



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva
de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Gamboa Castro, Gisela Monica (orcid.org/0000-0002-7765-2010)

ASESOR:

Mg. Quinteros Gomez, Yakov Marcos (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

COASESOR:

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Elmer y Graciela por siempre apoyarme y motivarme para cumplir mis objetivos.

A mis hermanos Janira, Denis y Sarita por guiarme y motivarme para ser un mejor profesional cada día.

A mis sobrinos Alexander, Gary, Daniela, Andrea y Bruno por ser la alegría de la casa.

A mí porque a pesar de las dificultades nunca me rendí y decidí seguir cumpliendo mis metas.

Agradecimiento

A Dios por permitirme cumplir uno de mis objetivos.

A la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y permitirme seguir ampliando mis conocimientos.

A mis docentes y compañeros por contribuir en mi desarrollo profesional.

A Centro de Salud Cachachi por permitirme realizar mi trabajo de investigación en su institución.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Bases Teóricas	16
III. MÉTODO.....	26
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	26
3.2 Variables y operacionalización:	26
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
4.1 Estadística Descriptiva	30
4.2 Estadística Inferencial	38
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
Referencias	50
Anexos	59

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la variable de gestión de recursos humanos de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022	30
Tabla 2 Niveles de la dimensión de planeación estratégica de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022	31
Tabla 3 Niveles de la dimensión de desempeño laboral de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022	32
Tabla 4 Niveles de la dimensión de competencias laborales de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022	33
Tabla 5 Niveles de la variable de calidad de atención de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022	34
Tabla 6 Niveles de la dimensión de fiabilidad de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022.....	35
Tabla 7 Niveles de la dimensión de empatía de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022.....	36
Tabla 8 Niveles de la dimensión de tangibilidad de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022.....	37
Tabla 9 Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.....	38
Tabla 10 Determinar la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.	39
Tabla 11 Determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022	40
Tabla 12 Determinar la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.	41
Tabla 13 Grado de relación acorde al coeficiente de correlación (Martínez y Campos, 2015)	76

Resumen

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022. Fue de tipo aplicada, cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional. La población fue de 96 gestantes y la muestra fue de 79 gestantes obtenidas por un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se empleó dos cuestionarios para cada variables, cada uno de 15 ítems. Se encontró que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención obteniendo valores de $Rho=0,802$ y $p<0.05$. Asimismo, se encontró relación entre la fiabilidad y la planificación estratégica ($Rho= 0,602$ y $p<0.05$). También, entre el desempeño laboral y la empatía ($Rho=0,686$ y $p<0.05$). Por último, se encontró relación entre las competencias laborales y la tangibilidad ($Rho=0,790$ y $p<0.05$). Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa y alta entre las variables de gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud de Cachachi, 2022.

Palabras clave: Gestión de recursos (DeCS), recursos humanos (DeCS), calidad de la atención de salud (DeCS), gestante (DeCS).

Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between the management of human resources and the quality of care from the perspective of pregnant women at the Cachachi Health Center, year 2022. It was applied, quantitative, with a non-experimental and correlational design. The population was 96 pregnant women and the sample was 79 pregnant women obtained by a simple random probabilistic sampling. Two questionnaires were used for each variable, each of 15 items. It was found that there is a relationship between the management of human resources and the quality of care, obtaining values of $Rho=0.802$ and $p<0.05$. Likewise, a relationship was found between reliability and strategic planning ($Rho= 0.602$ and $p<0.05$). Also, between job performance and empathy ($Rho=0.686$ and $p<0.05$). Finally, a relationship was found between labor competencies and tangibility ($Rho=0.790$ and $p<0.05$). Therefore, it is concluded that there is a direct and high relationship between the variables of human resource management and the quality of care from the perspective of pregnant women at the Cachachi Health Center, 2022.

Keywords: Resource management (DeCS), human resources (DeCS), quality of health care (DeCS), pregnant (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN:

Las instituciones de salud son las principales organizaciones que proveen servicios de salud y tienen el rol de mantener y promover la salud pública. Por lo que, en este sentido, es indispensable que los recursos humanos se administren adecuadamente con una apropiada gestión que refleje eficiencia y eficacia en los servicios que brinda el hospital, así como en la calidad de atención (Bastani *et al.*, 2021).

El aseguramiento de la calidad es relevante porque hace referencia a la satisfacción del usuario y la mayor disminución de riesgos asociados a la atención médica. Es debido a ello que se deben promover prácticas que acrecienten la calidad de atención conforme el manejo adecuado de los recursos humanos en las instituciones de salud (Alzoubi *et al.*, 2019).

La Organización Mundial de la salud (OMS) ha tratado de implementar estrategias de planificación para el empleo de recursos humanos que se acomoden a los requerimientos de los usuarios a nivel mundial, por lo que deben presentar buenas competencias y desempeño laboral. Para el año 2018 la disponibilidad de médicos, enfermeras y obstetras competentes ha aumentado en un 24% (WHO, 2018). Ya que el incremento de profesionales y/o especialistas resulta indispensable para garantizar una buena calidad de atención. Así también, la OMS refiere que una calidad inadecuada de atención en referencia a la fiabilidad, empatía y tangibilidad es el responsable de un 15% de fallecimientos en el mundo; en las naciones que han presentado niveles de ingresos medios y bajos este porcentaje se eleva al 60%, dentro de ellos también se ven afectadas las pacientes gestantes. (WHO, 2020).

En Suramérica, se ha visto que los recursos humanos han sido afectados debido a la pandemia, ya que el 3% al 13% de los trabajadores se infectaron por Covid-19 y de los cuales cerca al 2% ha fallecieron, lo que también impacto en el desempeño de los recursos y en la atención de pacientes como las gestantes. Siendo el país de Ecuador el que presentó una mayor tasa de letalidad en el personal de salud en un 12.62% (WHO, 2021).

En términos de calidad de atención, se encontró que la calidad fue buena para países como Chile (95%), Colombia (92%) y Paraguay (88%) pero malos para

países como Brasil (83%), Bolivia (83%) y Ecuador (85%). Asimismo, para Latinoamérica se encontró que no se alcanza con los niveles mínimos de calidad recomendados por la OMS, lo que afecta la atención de las gestantes (OECD y The World Bank, 2020).

En Perú, la densidad de personal de salud como los médicos es de 16.79 por cada 10 000 habitantes, las enfermeras presentan una densidad de 20.30 y para obstetras es de 6.36 cada 10 000 habitantes y es variable de acuerdo a las regiones (MINSA, 2021). Por lo que, la densidad de personal a nivel nacional no cumple con los valores recomendados por la OMS que sería de 23 médicos por cada 10 000 habitantes (COMEX, 2020). De acuerdo con la Contraloría del Perú, el 43% de los centros de salud no presentan los recursos humanos requeridos, lo que es un riesgo para la falta de oportunidad de atención y una disminución de la calidad de la misma. Además, el 28% de los establecimientos no respeta la hora de atención de los pacientes, lo que merma la fiabilidad. También el 38% no presenta los materiales requeridos afectando la tangibilidad, es por ello que se dificulta el aseguramiento de la calidad de atención que perjudica a las mujeres en estado de gestación (Contraloría General de la República, 2018).

A nivel local, Cajamarca presentó 9.26 médicos por cada 10 000 habitantes, y 17.59 y 7.76 enfermeros y obstetras según su densidad con la población, por lo que está por debajo de la media de los recursos humanos requeridos (MINSA, 2021). El Centro de Salud Cachachi es un establecimiento dedicado a promover y preservar la salud de los pobladores mediante una atención integral. Cuenta con un médico, tres enfermeras, dos obstetras, un odontólogo, dos técnicos de enfermería, un químico farmacéutico, un técnico de laboratorio, un auxiliar de enfermería y un personal de limpieza y uno de lavandería. Atiende en turno diurno de dos turnos de 6 horas, no cuenta con una habilitación del centro las 24 horas. Es por ello que es un requerimiento de los usuarios de este centro ser atendidos en un ambiente que sepa administrar de los recursos humanos con una adecuada planificación estratégica, que reflejen un buen desempeño y competencias laborales para que pueda brindarse una buena atención de calidad, para minimizar riesgos y satisfacer las expectativas de los pacientes, que se denote en la fiabilidad y empatía del personal, así como en la tangibilidad del centro. No se han ejecutado estudios en esta institución sobre la gestión de recursos del Centro de Salud y la

calidad de atención que reciben las gestantes en sus controles por lo que se planteó realizar un estudio que evalúe estas variables desde la perspectiva de la gestante, ya que acuden regularmente al centro de salud debido a su condición.

De acuerdo a la justificación práctica planteada se establecieron los problemas que puedan perjudicar la calidad de atención de los usuarios durante su atención pudiendo establecer planes estratégicos que puedan optimizar el manejo de recursos institucionales y la calidad de atención, así mismo, se puede promover alternativas que disminuyan esta problemática, logrando que las gestantes puedan asistir a sus controles frecuentemente sin inconvenientes, promoviendo el control de su patología, beneficiando al Centro de Salud Cachachi como a su personal y a la población de la localidad.

Esta investigación presentó una justificación teórica debido a que ofrece concepciones de la gestión de recursos humanos en una institución de salud y la calidad de atención, los cuales son relevantes y es importante que sean analizados por los trabajadores del área de salud, ya que son conceptos esenciales para la atención de los usuarios, así como la mejora de la gestión en salud, por ello, este estudio favorece aportando conocimientos.

El proyecto es viable debido a que se presentó acceso al Centro de Salud de Cachachi y la población objetivo. Se contó con el financiamiento necesario para su ejecución. También se contó con el asesoramiento metodológico y temático de un asesor de la universidad lo que permitió tener una guía para la adecuada realización de la investigación.

Para formular los problemas, objetivos e hipótesis se tomó en cuenta las variables y sus dimensiones para valorar la correlación entre estas.

Se enunció como problema general a investigar el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?, y los problemas específicos formulados fueron ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?, ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022? Y ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?

El objetivo principal para este estudio fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022. Los objetivos específicos propuestos fueron determinar la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022, determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022 y determinar la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

La hipótesis principal planteada fue existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022, así mismo, las hipótesis específicas planteadas fueron: existe relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022; existe relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022 y existe relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

2.1 Antecedentes

Jacob *et al.* (2020) evaluaron a empleados del sector salud, enfocándose en estudiar la calidad de servicio y la gestión de recursos humanos. El acelerado crecimiento del área de la salud y el creciente número de hospitales refleja la importancia de la buena salud para la población de la India. Las personas quieren vivir una vida más saludable, por lo que buscan al mejor proveedor de servicios de atención médica. En consecuencia, los servicios prestados por diferentes hospitales se comparan y eligen en función de su calidad. Por lo que, presentaron como objetivo investigar la gestión de recursos humanos y su impacto en la calidad de atención. Dentro de la metodología se usó una encuesta que consistió en varios estudios previos y cada ítem se evaluó mediante la escala de Likert. Además, fue aplicada a 1236 empleados, se ejecutó un análisis de chi cuadrado para la información recogida. Se encontró una relación entre ambas variables ya que se presentaron valores de $\chi^2 = 3.424$. Se presentaron similitudes a los resultados de

otras investigaciones de dicho país haciendo referencia que la adecuada gestión de recursos humanos influye en la responsabilidad del personal médico y la organización del centro de salud. Llegaron como conclusión que las habilidades de gestión de recursos humanos juegan un rol importante para inducir el compromiso de la organización y el profesional, aumentar la competencia del personal y mejorar el compromiso para ofrecer un servicio de calidad alta en el sector hospitalario.

Torrent *et al.* (2021) evaluaron a profesionales de salud de España en la primera ola de Covid-19 enfocándose en el manejo de recursos en salud y la calidad dada por el personal de salud. España cuenta con uno de los más reconocidos sistemas sanitarios alrededor del mundo y ocupa el puesto 15 en el ranking Global Health Security Index. No obstante, los datos señalan a España como una de las naciones más afectados por el COVID-19, y algunos expertos destacan la necesidad de evaluar individualmente cómo el sistema de salud español respondió a esta pandemia. A la espera de que se realizara esta evaluación, los profesionales sanitarios han experimentado individualmente los efectos de las medidas adoptadas y han sido testigos del posible impacto en la calidad asistencial. Por ello, tuvieron como objetivo evaluar como los profesionales de salud perciben la calidad y el manejo de servicios durante la primera ola. Como metodología, se encuestaron a 382 profesionales con una encuesta en escala de Likert de 5 categorías, también se analizaron datos sociodemográficos. Se empleó en análisis de Chi cuadrado para valorar la influencia de la pandemia en la gestión de recursos y un análisis descriptivo. Se encontró como resultados que se decayó la calidad de atención en un 45.3%, La prestación de salud, centros de atención primaria y otros médicos identificaron que la gestión de los recursos humanos y elementos para la atención fue mala debido al impacto de la pandemia ($p < 0,05$). Se encontraron valores similares en estudios del mismo país, sin embargo, algunos estudios variaron de acuerdo a la prevalencia de infectados en las regiones de dicha nación, por lo que en algunos estudios no se pudieron realizar comparaciones con los resultados de este proyecto. Como conclusión, se encontró una gestión de recursos humanos deficientes y calidad de atención baja durante la primera ola de Covid-19.

Zaiter *et al.* (2021) evaluaron al personal de salud de hospitales privados del Líbano centrándose en la gestión de recursos humanos y la calidad de atención.

Uno de los mayores desafíos para los hospitales en la actualidad es la disponibilidad de una fuerza laboral fuerte, capaz y motivada. Los hospitales están “dirigidos por las personas” y sus gastos principales son el precio de mano de obra especializada. Como otras naciones, muchos hospitales del Medio Oriente se han dado cuenta de que el activo más importante para su organización, además del capital físico y los consumibles, son sus recursos humanos sanos, sin los cuales no pueden funcionar adecuadamente. Por lo que, buscaron investigar el impacto del manejo de recursos humanos en la calidad de servicio. Como metodología, se encuestaron a 80 profesionales de la salud, esta encuesta registra datos sociodemográficos y las dimensiones de las variables. Se evaluaron los datos por medio de la regresión logística. Se estableció que gran parte de la población fueron mujeres (65%), la mayoría fueron personas de 20 a 30 años (48%) y el personal que más participó fue de enfermería (38%). Se encontraron valores de $p=0.000$ y $R=0.841$ para la relación entre ambas variables. Se hallaron valores similares en otros estudios determinando que los recursos humanos presentan un gran impacto en la calidad de servicios tanto para cualquier organización como instituciones de salud. Se concluye que se presencia una correlación entre alta de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.

Simon (2020) examinó a trabajadores sanitarios privados de la India dirigiéndose en el estudio de la gestión de recursos humanos con el compromiso a la calidad de servicio. La gestión de recursos humanos presenta un rol esencial en la prestación de la calidad del servicio que un empleado de servicio brinda al usuario. Por ello, presentaron como finalidad examinar el rol de la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio. La metodología empleada fue la encuesta mediante ítems que se evaluaron por la escala de Likert. El instrumento se basó conforme a diversas teorías sobre la gestión de recursos. Se aplicó a 1236 profesionales. Se evaluó la información mediante la prueba de regresión logística. Se encontró que el 86% de los participantes fueron mujeres, siendo el 61% médicos, además la mayoría fueron personas jóvenes en un 87%. Los hallazgos de la regresión muestran que la gestión de recursos humanos presentó una correlación positiva con el compromiso con la calidad del servicio en un $p<0.001$. Se encontraron semejanzas con los resultados hallados en otras investigaciones

de dicho país, además se encontró un fuerte compromiso laboral por parte de los trabajadores. Por lo tanto, hay relación entre las variables.

Maqbool y Din (2019) evaluaron a doctores de un hospital público de Pakistán examinando la gestión de calidad de recursos humanos. Las habilidades de gestión de calidad presentan un rol relevante en el avance de las empresas en el mercado competitivo. Por lo tanto, se asume que la gestión de la calidad es una práctica esencial para la supervivencia de la organización y, en la actualidad, muchas organizaciones han incorporado protocolos de gestión de la calidad en sus operaciones. Es por ello que presentaron como finalidad examinar el impacto de la estructura tecnológica de la data, la aplicación de gestión de recursos humanos en el desempeño del sector de la salud en Pakistán con el efecto mediador de la gestión de calidad y el rol moderador de la cultura nacional. La metodología empleada fue la encuesta que constó de 17 ítems, la cual se aplicó a 249 profesionales. Se analizaron los datos mediante la varianza promedio extraída (AVE) y el criterio de Fornell-Lacker. La mayoría de la muestra provino de centros de salud rurales un 67%. Los resultados demostraron que la gestión de recursos modera la relación entre la calidad y el desempeño ($\beta = 0,130$, $T = 2,841$, $p\text{-valor} < 0,05$). Respecto a la discusión, varios estudios concordaron que la gestión de recursos humanos impacta favorablemente en la calidad de gestión de los hospitales públicos de Pakistán. Por lo tanto, la gestión de calidad total media la correlación entre recursos humanos y el desempeño de la organización.

Wilkinson *et al.* (2019) evaluaron hospitales de Australia, en los que se dirigieron a estudiar la gestión de recursos humanos y la calidad de salud en los hospitales. Se ha establecido que la práctica de recursos humanos tiene un efecto en el desempeño, algo que, si bien es intuitivamente atractivo, sigue siendo polémico. La premisa básica es que las intervenciones de recursos humanos funcionan de manera concertada y no como implementaciones individuales. Los defensores de los métodos de trabajo de alta productividad argumentan que pueden mejorar el desempeño del personal, incluida una mejor retención de la fuerza laboral y resultados organizacionales. Las implicaciones para la industria de la salud son claras. Por lo que, presentaron como propósito establecer la reciprocidad entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de atención. La

metodología empleada fue la encuesta que presentó 4 hojas para evaluar la dirección de recursos humanos en hospitales privados, la cual se aplicó a 212 hospitales. Se evaluaron los datos por medio de la prueba de regresión logística. De acuerdo a sus resultados la gestión de recursos humanos sugiere que la mera presencia o ausencia de mediciones individuales de gestión de recursos humanos no tiene un impacto significativo, pero confirma que grupos más amplios de intervenciones (los llamados 'paquetes') pueden presentar un impacto en el desempeño económico y humano de los hospitales. Así también, detallan que los hallazgos sobre la rotación de personal indican que estos resultados deberían influir en los resultados de los pacientes. Del mismo modo, establecieron la evidencia de que el análisis de predictores individuales y el aumento de la rentabilidad presenta un valor en las opiniones de los empleados.

Otieno (2018) se centró en estudiar a personal sanitario y pacientes de un hospital en Kenia dirigiéndose en investigar la gestión de recursos humanos y la calidad de atención. En Kenia, la búsqueda de salarios más altos y mejores condiciones de trabajo, la escasez de equipos y mano de obra impiden que las instituciones de atención médica ofrezcan atención de calidad. Parece que estas instituciones no tienen funciones establecidas de gestión de recursos humanos con la capacidad de abordar los desafíos de recursos humanos en la prestación de atención médica de calidad. Por ello, como propósito se presentó valorar el efecto de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención. La metodología empleada fue la encuesta que presentó ítems respecto a datos sociodemográficos y conforme a las variables de estudio. Fue aplicada a 97 profesionales. Se evaluó la información por medio de regresión logística. Se comprobó que la mayoría de los encuestados fueron mujeres en un 81%, la mayoría presentó tiempos de servicio de 1 a 8 años en un 19%, siendo la mayoría titulados en un 40%. Se encontró que existe un efecto de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención con un $p=0.001$ y $R^2= 0.221$. Se encontraron resultados similares en otros estudios del mismo país, sin embargo, se encontraron estudios que presentaron poca capacidad para contratar y remunerar a su personal. En conclusión, la gestión de recursos humanos muestra un efecto significativo en la calidad de atención.

Oppel y Vera (2017) investigaron a pacientes que acudían a hospitales en Alemania enfocándose en estudiar la gestión de recursos humanos, la satisfacción y calidad de atención. En Alemania, la gestión de recursos humanos en los hospitales es un indicativo del valor que los hospitales le dan a su capital humano como fuente de atención de alta calidad. En los últimos años, los hospitales alemanes se han visto cada vez más obligados a compensar la deducción de los recursos financieros mediante la contracción de sus gastos de personal. Como consecuencia, ha aumentado el uso de enfermeras y médicos empleados temporalmente. Esta tendencia también es evidente en otros sistemas sanitarios de Europa. Por lo que, presentaron como finalidad evaluar la correlación entre la gestión de recursos humanos, la satisfacción y calidad de la atención. La metodología empleada fue la encuesta la cual fue diseñada conforme a diversas teorías sobre recursos humanos, esta se aplicó a 165 pacientes. Se evaluó la información colectada por medio de la prueba de regresión logística. Se encontró como resultados que se presentó una correlación negativa significativa entre la gestión de recursos humanos y los problemas de con la calidad de atención con valores de $p < 0.001$ y $r = -0.207$. Estos resultados fueron semejantes a otros estudios internacionales, coinciden que los médicos cambian sus actitudes y comportamientos en consecuencia la percepción que presenten sobre su desempeño en la calidad de atención. En conclusión, la gestión de recursos humanos presentó un impacto importante en la reducción de los inconvenientes de la calidad de atención.

Según Vahdati *et al.* (2017) se evaluó al personal de salud de un hospital en Irán, enfocándose a estudiar la gestión de recursos y la calidad de servicios. Un enfoque global para la atención médica de calidad ha llevado a esfuerzos para administrar mejor los recursos y servicios considerando sus costos crecientes, las ventajas competitivas de mercadeo y la seguridad del paciente. En la misma situación, en Irán, se ha investigado poco sobre la acreditación de hospitales y la calidad de sus servicios. Por lo que, el propósito fue averiguar el impacto de la gestión de recursos humanos. La metodología empleada fue la encuesta SERVQUAL que se aplicó a 175 profesionales. Se evaluó la información recolectada por medio de la regresión logística. Se determinó que el 84.3% cambios en la calidad del servicio se explican por la gestión y empoderamiento de los

empleados. Se encontró que los factores más importantes en la gestión y empoderamiento de los recursos humanos incluyen: educación y empoderamiento de los empleados ($r=0,950$), políticas y métodos ($r=0,949$), guía de seguridad y salud ocupacional y salud ambiental ($r=0,938$). Diversas investigaciones empleadas en la discusión encontraron que la acreditación mejora la calidad de los servicios del centro. Se concluye que se presentó una correlación entre las dos variables.

Por último, Wang *et al.* (2017) evaluaron sitios web de centros médicos de pacientes que presentaban defectos articulares. Actualmente, existen diversos recursos que pueden ser empleados por los médicos para poder presentar una buena atención al paciente, sin embargo, gracias a la digitalización estos recursos pueden ser de mala calidad, inexactos y/o escritos en un nivel de lectura no apto para los clientes. Por lo que, se enfocaron en estudiar la calidad, la confianza y precisión de la gestión de recursos para los pacientes. La metodología empleada fue una ficha de registro que evaluó a 35 webs. Se valoró la información recolectada por medio de la regresión logística. Se encontró que la precisión promedio de los sitios web fue alta (11,7 de un máximo de 12), y el nivel de calidad promedio fue de 13,4 gados más alto que el nivel recomendado. Como discusión, se encontró varios estudios concordantes a estos resultados, determinando que los hospitales pueden ayudar a las personas asistentes a acrecentar la calidad de atención de los pacientes. Concluyen que la mayor parte de estos sitios web que se emplean como recursos no distinguen entre los diagnósticos diferenciales de los pacientes, lo que puede fallar en proporcionar la educación adecuada para el paciente y la orientación para el tratamiento disponible. Es por ello que, los médicos deben ayudar a guiar a los pacientes hacia material educativo en línea para brindarles una alta calidad en la atención, precisa y confiable.

En el caso de los estudios nacionales, Huamán (2021) realizó una investigación en enfermeras de un hospital enfocándose en estudiar la gestión del recurso humano y la calidad de atención. El hospital de Huaycán atiende a personas de escasos recursos, presenta deficiencias de personal, ya que varios no cuentan con el perfil adecuado. Además, no se presenta buenas capacitaciones al personal lo que incide en problemas de atención. Por ende, se tiene como finalidad identificar la correlación entre la gestión del recurso humano y la calidad de

atención. Se usó como metodología una encuesta para la gestión de recursos humanos y otra para la calidad de atención que presentaron buena confiabilidad. Se aplicó a 85 enfermeras. Se midió la información con el análisis de Rho de Spearman. Se determinó que la gestión de recursos humanos fue regular en un 57.6%, así también, la calidad de atención fue percibida como media en un 61.2%. Además, se presencia una correlación al obtenerse un $p= 0.000$ y un $Rho= 0.639$. Se encontraron semejanzas con otras investigaciones que determinaron que la adecuada administración del personal puede mejorar la atención percibida por los pacientes. Por ende, se presencia una correlación entre las variables.

Torres y Chaca (2021) estudió a gestantes de un hospital en Chanchamayo, en la cual, se enfocó en la gestión de recursos y el administración para disminución de la anemia. Las patologías como la anemia son recurrentes en nuestro país, siendo una problemática en salud pública frecuente, por ello, para poder prevenir y contrarrestar esta enfermedad es necesario un adecuado manejo de recursos que deben presentar los centros de salud. Por lo que, el propósito del estudio fue detallar la correlación entre la gestión de recursos y el manejo de la anemia. La metodología empleada fue una encuesta realizada por el investigador que presentó un adecuado valor de alfa de Cronbach. Se aplicó a 72 gestantes. Se analizó la información por medio del análisis Tau B de Kendall. Se determinó que el 36.9% fueron gestantes de 14 a 16 años, la mayoría presentó nivel secundario y era de procedencia urbana en un 56.92%. La mayoría percibió una gestión de recursos de nivel medio en un 36.1%. Se halló que al obtener un $p=0.000$ se determinó una correlación entre las dos variables. Se encontró que en otras investigaciones internacionales se presenciaron resultados similares determinando que es importante la adecuada administración de recursos en el área de salud. Por lo tanto, concluye que se presencia una correlación entre la gestión de recursos de una institución de salud y el manejo de la anemia.

Vélez (2021) ejecutó un estudio en colaboradores del servicio médico de un hospital en Lima, estudiando como tema principal la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. A nivel nacional, se considera a Lima como el centro del país, por lo que diversos pacientes provienen de distintas partes del Perú, sin embargo, se presentan atenciones deficientes y con una mala administración de

recursos humanos. El objetivo fue definir la correlación entre estas variables. El método empleado fue una encuesta que constó de 24 ítems en escala de Likert, que se aplicó a 75 profesionales. Se valoró la información con el análisis de Rho de Spearman. Se halló que la mayor parte del personal de salud estaba conforme con su salario en un 54.6%, además, refieren una adecuada seguridad laboral en un 78.6%, respecto a su trato se percibió un buen trato en un 54.7%, además, la mayoría siente un adecuado clima laboral en un 78.7%. La mayoría presenta buena disposición a colaborar en un 62.7%, siente que brindan una atención de calidad y rápida en un 66.7%. Se obtuvo que si se presencia una relación entre ambas con valores de $Rho=0.867$. De acuerdo a su discusión, sus resultados fueron consistentes con diversas investigaciones a nivel nacional, ya que demostraron que la gestión de recursos humanos eficiente mejora la calidad de atención que pueda percibir el usuario. Como principal conclusión, destaca que se presencia una correlación importante entre la gestión de recursos y la calidad de servicios.

Riega (2020) efectuó una investigación en personal de un hospital de Villa El Salvador que consistió en estudiar la gestión administrativa sanitaria y la calidad. En Latinoamérica, se presentan deficiencias en gestión debido a la falta de conocimiento sobre este tema, así como una práctica inadecuada en el rubro sanitario, no permitiendo buenas competencias asistenciales que impactan en la calidad de servicios. Por ello, se requiere una adecuada planificación, organización y coordinación entre los profesionales administrativos y el personal asistencial. El propósito fue identificar la incidencia entre la gestión administrativa en la mejora de calidad del personal de un hospital. La metodología empleada fue una encuesta que fue diseñada por el propio investigador y constó de 35 ítems que se valoraron por la escala de Likert. Se aplicó a 76 profesionales. Se examinaron los datos con el análisis de Chi cuadrado. Se encontró que existen deficiencias en la planificación de recursos en un 65.8%, así también, la selección de personal no es óptima en un 64.5%. De acuerdo al 47.4% del personal no se cuenta con un buen trabajo en equipo. En su discusión se encontró que existen semejanzas con autores respecto a los hallazgos de la gestión administrativa determinan deficiencias en esta. Su principal conclusión es que si se presencia una incidencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Zapata (2020) elaboró un estudio en personal asistencial y administrativo en un hospital enfocado en la gestión en salud y los indicadores de calidad. En los hospitales se presentan indicadores que deben ser cumplidos para presentar una adecuada calidad de la prestación de salud, sin embargo, se observaron tiempos excesivos para que los pacientes realicen las coordinaciones requeridas para sus atenciones, sobresaturando el sistema. Por lo que, se presentó como objetivo evaluar el progreso de la gestión de salud en asociación a los indicadores en salud de un hospital. La metodología empleada fue una encuesta diseñada por el mismo autor y se usaron 9 ítems conforme a cada dimensión. Se aplicó a 180 profesionales. Se valoraron los datos conforme al análisis de Chi cuadrado de Pearson. Se determinó que el 42% percibió una adecuada gestión de salud de recursos en el hospital. Respecto a la calidad, el 37.6% percibió que no se presenta una adecuada calidad de atención. Se halló que se presencia una correlación entre la gestión de salud con los índices de calidad debido a que se presentaron valores de correlación de Pearson de 0.883 y con un $p=0.000$. Al contrastar con otros resultados de otras investigaciones se encontraron serias deficiencias en el hospital estudiado. Por lo que, como principal conclusión se encontró que el Hospital Militar no emplea adecuadamente los indicadores de calidad debido a una falta de la gestión de recursos.

Abanto (2019) desarrolló un estudio en usuarios ambulatorios de un centro de salud de Lima en que se centró en estudiar la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario. La institución estudiada no cuenta con una planificación anual que detalle la gestión administrativa dirigida a mejorar la calidad de atención del usuario, encontrándose una falta de prevención de enfermedades, ignorando la realidad sanitaria, epidemiológica y social de la población. Se presentó como finalidad definir la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del paciente. El método empleado fue una encuesta diseñada por el mismo autor, que presentó 20 ítems y una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.995. Se evaluó a 80 pacientes. Se evaluaron los datos con Rho de Spearman. Se determinó que respecto a la planeación se obtuvo un puntaje medio de 19.95, respecto a la organización se obtuvo un puntaje de 14.86, además para el control se obtuvo un puntaje de 19.17, respecto a la calidad de atención se consiguió un puntaje de 42.93. Se encontró una relación positiva y directa con valores de $Rho=0.927$ y

$p=0.000$. En el contraste con otras investigaciones se hallaron estudios que reflejan semejanzas con los resultados obtenidos y otras que no cuentan con estos mismos resultados. Se concluye que la gestión administrativa es considerada de nivel medio y la calidad de atención también fue de nivel medio por lo que se presencia una relación.

Flores (2019) realizó un estudio en profesionales médicos asistenciales de un centro de salud que se dirigió a estudiar la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. En Yurimaguas se ha determinado que debido a la precariedad del sistema de salud no se han presentado condiciones óptimas que determinen una buena calidad del servicio, aunque se cuente con personal asistencial capacitado. Por ello, se presentó como objetivo identificar si se presencia un nexo entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. La metodología empleada fue una encuesta diseñada por el propio autor con 78 ítems que se valoraron por escala de Likert con buenos valores de confiabilidad. Se aplicó a 28 profesionales. Se evaluaron los datos con la correlación de Pearson. Se fijó que la gestión de recursos humanos fue mala en un 61%, asimismo, la calidad de servicio fue mala en un 68%. Se encontraron valores de correlación de Pearson de 0.796 por lo que si se presencia un vínculo existente. Se establecieron semejanzas con otras investigaciones ya que encontraron deficiencias en la calidad de servicios y la gestión de recursos humanos siendo perjudicial para las instituciones de salud. Se concluye que se presencia una correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios, por lo que, si no se administra correctamente estos recursos impacta de forma negativa en la calidad.

Vela (2019) investigó a personal asistencial y usuarios de un hospital de la región de la Amazonía enfocándose en la gestión administrativa y la calidad de atención. En Ucayali se aprecian múltiples deficiencias concernientes a la gestión administrativa, ello, se aprecia en la calidad de atención de los médicos y especialistas, por lo que no presentan un conocimiento adecuado sobre la gestión de sus propias áreas. Por ende, se presentó como propósito establecer el valor de relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención. Como metodología utilizada se consideró a la encuesta SERVQUAL que constó de 22 interrogantes y otra encuesta para evaluar la gestión administrativa que constó de 40 interrogantes,

ambas emplearon la escala de Likert. Se aplicó a 245 profesionales. Se evaluó la información recolectada por los análisis de Rho de Spearman y Tau B de Kendall. Se determinó que la mayoría considera la gestión administrativa como buena en un 49%, además la calidad de atención la valoraron como deficiente en un 67.3%. Se encontraron valores de incidencia de la gestión en la calidad de atención con valor de 0.373 para la prueba de Tau_ b de Kendall. Así también se encontraron valores de $p= 0.000$ y de $Rho= 0.518$. Se aprecia que en diversos estudios nacionales se presentó la misma relación hallada, por lo que la gestión de recursos es indispensable para una atención óptima y continua. Se presenta una incidencia entre la gestión con la calidad de atención. Además, se encuentra relacionadas de forma moderada y positiva.

Arancibia (2018) efectuó una investigación en personal de un hospital del ejército peruano enfocándose en la gestión hospitalaria y la calidad de atención. Se presencia que el Hospital Militar Central es una institución que brinda servicios de salud pero que presenta deficiencias en la gestión de recursos por lo que es esencial reforzar y mejorar las estructuras y procesos administrativos para desarrollar una buena calidad de servicio. Se consideró como finalidad detallar la relación entre la gestión hospitalaria y calidad de atención. El método empleado fue una encuesta que diseñó el propio investigador, la cual presentó 18 ítems y empleó la escala de Likert. Se aplicó a 94 profesionales. Se valoraron los datos con Chi cuadrado de Pearson. Se determinó que el 36.52% percibió una deficiente gestión del personal, además el 38.53% percibió una baja calidad de atención. Se encontraron valores de chi cuadrado de Pearson de $p=0.024$, por lo que se establece que se presencia una asociación entre las dos variables. Se aprecia que existen semejanzas con otros investigadores estudiados, sin embargo, es necesario el monitoreo de la gestión de recursos para poder tomar las decisiones correctas que permitan un adecuado cumplimiento de estándares y logros. Por lo tanto, existe una asociación entre la gestión hospitalaria y la calidad de atención.

Según, Díaz (2017) evaluó a personal asistencial y usuarios de un centro radiológico dirigiéndose a estudiar la gestión administrativa y calidad de atención. En el centro de radiodiagnóstico maxilofacial, se presencia que la calidad no puede ser aislada a otros elementos de la institución, ya que es necesario la buena

administración de recursos para poder establecer buenos niveles de calidad. Por ello, el propósito del estudio es identificar la correlación de la gestión administrativa y la calidad de atención. El método empleado fue una encuesta diseñada por el propio investigador, que consta de 40 ítems y fue valorada por la escala de Likert. Se aplicó a 18 profesionales, 43 técnicos y 138 usuarios. Se examinaron los datos con la estadística descriptiva. Se encontró que el 78% de profesionales determinan una gestión adecuada, al igual que el 68% de usuarios. El 67% de profesionales encontraron buenos niveles de calidad y el 61% de usuarios manifestó presentar una buena calidad. Al contraste con otras investigaciones se encontraron semejanzas con los hallazgos obtenidos, considerándose que una adecuada gestión de recursos maximiza la calidad de servicio divisada por el usuario. Se concluyó que hay un efecto de la gestión administrativa con respecto a la calidad de atención.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable independiente

La **gestión de recursos humanos** según Hansen (2018) es un factor determinante para las instituciones ya que presenta como finalidad planear, programar y determinar anticipadamente los recursos para potenciar al máximo la eficacia. La trascendencia de la gestión de recursos radica en que se enfoca en la optimización y la eficiencia. Lo que beneficia a las empresas en impedir el desgaste, evitar las dificultades no previstas, proporcionan una red de seguridad, consiguen transparencia con su equipo de trabajo, y valoran la eficacia.

Además, a los recursos humanos se les considera como un factor determinante potencial de la eficiencia del sistema de salud y consumen una proporción significativa del gasto en atención médica, por lo que las ineficiencias de los recursos humanos para la salud pueden afectar significativamente la eficiencia general del sistema de salud (Nyawira et al., 2022).

De acuerdo a Shi (2007) la gestión de recursos humanos cumple las funciones de realizar planes estratégicos, reclutar y seleccionar al personal, así mismo con la función de retener al personal, educarlo y entrenarlo, evaluar el desempeño y competencias, mantener el clima laboral, verificar las relaciones del

personal, brindar compensaciones, beneficios, verificar los sindicatos, supervisar el área legal y de regulaciones.

Surji y Sourchi (2020) refieren que también cumplen la función de mediar la remuneración del personal y los beneficios que pueden obtener por ser parte de una institución para poder mejorar la ventaja competitiva. Así como cumplir con el planeamiento de capacitaciones periódicas para el personal para poder estar a la vanguardia del servicio que se va a brindar.

Los recursos humanos en salud son todos los individuos que ejercen acciones para garantizar una adecuada salud. Son gente que tiene distintas profesiones que se educan y laboran en el ámbito sanitario los cuales pueden contar o no con un salario para practicar en el sector público y privado en un horario completo o parcial, o de forma independiente. Ellos pueden prestar servicios clínicos, gestionar servicios o comprender los determinantes de la salud. Son un campo intersectorial que presenta un compromiso con la salud de las poblaciones (OPS y OMS, 2017).

Los médicos son los agentes requeridos por las instituciones de salud para atender a los pacientes de acuerdo a las patologías que presenta para brindarles un diagnóstico clínico y tratamiento requerido para controlar, prevenir, curar y/o rehabilitar las enfermedades que pueda tener. Deben ser capaces de coordinar con los otros profesionales de la salud para garantizar una adecuada calidad de atención del paciente que sea continua e integral (Franco, 2015).

Las enfermeras son un recurso indispensable en la atención médica y abarcan todos los segmentos para el cuidado del paciente, lo que las posiciona en un lugar central para la prestación de servicios médicos. Por ello, son un recurso humano eficaz para avalar la alta calidad de la atención sanitaria mediante el alcance de metas y resultados propuestos por las instituciones de salud, llevando a estas organizaciones a lograr la excelencia en el desempeño (El-Gazar y Zoromba, 2021).

El obstetra como recurso humano en salud, es el profesional que aprende sobre los determinantes específicos de la salud reproductiva en su comunidad, reconocer los resultados específicos de salud reproductiva en su población,

desarrollar alianzas con organizaciones comunitarias, departamentos de salud pública y escuelas de salud pública con misiones compartidas de mejorar la salud reproductiva, desarrollar y colabora en programas clínicos o de investigación integrales que puedan cuantificar los resultados y determinantes clave de la salud reproductiva. Debido a ello, debe unificar esfuerzos con otros especialistas de la salud para optimizar la salud reproductiva en la población (Jamieson y Haddad, 2018).

El empleo de dentistas como recursos humanos en instituciones de salud pública es importante para reducir las barreras de acceso para pacientes de bajos ingresos y con seguro, lo que garantiza el cuidado de la higiene oral de los usuarios manteniendo, previniendo, curando y mejorando las condiciones que presenta cada paciente respecto a su sistema estomatognático. Aportando con ofrecer una adecuada calidad de atención por parte de las instituciones de salud (Pourat et al., 2021).

El psicólogo cumple el rol clínico con el potencial de resolver problemáticas del quehacer humano, por lo que evalúa y diagnostica los fenómenos psicológicos en los individuos y poblaciones por medio de procedimientos específicos de su disciplina para poder tomar decisiones y evaluar sus consecuencias, mediante la intervención terapéutica que tenga sustento científico (González et al., 2014).

Los nutricionistas presentan un papel importante en las organizaciones de salud porque proveen el apoyo nutricional de los pacientes para sus diversas patologías, logrando la cantidad y equilibrio óptimo en niveles nutricionales para cada caso. Evalúan el estado nutricional de cada paciente con referencia específica a los requisitos para la suplementación con micronutrientes adicionales y evitar el síndrome de realimentación (Terblanche, 2019).

Los farmacéuticos son los encargados de brindar el medicamento adecuado para el paciente en la dosis correcta y mediante la vía correcta. Es esencial para la atención primaria ya que es el especialista que conoce sobre las drogas y su efecto farmacéutico. Presenta colaboración con los especialistas de la salud que recetan medicamentos a sus pacientes en referencia a sus tratamientos farmacológicos,

por lo que aseguran que se emplee los medicamentos y recursos adecuados de acuerdo a su área (Jaiprakash y Pawan, 2016).

Esta variable ha sido ampliamente estudiada por diversas teorías como la teoría de recursos y capacidades, en que Penrose en 1959, determina que esta teoría implica en el crecimiento de la compañía conceptualizándola como un cúmulo de recursos de una organización, por lo que esta teoría modula las facultades internas con la capacidad financiera de la compañía, y ofrece una interpretación sobre la diversidad competitiva, siendo fundamentada en que los diversos competidores presentan diferentes recursos (considérese como cualquier entrada dentro del sistema productivo que genera productos o servicios, siendo tangibles o intangibles) y capacidades (consecuencia de efectuar y organizarse en equipo de recursos empleando métodos que logren alcanzar una meta) (Penrose, 1959, como se citó en Sánchez y Herrera, 2016).

La teoría de Porter de 1980 considerada como la teoría fundamentada en los recursos, en la cual considera que las empresas son paquetes de recursos y capacidades, por lo que, una empresa es una entidad estratégica, con una estructura social que existe como un mecanismo más o menos eficiente para crear y asignar valor económico. Por ello, esta teoría propone que los recursos y capacidades se co-especializan cuando son más productivos y cuando se usan juntos, sin embargo, pierden gran parte de su valor productivo si se usan por separado para producir productos o servicios independientes (Porter, 1980, como se citó en Barney *et al.*, 2021).

De acuerdo a la teoría de la organización y recursos de Barney en 1991, sostiene que la organización y el comportamiento organizacional puede ser un adecuado recurso de hallazgos y teorías que trata sobre recursos no convencionales, no reproducibles y no permutables de las compañías. Por lo que, al estar fundamentado en los recursos de valor competitivo sostenido precede a una composición más intrínseca de lo organizacional y lo económico como un método para analizar la ventaja competitiva sostenida (Barney, 1991, como se citó en Davis y DeWitt, 2021).

De acuerdo a Shi (2007), las dimensiones son planeación estratégica, reclutamiento y selección, retención, desempeño, entrenamiento y educación, compensación y beneficios, relaciones laborales, sindicalización y competencias laborales.

La planeación estratégica en salud es un desafío para las instituciones de salud sobre todo en zonas alejadas ya que se presenta escasez de mano de obra lo que dificulta la administración de las instituciones de salud. Por ello, es fundamental una apropiada planeación para aprovechar los escasos recursos humanos que puedan responder adecuadamente a las demandas de los pacientes (Shi, 2007).

Por lo que, debe garantizarse la administración del flujo de trabajo en entornos de atención que se deben enfocar en la seguridad del paciente, los resultados y el impacto financiero que puede surgir por la administración de reclamos. Asimismo, se debe centrar en eliminar los procesos innecesarios mejorando el flujo de trabajo (Shi, 2007).

Es necesario el reclutamiento y selección para incrementar considerablemente la energía laboral de una organización. Los métodos de reclutamiento en los sistemas de salud consisten en el reclutamiento por internet, el reclutamiento interno y el reclutamiento externo para proceder con la selección del personal (Shi, 2007).

La retención de empleados valiosos es una preocupación importante para la organización de atención administrada. El desempeño organizacional mejora en cualquier industria cuando hay continuidad de empleados que tienen experiencia en sus trabajos y que entienden la organización y su cultura. Las organizaciones exitosas de atención administrada entienden intuitivamente el vínculo entre la retención y la satisfacción general del paciente (Shi, 2007).

Respecto al entrenamiento y educación, las instituciones de salud deben presentar departamentos que eduquen y entrenen a su personal para preparar una orientación efectiva, sobre todo a los nuevos empleados. Esta educación debe basarse en mantener estándares de cuidados con las mejores prácticas clínicas, y debe ser impartido de acuerdo a cada especialidad del personal (Shi, 2007).

El desarrollo de estrategias de compensación en una organización de atención administrada puede ser un proceso muy complejo. La atención está diseñada para ser una forma rentable de brindar atención médica de calidad. Las organizaciones de atención deben centrarse en brindar un espectro completo de servicios de atención médica de calidad sin dejar de ser rentables. Sin embargo, los roles no tradicionales que se encuentran en muchas organizaciones de atención administrada presentan un desafío único y complejo para los profesionales de recursos humanos, quienes son responsables de desarrollar una estrategia de compensación que no solo esté alineada con las necesidades comerciales, sino que también satisfaga las necesidades de la fuerza laboral (Shi, 2007).

Las relaciones de los empleados deben garantizarse mediante el establecimiento de una vida laboral constructiva y de calidad. Estas relaciones si son adecuadas pueden optimar la calidad de atención administrada, así como la productividad de los empleados (Shi, 2007).

Cuando los sindicatos entran en escena, generalmente se contrata a especialistas en relaciones laborales para resolver quejas, negociar un contrato laboral y asesorar a la alta gerencia sobre estrategias de relaciones laborales. Debido a que la sindicalización a menudo se encuentra en áreas con alta penetración de planes de atención administrada, este es un tema importante para las organizaciones de atención administrada. Cuando una empresa enfrenta relaciones laborales difíciles, la elección estratégica más importante será aceptar o evitar los sindicatos. Si la gerencia decide tratar de evitar la sindicalización, la organización sindical aún puede continuar, y las empresas deben tener mucho cuidado para evitar participar en prácticas laborales injustas (Shi, 2007).

La competencia laboral hace referencia a la variedad de habilidades que debe tener el personal asistencial para el cuidado de los pacientes, dependiendo del ámbito de la práctica de la disciplina. La mayoría de los hospitales presentan requerimientos o sistemas computarizados para documentar que los empleados constatando que presenten las competencias necesarias requeridas por la descripción de su trabajo. Estas competencias suelen contener una serie de habilidades esenciales para un funcionamiento seguro (Shi, 2007).

Se debe tener presente la validación continua de competencias mediante evaluaciones constantes para verificar que presenta las habilidades necesarias que se requiere en su área para la atención de los pacientes. Si el empleado no puede realizar adecuadamente una habilidad en el momento de la evaluación, se debe desarrollar un plan de remediación específico (Shi, 2007).

El desempeño cuenta con los comportamientos relacionados con el trabajo y estimula el crecimiento y desarrollo individual mediante la individualización de fortalezas y debilidades. Las evaluaciones de desempeño dan como resultado una mayor motivación y productividad de los empleados (Shi, 2007). Acorde a Barra *et al.* (2023), condiciones externas que generen gran estrés como la pandemia puede afectar el desempeño del personal sanitario, dentro de las cuales puede impactar en sus habilidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, por lo que es importante la medición de esta dimensión. Se debe contar que en esta dimensión se debe evaluar el proceso y la revisión por pares.

La evaluación del proceso garantiza que se realice el debido proceso ya que se basa en la noción de que el proceso o los procedimientos de evaluación son justos y que permiten que el empleado tenga la oportunidad de presentar objeciones a una evaluación negativa (Shi, 2007).

La seguridad del paciente debe ser garantizada mediante las adecuadas prácticas clínicas, que depende del actuar del profesional y del no profesional de la salud, para evitar los errores clínicos como medicar fármacos no adecuados, errores de conocimiento y procedimientos no requeridos (Shi, 2007).

Para este trabajo solo se emplearán las dimensiones de planeación estratégica, competencias laborales y desempeño laboral.

La **calidad de atención** según Abbasi-Moghaddam *et al.* (2019) son las actitudes que presentan los usuarios por los servicios ofrecidos, y también hace referencia a la calidad clínica y la calidad funcional o no clínica de los servicios de la salud.

De acuerdo a Hannawa *et al.* (2022) los pacientes y el público son cada vez más conscientes de que la calidad de la atención puede variar entre los

proveedores. También están interesados en lo que constituye una buena calidad de atención y cómo obtenerla.

Debe definir los indicadores y estándares para estimar la calidad de atención en las organizaciones de salud y controlar su cumplimiento. Así también, debe conocer los resultados de la evaluación constante de atención en salud de los usuarios para promover y colaborar iniciativas para mejorar continuamente su calidad. Debe establecer normas para acreditar los servicios y ambientes en salud así como los mecanismos adecuados y su difusión (MINSALUD, 2008).

La calidad de atención en salud debe ser accesible para que todos los usuarios utilicen los servicios de salud, así también debe tener una oportunidad haciendo referencia que el usuario pueda obtener los servicios sin retrasos que arriesguen la vida o salud. Asimismo, debe presentar seguridad en los elementos estructurales, los procedimientos, instrumentos y métodos que minimicen los riesgos. Debe ser pertinente para garantizar que los usuarios deban recibir los servicios que necesitan. También, debe ser continuo porque es una garantía de que los pacientes reciban intervenciones de forma lógica y continua de acuerdo a su padecimiento. Por último, debe garantizar la satisfacción del usuario para que cumpla con sus expectativas (MINSALUD, 2022).

Esta variable se rige de diversas teorías que la sustentan como la "teoría de la gestión de la calidad" de Scott y Cole del año 2000, que afirman que el esfuerzo por la calidad no se relaciona fácilmente con un conjunto de ideas y prácticas bien identificado y claramente especificado, sino que, más bien, aparece como una colección de orientaciones y prácticas poco acopladas (Koskela *et al.*, 2019)

Otra teoría sobre la calidad de atención es la postulada por Morgan y Hunt en 1994, la teoría del compromiso y la confianza, en la cual proponen que la confianza y el compromiso son dos constructos básicos para medir la calidad de las relaciones, siendo considerada la calidad como el nivel en que los compradores están complacidos con el servicio en general, como se manifiesta en la calidad del producto, la calidad del servicio y la relación calidad-precio (Tran, 2020).

Por último, la teoría más conocida de la calidad de atención, es la teoría de la calidad de servicio propuesta por los investigadores Parasuraman *et al.* (1985),

en la cual refiere que la calidad del servicio se dirige a la prestación del servicio y si este logró con cubrir o no los requerimientos y las expectativas del cliente. Por lo que, para ello, este autor propuso 5 dimensiones por las cuales se medirán la calidad: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad mediante la herramienta SERVQUAL modificada por la investigadora.

La fiabilidad colabora con evaluar la capacidad de la institución de salud para cumplir los servicios requeridos a los usuarios, pudiendo solucionar los problemas que logren presentarse, procurando mantener la confianza de los usuarios (Solis, 2021).

Como indicadores presenta a la confianza, la seguridad, la capacidad del personal y el conocimiento profesional. La confianza debe ser transmitida por el personal hacia los pacientes, siendo parte esencial de la atención en salud, procurando la colaboración y el compromiso del usuario con su salud. La seguridad del personal de salud es indispensable para transmitirla al usuario mediante la responsabilidad legal y moral de la profesión. La capacidad del personal responde al requerimiento de presentar un persona que ofrezca atenciones de salud acorde a los requerimientos de la población, es por ello que, es necesario el conocimiento actualizado de los profesionales de salud en los conceptos teóricos y prácticos de las ocupaciones que realizan día a día (Ramírez, 2019).

La capacidad de respuesta hace referencia a la aptitud del personal de salud para ayudar y manifestar una asistencia adecuada a los usuarios, pudiendo manejar favorablemente las quejas de ellos, como el cumplimiento a tiempo de sus requerimientos y la capacidad de absolver sus dudas, socializando con el usuario y formando un vínculo favorable para su adecuación al centro de salud (Ramírez, 2019). Esta dimensión presenta como indicadores a la predisposición para atender, la voluntad para colaborar y la absolución de interrogantes.

La seguridad del usuario es la prevención ante los posibles resultados desfavorables que puedan ocurrir por parte de la atención en salud, lo que conlleva a la disminución de errores que puedan causar un daño en el paciente, por lo que es indispensable para asegurar la calidad de atención (Laura y Astete, 2021). Los

indicadores que presenta son los cuidados al paciente, la integridad y la confiabilidad.

La empatía se considera como la atención personalizada que puede otorgar el personal de salud a los usuarios, ocasionando un grado de complacencia en los usuarios, por lo que representa la habilidad de los profesionales para brindar al pacientes cuidados que satisfagan sus requerimientos creando un vínculo con ellos (Ramírez, 2019). Presenta como indicadores la atención personalizada, la cortesía, la comprensión y el compromiso.

Por último, la tangibilidad comprende a todos los elementos apreciables dentro del centro de salud, como las instalaciones, la infraestructura, los materiales que emplea el personal de salud, que son indispensables para prestar servicios que brinde el personal (Solis, 2021). Tiene como indicadores a la infraestructura, los ambientes limpios y cómodos, el material y los ambientes.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo, enfoque diseño y nivel

Fue una investigación de tipo básica ya que para Hernández y Mendoza (2018) refiere que se emplean los conocimientos y teorías relacionadas al tema con la finalidad de entender la problemática estudiada. Fue de enfoque cuantitativo debido a que Hernández y Mendoza (2018) refiere que se emplearán métodos estadísticos para poder obtener los resultados de la recolección de datos.

Este trabajo presentó un diseño no experimental que para Hernández y Mendoza (2018) este diseño no confiere manipulación alguna sobre las variables del estudio, solo se limita a la observación y registro de datos. Fue transversal, que para Cvetkovic-Vega *et al.* (2021) son estudios que evalúan sus muestras en un momento determinado y por única vez. Fue de nivel correlacional debido a que busca la relación de variables mediante su cuantificación por técnicas estadísticas para poder establecer predicciones sobre estas.

3.2 Variables y operacionalización:

Gestión de Recursos Humanos

Definición Conceptual. Es un factor determinante para las instituciones ya que presenta como finalidad planificar, programar y asignar anticipadamente los recursos humanos requeridos para potenciar al máximo la eficacia de los servicios ofrecidos (Hansen, 2018).

Definición Operacional. La gestión de recursos humanos es una variable que consta de 3 dimensiones que son la planeación estratégica, las competencias y el desempeño laboral. Se emplearon 15 ítems para su evaluación.

Calidad de Atención

Definición Conceptual. Es la actitud que presentan los usuarios por los servicios brindados, y también hace referencia a la calidad clínica y la calidad funcional o no clínica de los servicios de la salud (Abbasi-Moghaddam *et al.*, 2019).

Definición Operacional. Esta variable presenta 5 dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, conteniendo sus indicadores e items. Se evaluó mediante 15 items.

3.3 Población, muestra y muestreo

Para Hernández y Mendoza (2018), han considerado que la población es el total de casos que presentan elementos en común que son de interés de estudio. Por ende, la población fueron las 96 pacientes gestantes del Centro de Salud de Cachachi dentro del periodo Octubre - Noviembre del año 2022.

La muestra, es una parte simbólica que hace referencia a la población que sirve para poder representar los hallazgos del estudio a la población total, facilitando la evaluación por parte del investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

Los criterios de inclusión son:

Pacientes mujeres gestantes

Pacientes mayores de edad

Pacientes que acuden al Centro de Salud de Cachachi dentro del periodo Octubre-Noviembre en el 2022.

Los criterios de exclusión son:

Pacientes mujeres que no están gestantes

Pacientes menores de edad

Pacientes que no acuden al Centro de Salud de Cachachi dentro del periodo Octubre-Noviembre en el 2022.

La muestra fue de 79 gestantes.

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple mediante la formula de población finita, debido a que se utiliza técnicas probabilísticas para escoger la muestra a partir de un conjunto más grande seleccionados al azar por lo que todos los miembros de la población presentan igual posibilidad de ser seleccionados. (Hernández y Mendoza, 2018).

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$
$$n = \frac{96(1.96)^2(0.95)(0.05)}{0.03^2(95) + (1.96)^2(0.95)(0.05)} = 79$$

Donde:

N= Población

Z= 1.96

p= 0.95

q=0.05

d= 0.03

n= tamaño de la muestra

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada para poder recolectar la información requerida para el estudio. Por ello, el instrumento aplicado a la muestra fue el cuestionario. Se diseñaron dos cuestionarios por parte de la propia investigadora, para las variables de gestión de recursos humanos y calidad de atención que tuvieron que responder las pacientes gestantes. El primero contó con 15 ítems y el segundo también contó con 15 ítems basándose en SERVQUAL, fueron valorados mediante una escala de Likert de 5 niveles, siendo el valor de 1 para “totalmente en desacuerdo” y 5 para “totalmente de acuerdo”. Para poder validar el instrumento se realizó una evaluación por juicio de expertos, por lo que fue analizado y evaluado por ellos y emitieron sus apreciaciones y observaciones sobre el instrumento, lo que ayudó a mejorar los cuestionarios. Una vez finalizada la evaluación, firmaron confirmando la aplicabilidad del instrumento.

Para valorar la confiabilidad se empleó en análisis de alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna del instrumento. Para ello, se realizó una evaluación piloto a 20 unidades de análisis de la muestra y se ejecutó mediante el programa SPSS 28 para establecer el valor de Alfa de Cronbach. (Taber, 2018).

3.5 Procedimientos

Se presentó una solicitud a la Universidad César Vallejo para que se brinde una carta de presentación al investigador con la finalidad de enviar al Centro de Salud de Cachachi para solicitar el acceso a las usuarias de dicho centro.

Se procedió a enviar la carta de presentación más una solicitud para acceder

a las usuarias gestantes al Centro de Salud de Cachachi y poder realizar las encuestas.

Se empleó el uso de encuestas en las usuarias, previa charla que indicó la finalidad de la investigación y su implicancia en la participación del estudio. Se les brindó las encuestas a aquellas personas que aceptaron colaborar con su participación, así como un consentimiento informado que indica su conformidad con el estudio. El tiempo de llenado aproximado fue de 20 minutos a lo máximo.

3.6 Método de análisis de datos

Se usó el programa Excel 2019 para el registro de las respuestas de las usuarias. Posteriormente se empleó el SPSS 28 para analizar la data por medio de un método descriptivo que consiste en usar tablas con frecuencias y porcentajes que resumen los hallazgos obtenidos. Para poder comprobar la hipótesis se usó un análisis de normalidad para verificar la distribución de datos y después de ello, se usó el análisis estadístico que estuvo acorde a los hallazgos del análisis previo empleando Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

El estudio preservó los principios éticos y morales conforme al código establecido por la Universidad César Vallejo, por lo que se compromete a valorar y respetar la integridad de las personas, conservando su autonomía y preservando el bienestar de los participantes. Se les trató acorde al principio de justicia y honestidad, manteniendo siempre el rigor científico. Se preservó la competencia profesional y la competencia científica que es indispensable para el desarrollo del estudio, manteniendo un alto perfil de responsabilidad investigativa, acorde con lo requerido por el código de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

Tabla 1

Niveles de la variable de gestión de recursos humanos de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12,7 %
Medio	4	5,1 %
Alto	65	82,3 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 82.28%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 12.66% y por último el nivel medio con un porcentaje del 5.06%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la gestión de recursos humanos. El nivel bajo encontrado en las usuarias puede deberse a que el centro de salud no se encuentra satisfecho con la atención de los recursos humanos.

Tabla 2

Niveles de la dimensión de planeación estratégica de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12,7 %
Medio	4	5,1 %
Alto	65	82,3 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 82.28%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 12.66% y por último el nivel medio con un porcentaje del 5.06%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la planificación estratégica. No obstante, el nivel bajo hace referencia a una discordancia con la planificación estratégica que presenta el centro de salud, por lo que refieren que debe haber una reforma.

Tabla 3

Niveles de la dimensión de desempeño laboral de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	11,4 %
Medio	10	12,7 %
Alto	60	75,9 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 75.95%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 11.39% y por último el nivel medio con un porcentaje del 12.66%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto del desempeño laboral. Sin embargo, unas usuarias no estuvieron conforme con el desempeño de los recursos humanos lo que significa que debe haber una mejora.

Tabla 4

Niveles de la dimensión de competencias laborales de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12,7 %
Medio	4	5,1 %
Alto	65	82,3 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 82.28%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 12.66% y por último el nivel medio con un porcentaje del 5.06%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de las competencias laborales. No obstante, un porcentaje refirió que no percibían buenas competencias laborales por parte de algunos trabajadores, por lo que precisan que deberían ser mejor capacitados.

Tabla 5

Niveles de la variable de calidad de atención de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	11,4 %
Medio	6	7,6 %
Alto	64	81,0 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 81.01%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 11.39% y por último el nivel medio con un porcentaje del 7.59%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la calidad de atención. No obstante, algunas usuarias percibieron bajos niveles de calidad, por lo que se debe mejorar los aspectos como la fiabilidad, tangibilidad y la empatía por parte del centro de salud.

Tabla 6

Niveles de la dimensión de fiabilidad de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10,1 %
Medio	32	40,5 %
Alto	39	49,4 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 49.37%, seguido del nivel medio con un porcentaje del 40.51% y por último el nivel bajo con un porcentaje del 10.13%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la fiabilidad. Sin embargo, hay algunas usuarias que refirieron un nivel medio a bajo, por lo que, esto puede deberse a que no presentan mucha confianza por parte del centro de salud y sus servicios.

Tabla 7

Niveles de la dimensión de empatía de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12,7 %
Medio	16	20,3 %
Alto	53	67,1 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 67.09%, seguido del nivel medio con un porcentaje del 20.25% y por último el nivel bajo con un porcentaje del 12.66%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la empatía. Algunas usuarias refirieron niveles medios y bajos de empatía, lo que significa que el personal debe ser capacitado en su trato para poder mejorar estos valores.

Tabla 8

Niveles de la dimensión de tangibilidad de acuerdo a la percepción las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	12,7 %
Medio	5	6,3 %
Alto	64	81,0 %
Total	79	100,0 %

Interpretación: El nivel alto fue el que presentó un mayor porcentaje en un 81.01%, seguido del nivel bajo con un porcentaje del 12.66% y por último el nivel medio con un porcentaje del 6.33%. Por lo tanto, la mayoría de las encuestadas precisaron que hay un nivel alto de la tangibilidad. No obstante, algunas usuarias no se presentaron conformes con la tangibilidad, por lo que se puede mejorar la infraestructura y el equipamiento del centro de salud para mejorar estos niveles.

4.2 Estadística Inferencial

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

H0: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Tabla 9

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022

Correlaciones				
			Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Interpretación:

Dado que $p=0,000$ entonces se rechaza H0, de manera que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022. El valor de la correlación de Spearman es positiva y alta con un de $R=0,802$, según Martínez y Campos (2015), por lo que la relación la gestión de recursos humanos y la calidad de atención es alta.

Ha: Existe relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

H0: No existe relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Tabla 10

Determinar la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Correlaciones				
		Gestión de Recursos Humanos		Calidad de Atención
Rho de Spearman	Planificación Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,602
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,602	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Interpretación:

Dado que $p=0,000$ entonces se rechaza H0, de manera que existe relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022. El valor de la correlación de Spearman es positiva y moderada con un de $R=0,602$, según Martínez y Campos (2015), por lo que la relación la planificación estratégica y la fiabilidad es moderada.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Tabla 11

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022

Correlaciones				
			Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,686
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Empatía	Coeficiente de correlación	,686	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Interpretación:

Dado que $p=0,000$ entonces se rechaza H0, de manera que existe relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022. El valor de la correlación de Spearman es positiva y moderada con un de $R=0,686$, según Martínez y Campos (2015), por lo que la relación entre el desempeño laboral y la empatía es moderada.

Ha: Existe relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

H0: No existe relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Tabla 12

Determinar la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

Correlaciones				
			Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,790
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,790	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Interpretación:

Dado que $p=0,000$ entonces se rechaza H0, de manera que existe relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022. El valor de la correlación de Spearman es positiva y alta con un de $R=0,790$, según Martínez y Campos (2015), por lo que la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad es alta.

V. DISCUSIÓN

Para la variable de gestión de recursos humanos se obtuvo que la mayoría de las gestantes percibió un nivel alto en un 82 %. Esto concuerda con lo reportado por Jacob *et al.* (2020) en su investigación que realizó en la India registró que el 60 % de su muestra manifestó buenos niveles de gestión de recursos humanos. Esto se debe a que el gobierno se está preocupando por la salud de sus ciudadanos ya que resaltan la importancia de la buena salud. Además, Zapata (2020) en Lima, determinó que el 42 % percibió una adecuada gestión de salud de recursos en el hospital, dado que las instituciones del Ejército están brindando más atención a la gestión de sus centros. Díaz (2017) en Lima encontró que el 68% de usuarios determinan una gestión adecuada de recursos humanos en un centro de radiodiagnóstico maxilofacial. No obstante, Huamán (2021) en Huaycán determinó que la gestión de recursos humanos fue regular en un 58%, como consecuencia a que es un centro de salud de escasos recursos, presenta deficiencias de personal, ya que varios no cuentan con el perfil adecuado. Además, el personal no está debidamente capacitado, lo que incide en problemas de atención. Torres y Chaca (2021) en Chanchamayo también evidencia un nivel bajo de gestión de recursos humanos en un 38 %, siendo uno de los motivos la escasa preocupación de las autoridades por gestionar adecuadamente sus recursos. Flores (2019) en Yurimaguas determinó que la gestión de recursos humanos fue mala en un 61%, lo que se debe a la precariedad del sistema de salud que no ha presentado condiciones óptimas. Arancibia (2018) en Lima determinó que el 37 % percibió una deficiente gestión del personal, debido a que en el año 2018 no se presentó un adecuado gestor de estos recursos, sin embargo, en estudios más recientes si se encontró buenos niveles de gestión, como es en el caso de Zapata (2020).

Conforme a los resultados obtenidos para la dimensión de planeación estratégica, se encontró que las gestantes percibieron un nivel alto en un 82 %. Riega (2020) en Villa el Salvador también presenta resultados similares ya que los encuestados consideraron que las estrategias fueron buenas en un 42 %, lo que refleja la mejora por parte del hospital para mejorar la planeación estratégica de sus recursos humanos.

Según los hallazgos para el desempeño laboral se determinó que la mayoría de las gestantes percibieron un nivel alto en un 76 %. Riega (2020) en Villa el Salvador también presenta resultados similares ya que los encuestados consideraron que el desempeño fue eficiente en un 41 %, a comparación del resto de resultados que consideran fue muy deficiente en un 8%, deficiente en un 15%, regular en un 32% y muy eficiente en un 3%, por lo que la mayoría de la muestra lo percibió como eficiente. Lo que puede darse, debido a que el personal demuestra la suficiente capacidad para poder atender a los usuarios del hospital.

Acorde a las competencias laborales se encontró que las gestantes percibieron un nivel alto en un 82 %. En este sentido, Vélez (2021) en Lima determinó que el 61 % de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a las competencias que tiene el personal, dado que en Lima existen diversos programas de capacitaciones que los mismos profesionales se inscriben para poder mejorar en sus servicios.

Según los resultados de calidad de atención acorde a la percepción de las gestantes, se encontró que la mayoría percibió niveles altos en un 81 %. Estos hallazgos son próximos a los de Vahdati *et al.* (2017) en Irán donde el 84 % refirió que la calidad del servicio fue buena, es consecuente con el enfoque por mejorar la calidad de atención en el país, lo que se refleja las medidas en los resultados de este estudio. Díaz (2017) en Lima encontró que el 61 % de usuarios determinan una calidad de atención adecuada, dado que el lugar de la investigación presentó el compromiso para poder mantener una constante calidad de atención a sus usuarios. No obstante, Torrent *et al.* (2021) en España encontró como resultados que se decayó la calidad de atención en un 45 %, siendo consecuencia de la enfermedad del Covid-19 y la sobrepoblación de sus centros de salud. También Huamán (2021) halló niveles de calidad de atención media en un 61 %, debido a que el hospital presentó escasos recursos y una baja capacidad de gestión por lo que afecta a los niveles de calidad. Zapata (2020) en Lima, determinó no se presentó una adecuada calidad de atención en un 38%, por lo que sus indicadores de calidad no están siendo cumplidos, además, los tiempos de atención son muy prolongados. Flores (2019) determinó que la calidad de atención fue mala en un 68 % debido a la precariedad que existe en el centro de salud. Así como, Vela (2019)

que encontró que la variable calidad de atención tiene una mayor frecuencia en el nivel “deficiente” con una puntuación de 67 % de modo que existen deficiencias en la calidad de atención por parte del personal al no presentar un adecuado conocimiento. En este sentido, Arancibia (2018) determinó que el 39 % percibió una deficiente calidad de atención, puesto que, la institución no presentó una adecuada gestión en ese año.

En el 49% de los casos las gestantes reportaron niveles altos de fiabilidad. En ese sentido, Vélez (2021) y Vela (2019) también reportaron una alta fiabilidad con el 75% y 41% respectivamente. Esto es consecuencia de la preocupación de las organizaciones por comprometerse con la confiabilidad que reflejan a un nivel alto, por lo que se adoptan a un enfoque que conlleve el logro de sus metas para evitar errores que puedan ser perjudiciales para la institución y para el paciente.

Se encontró niveles altos de empatía en un 67%. Tal como lo refiere Vela (2019) que estableció que la empatía presentó niveles altos en un 49 %. Estos niveles son dados debido a que los profesionales de salud del centro estudiado presentaron una buena comunicación con los usuarios, que se ve reflejado en la comprensión del paciente, así como en la absolución de dudas y preocupaciones que puedan tener los usuarios, preservando la satisfacción del usuario y reduciendo sus niveles de ansiedad.

Conforme a la tangibilidad, se determinó que la mayoría de las gestantes percibieron niveles altos en un 81 %. También, Vela (2019) estableció que la tangibilidad fue percibida por su muestra como alta en un 53 %, debido a que la institución estudiada presentó un interés por presentar equipamiento acorde a las necesidades del usuario y preservar estándares sanitarios que conlleva a la satisfacción del usuario dentro del centro.

De acuerdo al objetivo general, se encontró que existe una relación alta y directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención. Estos hallazgos son comparables a los obtenidos por investigaciones como los de Zaiter *et al.* (2021) que encontraron valores de $p=0.000$ y $R=0.841$ para las variables, teniendo una relación alta y directa, por lo que concluyeron que los recursos humanos tienen un gran impacto en la calidad de servicios tanto para cualquier

organización como instituciones de salud. Otieno (2018), determinó una relación entre las variables con $p=0.001$ y $R^2= 0.221$, por lo que fue significativa pero baja, aun así, concluyó que, la gestión de recursos humanos muestra un efecto significativo en la calidad de atención. Estudios nacionales como Huamán (2021), halló que se presencia una correlación al obtenerse un $p= 0.000$ y un $Rho= 0.639$. Por ende, la gestión de recursos humanos está ligada a la calidad de atención que pueden percibir los pacientes. Vélez (2021), encontró valores de $p<0.05$ y de $Rho=0.867$, evidenciando una relación directa y alta, por lo que estaca que se presencia una relación importante entre la gestión de recursos y la calidad de servicios.

Zapata (2020), halló que se presencia una relación entre la gestión de salud con los índices de calidad debido a que se presentaron valores de correlación de Pearson de 0.883 y con un $p=0.000$. Por lo que, como principal conclusión encontró que el Hospital Militar no emplea adecuadamente los indicadores de calidad debido a una falta de la gestión de recursos. Abanto (2019), encontró una relación positiva y directa con valores de $Rho=0.927$ y $p=0.000$, por lo que, la gestión administrativa y la calidad de atención presentan una relación. Flores (2019), halló valores de correlación de Pearson de 0.796 por lo que, si se presencia un vínculo existente, debido a ello, concluye que se presencia una correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios, por lo que, si no se administra correctamente estos recursos impacta de forma negativa en la calidad. No obstante, Oppel y Vera (2017) en Alemania encontraron una correlación negativa significativa entre la gestión de recursos humanos y los problemas de con la calidad de atención con valores de $p<0.001$ y $r=-0.207$. En los últimos años, los hospitales alemanes se han visto cada vez más obligados a compensar el recorte de los recursos financieros mediante la deflación de sus gastos de personal. Como consecuencia, ha aumentado el contrato temporal de enfermeras y médicos. Lo que puede ser causal de los resultados obtenidos.

Los resultados sobre la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad demostraron una relación directa y moderada, sin embargo, por la carencia de antecedentes que contrasten estas dos dimensiones no se pueden comparar con otros estudios. Sin embargo, se realizó un análisis con los

indicadores de cada variable lográndose evidenciar que, los indicadores como planeación de talleres, programación de horarios y citas y coordinación entre áreas presentaron valores altos (66 %, 77 %, 73%), lo que coincide con la dimensión de fiabilidad, ya que en la mayoría de los casos se reportaron valores altos para sus indicadores como cumplimiento (75 %), confianza (82 %), respeto (82%) y privacidad (80 %). Lo cual es consistente con la teoría, debido a que a un mejor planeamiento estratégico de las asistencias de las instituciones de salud se presentarán mejores niveles de fiabilidad que podrá verse reflejado en la percepción de los pacientes.

Respecto al desempeño laboral y la empatía se obtuvo una correlación directa y moderada, no obstante, por la carencia de antecedentes que contrasten estas dos dimensiones no se pudo comparar con otros estudios. Pese a ello, se realizó un análisis con los indicadores de cada dimensión pudiéndose apreciar que, de acuerdo a los indicadores como uso de la bioseguridad, conocimientos del área y las habilidades del desempeño laboral, obtuvieron valores altos (75 %, 82 %, 61 %) y para los indicadores de atención individualizada, ambiente agradable y valores también se obtuvieron valores altos (67 %, 62 %, 60 %), por lo que se puede demostrar la relación obtenida. Esto es consistente con lo observado en la institución debido a que un buen desempeño laboral y conocimiento en el manejo del paciente se ve reflejado en el trato que recibe el usuario por parte del personal de salud.

Por último, se encontró una relación directa y alta entre las competencias laborales y la tangibilidad. Por la falta de investigaciones que contrasten estas dos dimensiones no se pudo comparar con otros estudios. Sin embargo, se realizó un análisis con los indicadores de cada variable pudiendo demostrar que, para las competencias laborales, la identificación de necesidades y comunicación presentaron valores altos (71 %, 60%), solo se presentó un valor moderado en el indicador de capacitación (46 %), mientras que, para la tangibilidad, se presentaron valores altos para los indicadores de limpieza y comodidad (81 %, 61 %), mientras que para las instalaciones y equipos modernos se encontraron niveles medios (81 %). Esto es consistente con lo visto en la institución debido a que se necesitan adecuadas competencias para que pueda ser complementadas con los elementos

tangibles presentados en los centros de salud, por ello deben mejorarse los aspectos faltantes como la capacitación y las instalaciones y equipos.

Como se pudo apreciar, una limitación existente fueron los antecedentes ya que no presentaron los mismos objetivos específicos y por ello no se pudieron contrastar los resultados obtenidos. En otras palabras, las dimensiones empleadas en sus instrumentos fueron distintas, lo que ocasiona que los objetivos específicos sean diferentes. Sin embargo, se pudo hallar una gran concordancia en los resultados para el objetivo general, lo que demuestra un respaldo de los hallazgos de esta investigación. Una debilidad fue el tiempo con el que se contó, ya que a un mayor tiempo se pudo hacer un trabajo longitudinal, en el que se pudo haber ejecutado alguna propuesta de impacto en las variables y demostrar un impacto entre estas variables.

La importancia de este trabajo radicó en que no hay antecedentes sobre la calidad de atención y la gestión de recursos humanos en el centro de salud estudiado, lo que es un beneficio tanto para los trabajadores como para los usuarios, ya que se halló una correspondencia entre las variables, por ende, es responsabilidad del personal mantener su buena gestión, conservando una adecuada planeación estratégica, preservando buenos índices de desempeño laboral y competencias laborales. Como perspectivas para otros estudios, se puede realizar investigaciones cualitativas para verificar las perspectivas del personal y de los usuarios respecto al manejo de gestión de recursos humanos y la calidad de atención que se percibe en instituciones de salud.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa, positiva y alta entre las variables de gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud de Cachachi, 2022.
2. Existe relación directa, positiva y moderada entre las dimensiones de planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud de Cachachi, 2022.
3. Existe relación directa, positiva y moderada entre las dimensiones de desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud de Cachachi, 2022.
4. Existe relación directa, positiva y alta entre las dimensiones de competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud de Cachachi, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. En referencia a la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención, se recomienda continuar con investigaciones periódicas al personal para valorar y mantener el cumplimiento de estándares de calidad de atención, conllevando al alcance de los logros y preservando las mejoras efectuadas.
2. De acuerdo a la planificación estratégica y la fiabilidad, se recomienda presentar una constante actualización sobre los planes estratégicos que se implementan en la institución, para que pueda continuar y mejorar con los niveles de fiabilidad presentados.
3. Conforme a la relación entre el desempeño laboral y la empatía, se debe seguir motivando al personal de salud para que sigan presentando un buen desempeño mediante incentivos y charlas motivacionales, lo que conllevará a conservar una buena empatía con los pacientes.
4. Respecto a las competencias laborales y la tangibilidad, se debe seguir realizando charlas educativas al personal para que puedan presentar una constante actualización sobre los equipos y materiales que emplea el centro de salud, de esa forma se podrá preservar la calidad de atención de los usuarios.

Referencias

- Abanto, M. (2019). *La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del centro de salud México del sector Condevilla San Martín De Porres, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1821/TS_MRAC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abbasi-Moghaddam, A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., y Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Alzoubi, M., Hayati, K., Rosliza, A., Ahmad, A., y Al-Hamdan, Z. (2019). Total quality management in the health-care context: Integrating the literature and directing future research. *Risk Management and Healthcare Policy*, 12, 167-177. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>
- Arancibia, J. (2018). *Gestión hospitalaria y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército – Lima 2018* [Tesis de doctorado, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]. Repositorio Institucional del Instituto Científico y Tecnológico del Ejército <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/299/1/TESIS%20JORGE%20ARANCIBIA%20ALVARADO.pdf>
- Barney, J. B., Ketchen, D. J., y Wright, M. (2021). Resource-Based Theory and the Value Creation Framework. *Journal of Management*, 47(7), 1936-1955. <https://doi.org/10.1177/01492063211021655>
- Barra, M., Lora, M., Cedrón, Y., Rodríguez, J., Barra, F., y Castillo, V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21)*, 592-597. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_63
- Bastani, P., Mohammadpour, M., Bahmaei, J., Ravangard, R., y Mehralian, G. (2021). Hospital management by health services management graduates:

The change paradigm in Iran. *Heliyon*, 7(11), e08414.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08414>

COMEX. (2020). *Rumbo al bicentenario: recursos humanos de salud*. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/rumbo-al-bicentenario-recursos-humanos-de-salud>

Contraloría General de la República. (2018). *Operativo de control «Por una salud de calidad»* [Informe estadístico]. Contraloría General de la República.
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf

Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama-Valdivia, J., y López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Davis, G. F., y DeWitt, T. (2021). Organization Theory and the Resource-Based View of the Firm: The Great Divide. *Journal of Management*, 47(7), 1684-1697. <https://doi.org/10.1177/0149206320982650>

Díaz, V. (2017). *Gestión administrativa en la calidad del usuario del centro de radiología maxilofacial (CEROMAX)—Lima, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio Institucional de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%C3%9AS.pdf?sequence=2

El-Gazar, H., y Zoromba, M. (2021). Nursing Human Resource Practices and Hospitals' Performance Excellence: The Mediating Role of Nurses' Performance. *Acta Bio Medica : Atenei Parmensis*, 92(Suppl 2), e2021022.
<https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11247>

Flores, J. (2019). *La Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en el Centro De Salud “La Loma” Yurimaguas—2018* [Tesis de maestría,

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4675/TM%20AD-Gp%20F64%202019%20-%20Flores%20Torres%20Joel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Franco, Á. (2015). El rol de los profesionales de la salud en la atención primaria en salud (APS). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(3), Art. 3. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n3a11>

González, M., González, I., y Vicencio, K. (2014). Descripción del rol autopercebido del psicólogo y sus implicancias en los procesos de formación de pregrado. *Psicoperspectivas*, 13(1), 108-120. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue1-fulltext-296>

Hannawa, A., Wu, A., Kolyada, A., Potemkina, A., y Donaldson, L. (2022). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, 105(6), 1561-1570. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>

Hansen, B. (2018, noviembre 20). *¿Qué es la gestión de recursos y por qué es importante?* Wrike.com. <https://www.wrike.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-recursos-y-por-que-es-importante/>

Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Huaman, E. (2021). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jacob, S., Manalel, J., y Minimol, M. (2020). Service quality in the healthcare sector: Do human resource management practices matter? *British Journal of*

Healthcare Management, 26(2), 1-9.
<https://doi.org/10.12968/bjhc.2019.0009>

Jaiprakash, V., y Pawan, S. (2016). Role of Pharmacist in Health Care System. *International Pharmaceutical Student's Federation*, 3(1), 37-40.
<https://www.ipsf.org/article/role-pharmacists-health-systems>

Jamieson, D., y Haddad, L. (2018). What Obstetrician–Gynecologists Should Know About Population Health. *Obstetrics and gynecology*, 131(6), 1145-1152.
<https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000002638>

Koskela, L., Tezel, A., y Patel, V. (2019). Theory of Quality Management: 27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction. En C. Pasquire & F. R. Hamzeh (Eds.), *Proceedings of the 27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction (IGLC)*, 1381-1390. The International Group for Lean Construction.
<https://doi.org/10.24928/2019/0259>

Laura, F., y Astete, P. (2021). *Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5638>

Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). The correlation among social interaction activities registered through new technologies and elderly's social isolation level. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 177–188. <https://doi.org/10.17488/rmib.36.3.4>

Maqbool, M., y Din, B. (2019). The Mediating Role of Total Quality Management between Human Resource Practices, Information Technology Infrastructure and Performance of Pakistan Public Hospitals. *The Journal of Social Sciences Research*, 5(1), 67-77.
<https://ideas.repec.org/a/arp/tjssrr/2019p67-77.html>

- MINSA. (2008). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. MINSA. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-2.pdf
- MINSA. (2021). *Información de recursos humanos en el sector Salud*. MINSA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3281380/Informaci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20sector%20Salud.pdf>
- MINSALUD. (2022). *Atributos de la Calidad en la Atención en Salud*. MINSALUD. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
- Nyawira, L., Tsofa, B., Musiega, A., Munywoki, J., Njuguna, R. G., Hanson, K., Mulwa, A., Molyneux, S., Maina, I., Normand, C., Jemutai, J., y Barasa, E. (2022). Management of human resources for health: Implications for health systems efficiency in Kenya. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1046. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08432-1>
- OECD y The World Bank. (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/740f9640-es>
- Oppel, E.-M., y Vera, J. (2017). Evaluating the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care. *Health Care Management Review*, 42(1), 53-64. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000087>
- OPS, y OMS. (2017). *Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares*. Pan American Health Organization / World Health Organization. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=42273&lang=es#gsc.tab=0
- Otieno, S. (2018). *Human resource management practices and quality of health care at Jaramogi Oginga Odinga teaching and referral Hospital, Kenya* [Tesis de maestría, Kenyatta University]. Repositorio Institucional de la Universidad de Kenyatta. <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/19297/Human%20resource%2>

Omanagement%20practices%20and%20quality%20of%20health%E2%80%A6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Parasuraman, P., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pourat, N., Chen, X., Lu, C., Zhou, W., Hoang, H., Hair, B., Bolton, J., y Sripipatana, A. (2021). The role of dentist supply, need for care and long-term continuity in Health Resources and Services Administration-funded health centres in the United States. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 49(3), 291-300. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12601>
- Ramírez, V. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en puérperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42654>
- Riega, G. (2020). *La gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador Lima-Perú 2020* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega_cgd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sánchez, S., y Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 24(2), Art. 2. <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Shi, L. (2007). *Managing Human Resources in Health Care Organizations* Jones and Bartlett Publishers.
- Simon, C. J. (2020). Linking Human Resources Management Practices with Commitment to Service Quality and the Interacting Role of Service Climate in the Private Hospitals: A Study in India. *Hospital Topics*, 98(4), 172-183. <https://doi.org/10.1080/00185868.2020.1810597>

- Solis, D. (2021). *Niveles de ansiedad y satisfacción de los pacientes de Bioholística Clínica, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76576/Solis_RDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Surji, K., y Sourchi, S. (2020). The Essential Role of Human Resources Management in Healthcare and Its Impact On Facilitating Optimal Healthcare Services. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 5(1), 1166-1188. <https://doi.org/10.25212/lfu.qzj.5.2.35>
- Taber, K. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Terblanche, E. (2019). The role of dietitians in critical care. *Journal of the Intensive Care Society*, 20(3), 255-257. <https://doi.org/10.1177/1751143718774715>
- Torrent, P., González, V. M., Mena, D., Pejó, L. A., Roig, C., Valero, M. J., y Cervera, Á. (2021). Healthcare Management and Quality during the First COVID-19 Wave in a Sample of Spanish Healthcare Professionals. *Nursing Reports (Pavia, Italy)*, 11(3), 536-546. <https://doi.org/10.3390/nursrep11030051>
- Torres, K., y Chaca, E. (2021). *Gestión de recursos y el manejo de la anemia en gestantes adolescentes, Hospital Julio César Demarini Caro—La Merced, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2246/1/T026_70502297_T.pdf
- Tran, V. D. (2020). Assessing the Effects of Service Quality, Experience Value, Relationship Quality on Behavioral Intentions. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 167-175. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.167>
- Vásquez, A. (2019). *Gestión del recurso humano y calidad del servicio en el Hospital II Essalud Jaén* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca].

Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4064/Tesis%20Amalia%20del%20Rosario%20V%C3%A1squez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Velez, Y. (2021). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020* [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Repositorio Institucional de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5762/TESIS_V_ELEZ%20DE%20VILLA%20ROJAS.pdf?sequence=1
- Wang, D., Jayakar, R., Leong, N., Leathers, M., Williams, R., y Jones, K. (2017). Evaluation of the Quality, Accuracy, and Readability of Online Patient Resources for the Management of Articular Cartilage Defects. *Cartilage*, 8(2), 112-118. <https://doi.org/10.1177/1947603516648737>
- WHO. (2018). *Human resources for health. Global strategy on human resources for health: Workforce 2030* [Informe estadístico].
https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB144/B144_26-en.pdf
- WHO. (2020). *Fact sheet: Quality health services*. WHO. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- WHO. (2021). *Impacto de la Covid-19 en los recursos humanos para la salud y respuesta política: el caso del Estado Plurinacional de Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y el Perú* [Informe epidemiológico].
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240039001>
- Wilkinson, A., Muurlink, O., Awan, N., y Townsend, K. (2019). HRM and the health of hospitals. *Health Services Management Research*, 32(2), 89-102. <https://doi.org/10.1177/0951484818805369>
- Zaiter, R., Koabaz, M., y Lakkis, A. (2021). Study of the Relationship between the Human Resources Management Functions and the Quality of Health Care at Private Hospitals in Baalbek-Hermel Governorate. *International Journal of Health Sciences and Research*, 11(3), 93-104. https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.11_Issue.3_March2021/IJHSR015.pdf

Zapata, J. (2020). *Evaluación del desarrollo de la gestión de salud en el Hospital Militar Central del Ejército, en relación a los indicadores de calidad en salud. Lima, 2018-2019* [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Institucional de los Centros de Altos Estudios Nacionales <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/200/TESIS%20ZAPATA%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de recursos humanos	Según Hansen (2018) es un factor determinante para las instituciones ya que presenta como finalidad planear, programar y determinar anticipadamente los recursos para potenciar al máximo la eficacia.	Será valorada por las dimensiones de planeación estratégica, competencias laborales y desempeño laboral, mediante la escala de Likert.	Planeación estratégica Competencias laborales Desempeño laboral	Planeación de talleres Programación de horarios y citas Coordinación entre áreas Identificación de necesidades Capacitación Comunicación Motivación Uso de bioseguridad Conocimientos del área Habilidades	Ordinal 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
Calidad de atención	Según Abbasi-Moghaddam et al. (2019) son las actitudes que presentan los usuarios por los servicios ofrecidos, y también hace referencia a la calidad clínica y la calidad funcional o no clínica de los servicios de la salud.	Será valorada por la tangibilidad, empatía y fiabilidad, mediante la escala de Likert.	Tangibilidad Empatía Fiabilidad	Limpieza Instalaciones y equipos modernos Comodidad Atención individualizada Ambiente agradable Valores Cumplimiento Confianza Respeto Privacidad	Ordinal 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Anexo 2: Matriz de consistencia

	Objetivos	Preguntas	Hipótesis
General	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.	¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.
Específica 1	Determinar la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.	¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?	Existe relación entre la planificación estratégica y la fiabilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.
Específica 2	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.	¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?	Existe relación entre el desempeño laboral y la empatía desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.
Específica 3	Determinar la relación entre las competencias laborales y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro	¿Cuál es la relación entre las competencias y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022?	Existe relación entre las competencias y la tangibilidad desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, año 2022.

	de Salud Cachachi, año 2022.		
--	---------------------------------	--	--

Anexo 3: Instrumento de investigación

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

Buen día, gracias por participar en la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022”. A continuación, responda las siguientes premisas conforme a lo siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión de Planeación Estratégica					
1. El centro de salud realiza talleres comprensibles sobre los cuidados que debe tener la gestante sobre su condición.					
2. El centro de salud promueve la asistencia de las gestantes para sus controles.					
3. La atención en consultorio es conforme a la hora que le habían programado.					
4. La programación de citas es conforme a los controles que requiere.					
5. La atención en administración se guía de las indicaciones del consultorio.					
Dimensión de Competencias Laborales					
6. El personal de salud identifica sus necesidades de forma acertada.					
7. El personal de salud está capacitado para emplear las herramientas tecnológicas (ecógrafo) necesarias para su atención.					

8. El personal de salud se comunica de forma clara y comprensible cada vez que se le atiende.					
9. El personal de salud se encuentra motivado para absolver las dudas que presente.					
10. El personal de salud realiza sus labores de forma competente.					
Dimensión de Desempeño Laboral					
11. El personal de salud emplea las adecuadas medidas de bioseguridad para atenderla (guantes, mascarilla, gorro, etc)					
12. El personal de salud le receta los fármacos adecuados conforme a su condición.					
13. El personal de salud presenta los conocimientos adecuados sobre los cuidados que debe tener para su condición.					
14. El personal de salud presenta las habilidades necesarias para atenderla.					
15. El personal de salud hace que se sienta cómoda con su atención.					

Cuestionario de Calidad de Atención

Buen día, gracias por participar en la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022”. A continuación, responda las siguientes premisas conforme a lo siguiente:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión de Tangibilidad					
1. El centro de salud presenta instalaciones limpias y agradables.					
2. El centro de salud presenta instalaciones modernas con las facilidades para la atención.					
3. La recepción presenta equipos modernos que permiten la agilización en la recepción de historias y programación de citas.					
4. El centro de salud presenta un área de espera cómoda.					
5. Los servicios higiénicos se encuentran limpios					
Dimensión de Empatía					
6. El personal de salud está atento a las necesidades y deseos que solicita.					
7. Le prestan atención individualizada.					
8. Hay un ambiente cómodo en las áreas de recepción, triaje, consultorio y farmacia.					
9. La tratan con amabilidad y respeto.					
10. La atienden con paciencia y comprensión.					
Dimensión de fiabilidad					

11. El personal de salud cumple con lo que se ha comprometido a realizarle.					
12. Presenta la confianza adecuada para acudir al personal de salud si presenta dudas.					
13. Siente que recibe una atención de calidad por parte del centro de salud.					
14. El personal siempre respeta su privacidad.					
15. El personal de salud siempre le transmite confianza al momento de la atención.					

Anexo 4: Resultado de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach de primera variable:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	15

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la prueba piloto realizada a 20 personas se encontró que los valores de Alfa de Cronbach para el instrumento de gestión de los recursos humanos que presentó 15 interrogantes fue de 0,962, considerado como excelente confiabilidad.

Alfa de Cronbach de segunda variable:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	15

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la prueba piloto realizada a 20 personas se encontró que los valores de Alfa de Cronbach para el instrumento de calidad de atención que presentó 15 interrogantes fue de 0,950, considerado como excelente confiabilidad.

Anexo 5: Resultados de V de Aiken

V de Aiken para validación de instrumento de la primera variable:

		J1	J2	J3	SUMA	V de Aiken
G1	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G2	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G3	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G4	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G5	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G6	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G7	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G8	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G9	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G10	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G11	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G12	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G13	Relevancia	1	1	1	3	1
	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
G14	Relevancia	1	1	1	3	1

	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
G15	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1

V de Aiken = 1

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la prueba de V de Aiken realizada a 3 especialistas para la validación del instrumento sobre gestión de recursos humanos, se encontró valores de V de Aiken de 1 presentando una alta validez.

V de Aiken para validación de instrumento de la segunda variable:

		J1	J2	J3	SUMA	V de Aiken
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA1	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA2	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA3	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA4	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA5	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA6	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA7	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA8	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA9	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
CA10	Relevancia	1	1	1	3	1

	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA11	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA12	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA13	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA14	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1
	Relevancia	1	1	1	3	1
CA15	Pertinencia	1	1	1	3	1
	Claridad	1	1	1	3	1

V de Aiken = 1

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la prueba de V de Aiken realizada a 3 especialistas para la validación del instrumento sobre calidad de atención, se encontró valores de V de Aiken de 1 presentando una alta validez.

Anexo 6: Certificados de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión de Planeación Estratégica								
1.	El centro de salud realiza talleres comprensibles sobre los cuidados que debe tener la gestante sobre su condición.	X		X		X		
2.	El centro de salud promueve la asistencia de las gestantes para sus controles.	X		X		X		
3	La atención en consultorio es conforme a la hora que le habían programado.	X		X		X		
4	La programación de citas es conforme a los controles que requiere.	X		X		X		
5	La atención en administración se guía de las indicaciones del consultorio.	X		X		X		
Dimensión de Competencias Laborales								
6	El personal de salud identifica sus necesidades de forma acertada.	X		X		X		
7	El personal de salud está capacitado para emplear las herramientas tecnológicas (ecógrafo) necesarias para su atención.	X		X		X		
8	El personal de salud se comunica de forma clara y comprensible cada vez que se le atiende.	X		X		X		
9	El personal de salud se encuentra motivado para absolver las dudas que presente.	X		X		X		
10	El personal de salud realiza sus labores de forma competente.	X		X		X		
Dimensión de Desempeño Laboral								
11	El personal de salud emplea las adecuadas medidas de bioseguridad para atenderla (guantes, mascarilla, gorro, etc)	X		X		X		

12	El personal de salud le receta los fármacos adecuados conforme a su condición.	X		X		X		
13	El personal de salud presenta los conocimientos adecuados sobre los cuidados que debe tener para su condición.	X		X		X		
14	El personal de salud presenta las habilidades necesarias para atenderla.	X		X		X		
15	El personal de salud hace que se sienta cómoda con su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento que mide "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS" presenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Liliana Rodríguez Saavedra **DNI:** 07519390

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería, Magister en Docencia Universitaria, Doctora en Educación, Especialista en Metodología de la Investigación.

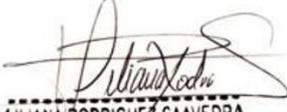
13 de octubre del 2022

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

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

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

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


LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA
 Doctora en Educación
 ORCID: 0000 - 0001 - 9165 - 6408

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión de Tangibilidad							
1	El centro de salud presenta instalaciones limpias y agradables.	X		X		X		
2	El centro de salud presenta instalaciones modernas con las facilidades para la atención.	X		X		X		
3	La recepción presenta equipos modernos que permiten la agilización en la recepción de historias y programación de citas.	X		X		X		
4	El centro de salud presenta un área de espera cómoda.	X		X		X		
5	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		
	Dimensión de Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	El personal de salud está atento a las necesidades y deseos que solicita.	X		X		X		
7	Le prestan atención individualizada.	X		X		X		
8	Hay un ambiente cómodo en las áreas de recepción, triaje, consultorio y farmacia.	X		X		X		
9	La tratan con amabilidad y respeto.	X		X		X		
10	La atienden con paciencia y comprensión.	X		X		X		
	Dimensión de fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
11	El personal de salud cumple con lo que se ha comprometido a realizarle.	X		X		X		
12	Presenta la confianza adecuada para acudir al personal de salud si presenta dudas.	X		X		X		
13	Siente que recibe una atención de calidad por parte del centro de salud.	X		X		X		
14	El personal siempre respeta su privacidad.	X		X		X		
15	El personal de salud siempre le transmite confianza al momento de la atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento que mide "CALIDAD DE ATENCIÓN" presenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Liliana Rodríguez Saavedra **DNI:** 07519390

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería, Magister en Docencia Universitaria, Doctora en Educación, Especialista en Metodología de la Investigación.

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

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

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

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

13 de octubre del 2022



LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA
 Doctora en Educación
 ORCID: 0000 - 0001 - 9165 - 6408

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión de Planeación Estratégica		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	El centro de salud realiza talleres comprensibles sobre los cuidados que debe tener la gestante sobre su condición.	X		X		X		
2.	El centro de salud promueve la asistencia de las gestantes para sus controles.	X		X		X		
3	La atención en consultorio es conforme a la hora que le habían programado.	X		X		X		
4	La programación de citas es conforme a los controles que requiere.	X		X		X		
5	La atención en administración se guía de las indicaciones del consultorio.	X		X		X		
Dimensión de Competencias Laborales		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	El personal de salud identifica sus necesidades de forma acertada.	X		X		X		
7	El personal de salud está capacitado para emplear las herramientas tecnológicas (ecógrafo) necesarias para su atención.	X		X		X		
8	El personal de salud se comunica de forma clara y comprensible cada vez que se le atiende.	X		X		X		
9	El personal de salud se encuentra motivado para absolver las dudas que presente.	X		X		X		
10	El personal de salud realiza sus labores de forma competente.	X		X		X		
Dimensión de Desempeño Laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal de salud emplea las adecuadas medidas de bioseguridad para atenderla (guantes, mascarilla, gorro, etc)	X		X		X		

12	El personal de salud le receta los fármacos adecuados conforme a su condición.	X		X		X		
13	El personal de salud presenta los conocimientos adecuados sobre los cuidados que debe tener para su condición.	X		X		X		
14	El personal de salud presenta las habilidades necesarias para atenderla.	X		X		X		
15	El personal de salud hace que se sienta cómoda con su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento que mide "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS" presenta los criterios de suficiencia, pertinencia, relevancia y claridad.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Julia Elizabeth Quispe Oliva

DNI: 26600389

Especialidad del validador: Obstetra, Maestra en Comportamiento Organizacional, Doctora en Salud, Docente principal de la "Universidad Nacional de Cajamarca" con 33 años de servicio, actualmente Directora de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia.

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

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

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

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

12 de octubre del 2022



Dra. Julia Elizabeth Quispe Oliva

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión de Tangibilidad							
1	El centro de salud presenta instalaciones limpias y agradables.	X		X		X		
2	El centro de salud presenta instalaciones modernas con las facilidades para la atención.	X		X		X		
3	La recepción presenta equipos modernos que permiten la agilización en la recepción de historias y programación de citas.	X		X		X		
4	El centro de salud presenta un área de espera cómoda.	X		X		X		
5	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	X		X		X		
	Dimensión de Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	El personal de salud está atento a las necesidades y deseos que solicita.	X		X		X		
7	Le prestan atención individualizada.	X		X		X		
8	Hay un ambiente cómodo en las áreas de recepción, triaje, consultorio y farmacia.	X		X		X		
9	La tratan con amabilidad y respeto.	X		X		X		
10	La atienden con paciencia y comprensión.	X		X		X		
	Dimensión de fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
11	El personal de salud cumple con lo que se ha comprometido a realizarle.	X		X		X		
12	Presenta la confianza adecuada para acudir al personal de salud si presenta dudas.	X		X		X		
13	Siente que recibe una atención de calidad por parte del centro de salud.	X		X		X		
14	El personal siempre respeta su privacidad.	X		X		X		
15	El personal de salud siempre le transmite confianza al momento de la atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento que mide "CALIDAD DE ATENCIÓN" presenta los criterios de suficiencia, pertinencia, relevancia y claridad.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Julia Elizabeth Quispe Oliva

DNI: 26600389

Especialidad del validador: Obstetra, Maestra en Comportamiento Organizacional, Doctora en Salud, Docente principal de la "Universidad Nacional de Cajamarca" con 33 años de servicio, actualmente Directora de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia.

12 de octubre del 2022

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

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



Dra. Julia Elizabeth Quispe Oliva

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Planeación estratégica							
1	El centro de salud realiza talleres comprensibles sobre los cuidados que debe tener la gestante sobre su condición.	x		x		x		
2	El centro de salud promueve la asistencia de las gestantes para sus controles.	x		x		x		
3	La atención en consultorio es conforme a la hora que le habían programado.	x		x		x		
4	La programación de citas es conforme a los controles que requiere.	x		x		x		
5	La atención en administración se guía de las indicaciones del consultorio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Competencias laborales							
6	El personal de salud identifica sus necesidades de forma acertada.	x		x		x		
7	El personal de salud está capacitado para emplear las herramientas tecnológicas (ecógrafo) necesarias para su atención.	x		x		x		
8	El personal de salud se comunica de forma clara y comprensible cada vez que se le atiende.	x		x		x		
9	El personal de salud se encuentra motivado para absolver las dudas que presente.	x		x		x		
10	El personal de salud realiza sus labores de forma competente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Desempeño laboral							
11	El personal de salud emplea las adecuadas medidas de bioseguridad para atenderla (quarites, mascarilla, ommo, etc).	x		x		x		
12	El personal de salud le receta los fármacos adecuados conforme a su condición.	x		x		x		
13	El personal de salud presenta los conocimientos adecuados sobre los cuidados que debe tener para su condición.	x		x		x		
14	El personal de salud presenta las habilidades necesarias para atenderla y que se sienta cómoda con su atención.	x		x		x		
15	El personal de salud hace que se sienta cómoda con su atención.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Diana Alexandra Solis Rios DNI: 70000312
Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

18 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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



Mg. Diana A. Solis Rios
Cirujana Dentista
COP: 46237

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Tangibilidad							
1	El centro de salud presenta instalaciones limpias y agradables.	x		x		x		
2	El centro de salud presenta instalaciones modernas con las facilidades para la atención.	x		x		x		
3	La recepción presenta equipos modernos que permiten la agilización en la recepción de historias y programación de citas.	x		x		x		
4	El centro de salud presenta un área de espera cómoda.	x		x		x		
5	Los servicios higiénicos se encuentran limpios	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de salud está atento a las necesidades y deseos que solicita.	x		x		x		
7	Le prestan atención individualizada.	x		x		x		
8	Hay un ambiente cómodo en las áreas de recepción, triaje, consultorio y farmacia.	x		x		x		
9	La tratan con amabilidad y respeto.	x		x		x		
10	La atienden con paciencia y comprensión.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Fiablez	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de salud cumple con lo que se ha comprometido a realizarle.	x		x		x		
12	Presenta la confianza adecuada para acudir al personal de salud si presenta dudas.	x		x		x		
13	Siente que recibe una atención de calidad por parte del centro de salud.	x		x		x		
14	El personal siempre respeta su privacidad.	x		x		x		
15	El personal de salud siempre le transmite confianza al momento de la atención.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Diana Alexandra Solís Ríos DNI: 70000312

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

18 de Octubre del 2022



Mg. Diana A. Solís Ríos
 Cirujano Dentista
 COP: 46237

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Grado de relación según el coeficiente de correlación de Spearman

Se realizó el estadístico de Rho de Spearman, para ello se consideró el siguiente cuadro de grado de relación

Tabla 13

Grado de relación acorde al coeficiente de correlación (Martínez y Campos, 2015)

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 8: Resultados por indicadores

Variable: Recursos Humanos

Dimensión: Planeación estratégica

Indicadores:

Planeación de talleres

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	9	11,4%
Medio	18	22,8%
Alto	52	65,8%
Total	79	100,0%

Programación de horarios y citas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	9	11,4%
Medio	9	11,4%
Alto	61	77,2%
Total	79	100,0%

Coordinación entre áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	7	8,9%
Medio	14	17,7%
Alto	58	73,4%
Total	79	100,0%

Dimensión: Competencias laborales

Indicadores:

Identificación de necesidades

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	5,1%
	Medio	19	24,1%
	Alto	56	70,9%
	Total	79	100,0%

Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	10,1%
	Medio	36	45,6%
	Alto	35	44,3%
	Total	79	100,0%

Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	8,9%
	Medio	12	15,2%
	Alto	60	75,9%
	Total	79	100,0%

Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	8,9%
	Medio	6	7,6%
	Alto	66	83,5%
	Total	79	100,0%

Dimensión: Desempeño laboral

Indicadores:

Uso de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	6,3%
	Medio	15	19,0%

	Alto	59	74,7%
	Total	79	100,0%

Conocimientos del área

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	11,4%
	Medio	5	6,3%
	Alto	65	82,3%
	Total	79	100,0%

Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	10,1%
	Medio	23	29,1%
	Alto	48	60,8%
	Total	79	100,0%

Calidad de atención

Dimensión: Tangibilidad

Indicadores:

Limpieza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	8,9%
	Medio	8	10,1%
	Alto	64	81,0%
	Total	79	100,0%

Instalaciones y equipos modernos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	11,4%
	Medio	64	81,0%

	Alto	6	7,6%
	Total	79	100,0%

Comodidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8%
	Medio	28	35,4%
	Alto	48	60,8%
	Total	79	100,0%

Dimensión: Empatía

Indicadores:

Atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	11,4%
	Medio	17	21,5%
	Alto	53	67,1%
	Total	79	100,0%

Ambiente agradable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8%
	Medio	27	34,2%
	Alto	49	62,0%
	Total	79	100,0%

Valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	11,4%
	Medio	23	29,1%

	Alto	47	59,5%
	Total	79	100,0%

Dimensión: Fiabilidad

Indicadores:

Cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,6%
	Medio	14	17,7%
	Alto	59	74,7%
	Total	79	100,0%

Confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	10,1%
	Medio	6	7,6%
	Alto	65	82,3%
	Total	79	100,0%

Respeto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,6%
	Medio	8	10,1%
	Alto	65	82,3%
	Total	79	100,0%

Privacidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,6%
	Medio	10	12,7%

Alto	63	79,7%
Total	79	100,0%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y la calidad de atención

desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud

Cachachi, 2022", cuyo autor es GAMBOA CASTRO GISELA MÓNICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 07- 01-2023 22:20:03

Código documento Trilce: TRI - 0513331