ecuador*. Tesis inédita presentada a la Universidad de Quito. Ecuador.
- Sarvey, M. (2013). *Calidad de atención y procesos productivos*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Silva, H. (2012). *Competencias directivas y la eficiencia en la gestión*. Lima, Perú: San Marcos.
- Tafur, R. (2016). *Investigación científica en las ciencias empresariales*. Lima, Perú: San Marcos.
- Tenorio, H. (2014). *Implementación de la dirección estratégica y su relación con la calidad de atención en el Municipio de Ventanilla, Lima*. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Tenorio, S. (2012). *Dirección estratégica y eficiencia laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Transparencia ONG. (2014). *Calidad de atención en las entidades del estado*. Lima, Perú: PUCP.
- Unesco (2015). *Gestión institucional en la administración pública en el Latinoamérica*. Buenos Aires: Unesco.

Urbina, P. (2014). *Problemática de la administración pública en el Perú*. Lima, Perú: San Marcos.

Uribarri, G. (2013). *Perspectivas de la administración pública*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Valladares, O. (2014). *Dirección estratégica y productividad*. Lima, Perú: San Marcos.

Vidal, D. (2012). *Calidad de atención y los niveles de productividad*. Lima, Perú: San Marcos.

Zavala, P. (2014). *Relación de la dirección estratégica y la calidad de atención en el Municipio del Estado Tachira, Venezuela*. Tesis inédita presentada a la Universidad de Caracas, Venezuela.

ANEXOS

INSTRUMENTOS

Buen día, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer vuestra opinión sobre la calidad de atención, por lo que se le pide contestar las siguientes preguntas con sinceridad. Marque con X las Sigüientes respuestas

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo
1	2	3	4

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN HOSPITALARIA

 ESCUELA DE POSGRADO <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>				
CUESTIONARIO				
Objetivo: Valorar la dirección estratégica en recursos humanos				
Instrucciones: Estimado ciudadano estamos realizando un estudio investigativo sobre la dirección estratégica y la calidad de atención para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.				
CRITERIOS	VALORACIÓN			
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN I: CAPACIDAD DIRECTIVA				
1. La organización del Hospital Regional, obedece a criterios estratégicos.				
2. La organización del Hospital Regional, satisface las expectativas de los usuarios.				
3. La ejecución de cada una de las actividades programada por el director del Hospital Regional, se ciñen a una programación específica.				
4. Con la ejecución de las actividades programadas, siempre logran las metas y objetivos propuestos.				
5. El control de cada una de las actividades				

realizadas están consideradas dentro del plan de supervisión.				
6. El control de cada uno de los procesos ejecutados en el Hospital Regional permite una gestión efectiva.				
DIMENSIÓN II: CAPACIDAD GERENCIAL				
7. El logro de las metas planificadas por el Hospital Regional, se debe a la capacidad gerencial de cada jefe de área.				
8. El logro de las metas prevista es posible gracias a las competencias directivas de los jefes de línea.				
9. El logro de las metas previstas se debe al trabajo técnico y responsable de los trabajadores del Hospital Regional, en cada área.				
10. El logro de los objetivos institucionales están asegurados gracias a los procesos de planificación que se realizan en el Hospital Regional.				
11. El logro de los objetivos institucionales hace efectivo una ejecución efectiva y transparente de los recursos asignados al Hospital Regional.				
12. El logro de los objetivos institucionales es producto del esfuerzo y dedicación de los trabajadores del Hospital Regional.				
DIMENSIÓN III: LIDERAZGO DIRECTIVO				
13. El liderazgo directivo que ejercen los jefes de líneas se evidencia en el trabajo en equipo.				
14. El trabajo en equipo que se practica en el Hospital Regional, hace posible que se logren los objetivos institucionales.				
15. El trabajo en equipo permite mantener un clima organizacional adecuado.				
16. El trabajo en equipo permite que los lazos afectivos entre los trabajadores del Hospital Regional, sea conveniente.				
17. La toma de decisiones a nivel del Hospital Regional, es consensuada.				
18. La toma de decisiones permite que se logren los objetivos institucionales.				

19. La toma de decisiones obedece a criterios técnicos.				
20. La toma de decisiones es producto de análisis y evaluación de todos los responsables de área del Hospital Regional.				

Muchas gracias por su colaboración



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Objetivo: Valorar la calidad de atención

Instrucciones: Estimado ciudadano estamos realizando un estudio investigativo sobre la dirección estratégica y la calidad de atención para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN			
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN I: SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS				
1. Los usuarios que acuden al Hospital Regional, evidencian su satisfacción por el servicio recibido.				
2. Los usuarios manifiestan no tener inconvenientes al realizar trámites en el Hospital Regional.				
3. Las quejas por el servicio recibido en el Hospital Regional, son mínimas.				
4. Existen observaciones a nivel colectivo sobre alguna observación en la atención a los usuarios del Hospital Regional.				
5. La atención a las asociaciones o agrupaciones vecinales como proyección social, satisface las expectativas de los usuarios.				
6. Los usuarios que asisten al Hospital Regional, manifiestan constantemente su disconformidad por la atención recibida.				
DIMENSIÓN II: CELERIDAD EN LA ATENCIÓN				
7. Los plazos establecidos en la atención se cumplen según lo estipulado en las normas.				
8. Los plazos establecidos en la atención de los expedientes presentados en el Hospital Regional, obedecen a criterios técnicos.				
9. Los plazos establecidos en la atención de los documentos presentados al Hospital				

Regional, satisfacen a los usuarios.				
10. Los procedimientos administrativos considerados en el Hospital Regional, obedecen a criterios técnicos.				
11. Los procedimientos administrativos considerados en la atención de los documentos presentados al Hospital Regional, permite la resolución de casos especiales.				
12. Los procedimientos administrativos considerados por el Hospital Regional, se ejecutan en el tiempo establecido por norma.				
DIMENSIÓN III: SISTEMA DE COMUNICACIÓN				
13. Los trabajadores muestran amabilidad en la atención al usuario.				
14. Existe una comunicación asertiva por parte de los trabajadores del Hospital Regional, en la atención al usuario.				
15. La asertividad de los trabajadores del Hospital Regional, en atención al usuario es una práctica constante.				
16. La asertividad en la atención al usuario lo practican todos los jefes y trabajadores del Hospital Regional.				
17. Es evidente que existe empatía entre los usuarios y los trabajadores del Hospital Regional.				
18. Los problemas que aquejan a los usuarios es resuelta de forma empática por los trabajadores del Hospital Regional.				
19. La empatía entre los trabajadores del Hospital Regional, es una práctica institucional.				
20. Gracias a la empatía que demuestran los trabajadores lo usuarios del Hospital Regional, se muestran satisfechos por la atención recibida.				

Muchas gracias por su colaboración

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA TECNICA

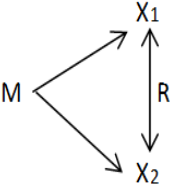
Instrumento*	Cuestionario para medir Dirección estratégica		
Autores	María del Pilar Gonzales Peña		
Año de edición	2014		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el nivel de dirección estratégica.		
Duración	60 minutos		
Dimensiones	Capacidad directiva Capacidad gerencial. Liderazgo directivo		
Adaptado	Br. Yataco Bernaola, Luisa Amparo		
Campo de aplicación	Usuarios de las dependencias públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.875.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA (20 ítems) Dimensión I: Capacidad directiva (6 ítems). Dimensión II: Capacidad gerencial (6 ítems) Dimensión III: Liderazgo directivo (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

FICHA TECNICA

Instrumento*	Cuestionario para medir calidad de atención		
Autores	Humberto Rivas Hurtado.		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas y privadas.		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad de atención.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Satisfacción de las expectativas Celeridad en la atención Sistema de comunicación		
Adaptado	Br. Yataco Bernaola, Luisa Amparo		
Campo de aplicación	Público que hace uso del servicio en instituciones públicas y privadas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.20.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.854.		
Aspectos a evaluar	El instrumento está estructura de la siguiente manera: Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN (20 ítems) Dimensión I: Satisfacción de los usuarios (6 ítems). Dimensión II: Celeridad en la atención (6 ítems) Dimensión III: Sistema de comunicación (8 ítems)		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Categorías	Intervalo: Deficiente : 1 – 20 puntos Regular : 20 – 40 puntos Bueno : 40 – 60 puntos Excelente : 60 – 80 puntos		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Dirección Estratégica en recursos humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera la dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la celeridad en la</p>	<p>General</p> <p>Analizar la dirección estratégica en recursos humanos y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y</p>	<p>General</p> <p>La dirección estratégica en recursos humanos se relaciona con la calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018</p> <p>Específicos</p> <p>Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y la satisfacción de las expectativas en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018</p> <p>Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Dirección estratégica</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad directiva ✓ Capacidad gerencial ✓ Liderazgo directivo <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción de las 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Relacional</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> 	<p>Población:</p> <p>Usuarios internos y externos atendidos en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018. n=90</p> <p>Muestra:</p> <p>n=90</p> <p>Muestreo:</p> <p>Al azar probabilístico.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>

<p>atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?</p>	<p>la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018.</p>	<p>la celeridad en la atención en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018</p> <p>Existe relación entre la dirección estratégica en recursos humanos y el sistema de comunicación en los usuarios del Hospital Regional, Ayacucho, 2018</p>	<p>expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Celeridad en la atención. ✓ Sistema de comunicación 	<p>Siendo:</p> <p>M, muestra representativa</p> <p>X1, medición a la variable 1.</p> <p>X2, medición a la variable 2</p> <p>R, es la determinación de la relación existente entre las variables.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de encuesta</p> <p>Análisis e interpretación de datos:</p> <p>Tablas</p> <p>Gráficos</p> <p>Procedimiento estadístico</p> <p>Pruebas no paramétricas de Kendall</p>
---	--	---	---	---	--

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE LA REALIZACION DEL ESTUDIO



El que suscribe Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia, Investigación y Capacitación del Hospital Regional "Miguel A. Mariscal Llerena" de Ayacucho, deja:

CONSTANCIA

Que, la Sra. *LUISA AMPARO YATACO BERNAOLA* con DNI. 21546235, Médico Cirujano, presento y cumplí con la culminación de su trabajo de Investigación titulado: *Dirección estratégica en recursos humanos y calidad de atención en el Hospital Regional, Ayacucho, 2018*, para optar el título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, agradeciendo su compromiso de incorporar proyectos de Investigación en el Hospital Regional de Ayacucho.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que considere por conveniente.

Ayacucho, 13 de Agosto del 2018



Jefatura
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA,
INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN

OTRAS EVIDENCIAS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Dirección Estratégica en recursos humanos y Calidad de Atención en el Hospital Regional.
Ayacucho, 2018.

Del estudiante Yataco Bernaola, Luisa Amparo, he constatado por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2016



LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITIN

VALIDEZ DE DATOS					
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		CALIDAD DE ATENCIÓN			
Correlaciones		Correlaciones			
ITEM	R PEARSON	ITEM	R PEARSON		
P1	,648	P1	,348		
P2	,557	P2	,657		
P3	,517	P3	,317		
P4	,342	P4	,342		
P5	,435	P5	,535		
P6	,641	P6	,641		
P7	,515	P7	,215		
P8	,416	P8	,616		
P9	,257	P9	,257		
P10	,268	P10	,668		
P11	,542	P11	,542		
P12	,439	P12	,739		
P13	,524	P13	,324		
P14	,496	P14	,796		
P15	,582	P15	,782		
P16	,282	P16	,582		
P17	,563	P17	,363		
P18	,365	P18	,665		
P19	,464	P19	,664		
P20	,309	P20	,709		
CONFIABILIDAD					
Resumen del procesamiento de los casos		Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%			
Casos Válidos	30	100,0	Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	,0	Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0	Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.		a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticos de fiabilidad		Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos		
,875	20	,854	20		

