



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de recursos humanos y calidad de atención en el  
servicio Covid de un hospital de Trujillo - 2022

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

**AUTORA:**

Rodriguez Zavaleta, Eliza Khiabet (orcid.org/0000-0001-8067-1207)

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry (orcid.org/0000-0002-2982-3444)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*A mi madre que es el centro de mi universo por demostrarme que la perseverancia es la clave del éxito. Porque es ella, la fuente de mi inspiración y ejemplo de superación. Porque siempre ha creído en mí.*

*A Farid, mi hermano, porque es la continuación de mi madre y dedicarle este trabajo de investigación que es una muestra de sacrificio, dedicación y estudio es forma de motivarlo e incluirlo en el mundo académico, que todo es posible solo tiene que creérselo.*

*A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional, por ser parte de las derrotas y triunfos míos.*

**Khiabet Rodríguez**

## **Agradecimiento**

A mi asesor, Mg. Henry Villacorta Valencia:  
Agradecerle especialmente, por su  
paciencia, consejos, orientaciones y su  
predisposición para el desarrollo y término  
del presente trabajo de investigación.

A mis colegas enfermeros colaboradores y  
amigos por las facilidades que fueron  
brindadas para la realización de este  
estudio de investigación con todo el  
corazón que todas sus metas se cristalicen  
a base de esfuerzo, sacrificio y trabajo  
duro.

***Khiabet Rodríguez***

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	22
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	297
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	30
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID.....	22
Tabla 2 Relación entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID.....	23
Tabla 3 Relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID.....	24
Tabla 4 Relación entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID....	25
Tabla 5 Prueba de contrastación de hipótesis.....	26

## Resumen

Se estableció el estudio considerándose como objetivo determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio Covid de un hospital de Trujillo, siendo un estudio básico, correlacional-no experimental, tomó como muestra a 64 enfermeros contratados bajo la modalidad de CAS Covid que cumplieron con los criterios de inclusión, a quienes se les aplicó dos cuestionarios: gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio. El análisis estadístico se realizó mediante el programa SPSS 25 empleándose el estadístico de Spearman. Los resultados obtenidos fueron que la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID obtuvo el valor de 0.846, considerándose positiva y muy buena. Para el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID, el coeficiente fue de 0,564 siendo positiva y moderada. Para el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID, el coeficiente fue 0,648 siendo positiva y moderada. Para el proceso verificar y empatía en el servicio COVID, el valor del coeficiente de 0,778, siendo positiva y buena. Finalmente se aceptó la hipótesis alternativa. Se recomienda a la comunidad de investigadores proponer estrategias de solución a los problemas identificados.

**Palabras Clave:** Gestión de recursos humanos, calidad de atención

## **Abstract**

*The study was established with the objective of determining the relationship between human resource management and quality of care in the Covid service of a hospital in Trujillo, being a basic, correlational-non-experimental study, with a sample of 64 nurses hired under the CAS Covid modality who met the inclusion criteria, to whom two questionnaires were applied: human resource management and quality of care in the service. Statistical analysis was performed using SPSS 25 using Spearman's statistic. The results obtained were that the relationship between human resource management and quality of care in the COVID service obtained a value of 0.846, which is considered positive and very good. For the planning process and tangible elements in the COVID service, the coefficient was 0.564, being positive and moderate. For the process do and responsiveness in the COVID service, the coefficient was 0.648, being positive and moderate. For the process of verifying and empathy in the COVID service, the coefficient value was 0.778, being positive and good. Finally, the alternative hypothesis was accepted. It is recommended that the research community propose strategies to solve the problems identified.*

**Keywords:** *Human resources management, quality of care.*

## I. INTRODUCCIÓN

Gestión de recursos humanos en un hospital se enfrenta a una fase de enorme cambio social; la era tecnológica marca un antes y un después en los métodos de trabajo, las formas de comunicación, la preparación de los profesionales y la inmediatez en la que la información puede jugar en contra de la imagen institucional (Fernández, 2014); motivo por el que el área de recursos humanos del sector salud debe tener la capacidad de visualizarla como una empresa puramente comercial prestadora de servicios que debe generar calidad en la prestación de servicios y honestidad en los procesos para que la oferta se mantenga como la propuesta de valor que el usuario debe preferir (Gálvez, 2015).

La Declaración de la Década de los Recursos Humanos planteó como propósito aumentar la capacidad de los países para proponer mejoras en la educación, la formación, el empleo, el desempeño, la gobernanza y la gestión del personal sanitario (OPS, 2014). Rojas (2016) especificó que la gestión del personal cumple con una función noble y compleja, debido a que no se trata de lo que hace la oficina de personal sino de la aplicación de los procesos propios del trabajador y sus aportes a la atención de la salud de la población.

La gestión hospitalaria requiere una gama de herramientas diseñadas para gestionar las unidades de servicios de salud, desde la administración y el financiamiento hasta la prestación del servicio (Rodríguez et al., 2014). Dada la creciente demanda de servicios y los caminos demográficos, es necesario aplicar todas las innovaciones tecnológicas posibles en este campo para garantizar más y mejores servicios a los pacientes, el aprovechamiento de estas herramientas permitirá abordar cuatro grandes desafíos que enfrentan los sistemas hospitalarios: mejora la seguridad en el trabajo diario, estandarización de la práctica clínica, atención personalizada al paciente y el control y mantenimiento del equilibrio financiero (Pacheco, 2017).

La gestión de recursos humanos es el resultado de la evolución continua de la ciencia, la tecnología y la innovación, siendo el mismo concepto que la empresa en la revolución industrial, que se considera como la entidad más importante y central de cualquier organización (MINSA, 2020). El logro de metas tiene un impacto vital porque introducen inteligencia, racionalidad, calidez y estándares en la toma de decisiones; por naturaleza, son vistos como recursos organizacionales de mentes talentosas y productivas; su gestión incluye sentido de humanidad (Murillo-Pérez et al., 2021). Se comprende que desarrollar procesos administrativos es una forma ágil de desarrollar un trabajo en equipo activo y participativo, la colaboración dentro de una organización y el deseo de alcanzar metas personales e institucionales.

En el Perú, la pandemia ha dejado en evidencia las debilidades del sector salud, por otro lado, siempre ha habido quejas, denuncias, demoras en la atención, huelgas y falta de acceso oportuno a los diferentes servicios, las malas condiciones de infraestructura, medicamentos y equipos, siendo necesario reflexionar sobre la importancia de contar con un sistema de salud innovador, preparado con anticipación y que cuente con personas organizadas, comprometidas y adecuadas para intervenir activamente desde sus áreas de actuación y perfil profesional en la solución de problemas de manera oportuna y con calidad. (ComexPerú, 2020).

El Hospital Belén de Trujillo, al momento de desarrollo del estudio, mantiene como visión convertirse en un gran hospital de referencia regional especializado en problemas de alta complejidad y ser reconocido en un clima organizacional de satisfacción de usuarios internos y externos en base a perfiles epidemiológicos regionales, y, a través de ello, mantiene un ritmo de implementación de procesos y capacitaciones que permitan al equipo mantenerse en constante aprendizaje para reducir las deficiencias previamente identificadas basadas primordialmente en la insatisfacción con el trato y baja

percepción de la calidad de atención recibida; siendo el principal motivo por el que se plantea como pregunta de investigación ¿qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID Hospital Belén de Trujillo - 2022?

La justificación, de manera teórica, se brindaron nociones básicas y técnicas respecto al desarrollo de las variables de estudio y la problemática identificada, basadas en investigaciones previas publicados por investigadores, en base al cuál, se estableció un marco teórico actualizado en beneficio de la comunidad académica. Dentro del punto de vista metodológico, el estudio se enfocó en obtener evidencias de la realidad del Hospital a través de instrumentos validados y publicados en revistas indexadas, con la finalidad de mantener la capacidad de reaplicación y futuro contraste de resultados por parte de la comunidad de futuros investigadores y, por últimos, desde la práctica, se evaluaron las condiciones internas diseñadas para la medición de las variables, para que, tomando en cuenta las posibles deficiencias encontradas, se propongan mejoras al plan actual de recursos humanos y se logre llegar a la visión planteada para el próximo año.

El objetivo general planteado corresponde a determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022; tomando como objetivos específicos:

- a) Determinar la relación entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022,
- b) Determinar la relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022
- c) Determinar la relación entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022. Tomándose como respuesta a priori de la investigación que existe relación significativa entre la gestión de recursos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos realizados por investigadores previos, dentro del contexto internacional, Huaranchi y Tamayo (2017), relacionado con el desarrollo y gestión de recursos humanos en los servicios de salud en Bolivia, publicado por el repositorio de la Universidad Mayor San Andrés, plantearon como objetivo de investigación identificar la situación del proceso de desarrollo y gestión de recursos humanos de la Red de Salud de Corea en la ciudad de El Alto en la gestión del año 2017; siendo de tipo descriptivo observacional, se llevó a cabo considerando los enfoques cualitativo y cuantitativo. Los principales resultados apuntaron a que ha logrado gestionar llegado al 66,7% de personal mejorando la calidad de atención, haciendo falta gestionar más personal por funciones para mejorar el nivel de atención; así mismo, se cuenta con 4,4 médicos, 2,8 médicos especialistas, 2,6 enfermeras practicantes, 7,4 auxiliares de enfermería y 1,2 dentistas por cada 10.000 habitantes. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que el personal es suficiente para satisfacer las necesidades identificadas en los datos epidemiológicos y demográficos, y la gestión de la política de recursos humanos es débil, que existe inestabilidad de los recursos humanos en siendo es un obstáculo para la formación y desarrollo de habilidades cognitivas y blandas y que, así mismo, no se aboga por un proceso educativo continuo, lo que afecta el desempeño de los trabajadores y la percepción sobre la calidad de atención.

Quiroz-Flores (2020), referente a la gestión de recursos humanos enfrentándose a los retos del Sistema Nacional de Salud, publicado en la *Revista mexicana de ingeniería biomédica – México*, efectuó un estudio descriptivo en que se recopilaron datos bibliográficos a través del análisis documental, se obtuvo que a través del Plan Nacional de Salud se alinean las acciones que se deben realizar para alcanzar las metas y objetivos acordados al inicio de cada gobierno. Se realizan esfuerzos, pero no los suficientes, sin embargo, las diferentes organizaciones de liderazgo buscan y proponen formas de corregir o mejorar las acciones para lograr las metas. La Organización Internacional de Normalización (ISO) propuso en su primera

edición la norma de gestión de activos ISO 55000:2014, y hoy se ha mejorado esta norma, la ISO 55000:2018, que puede adaptarse a las unidades hospitalarias y dar soporte al GEM. Se concluyó que un gran porcentaje de operaciones activos que deben ser administrados para optimizar costos y detección de riesgos, y son parte crítica para que las organizaciones hospitalarias alcancen metas y objetivos.

González et al. (2021) en estudio referente a la gestión de los recursos humanos de enfermería durante la pandemia por Covid-19, publicado en la revista *Investigaciones Medicoquirúrgicas - Cuba*, plantearon como objetivo de dar a conocer la importancia de la gestión de recursos humanos de enfermería destacando su labor como supervisoras en el pico de la pandemia. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y de enfoque cualitativo, donde se tomó como muestra a 6 enfermeras encargadas de la supervisión del cumplimiento de actividades a quienes se les evaluó a través de una guía de análisis observacional. Los principales resultados fueron que independientemente de los diferentes protocolos de salud establecidos, este trabajo es muy activo ya que todos los días surgieron situaciones que obligan a los administradores de atención a tomar nuevas decisiones; dentro de este equipo de gestión, la labor del Supervisor de Enfermería es fundamental y se convierte en el vehículo para el cumplimiento de la Gestión de Enfermería, y, enfrentó diferentes funciones que ponen a prueba la preparación tecnológica del grupo, así como su apoyo incondicional; concluyéndose que la gestión del cuidado en CIMEQ ha sido un merecido protagonista durante la pandemia del COVID-19. Aún en situaciones epidemiológicas excepcionales, se ha demostrado la capacidad de crecer ante las adversidades, y la institución y el país cuentan con sólidos estándares que siempre han sido fieles a la esencia de esta profesión: brindar atención en salud en todas las circunstancias.

Palma et al. (2021) en la investigación referente a la prestación de servicios enfocada en el usuario a partir de sistemas de gestión de la calidad, publicado por la revista *Scientia et Technica - Colombia*, plantearon como objetivo analizar cómo los sistemas de gestión de la calidad se alinean y contribuyen en el sector salud, siendo un estudio cualitativo - descriptivo

desarrollado a partir de la revisión documental, obtuvo como resultados principales que son las mujeres quienes tienen más interés en recibir atención médica, que el SGC plantea su enfoque hacia el cliente buscando la satisfacción y en los procesos buscando que los recursos y actividades se complementen para lograr objetivos definidos. Las conclusiones a las que se llegó fueron que es necesario implementar un SGS en el sector salud, gestionar los procesos a través del control para identificar al eje focal y lograr un objetivo, y que el SGC trae cambios culturales, administrativos, asistenciales, y crean una ventaja competitiva frente a similares.

Dentro del contexto nacional, Inga-Berrospi y Rodríguez (2019) en el estudio relacionado con el desarrollo de los recursos humanos para lograr calidad de atención en el Perú, plantearon como objetivo efectuar un breve análisis de estos avances en la gestión y desarrollo de los recursos humanos en el Perú, enfatizando su importancia en la calidad de la atención, siendo un estudio descriptivo de enfoque cualitativo basado en la observación, empleó como instrumento un focus group, llegándose a la conclusión de que el Perú ha avanzado, el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo de nuevas políticas, todo lo cual contribuye a la capacidad de respuesta de las necesidades de la población y al cumplimiento de las necesidades para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Del Carmen (2019) en el estudio de las variables recursos humanos y la calidad de atención en los servicios de salud, publicado en la *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, se planteó como objetivo describir la situación de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo una revisión sistemática de la literatura caracterizada por la revisión de publicaciones de los últimos 10 años del tema en cuestión, concluyéndose que el avance de del país en cobertura, a través de la implementación de pólizas de seguro de salud, ha traído importantes logros, pero no ha sido lo suficientemente efectivo para obtener y satisfacer oportunamente las necesidades de salud de la población. Los desafíos no resueltos incluyen los esfuerzos de participación y expresión de varios

actores, rediseñar los procesos de atención, fortalecer la ética y fomentar el compromiso cívico en la creación de sistemas de salud de alta calidad.

Valladolid y Alarcón (2021) en su estudio sobre la gestión del talento para la calidad de atención en la prestación de atención de Covid-19, se propusieron describir la importancia de la gestión del talento y la calidad de atención en la atención de salud de COVID-19, un estudio de nivel descriptivo, métodos cuantitativos y no experimental. El diseño, utilizando la guía de análisis documental para la obtención de los resultados, concluyó que la herramienta más utilizada es el cuestionario modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio en el sector. Salud, grandes brechas entre usuarios con insuficiente calidad de reporte por falta de condiciones de atención y personal de salud, falta de experiencia, accesibilidad, motivación y gestión del talento por poca capacidad de respuesta, falta de integridad, liderazgo y largos tiempos de espera de los funcionarios, lo que produjo una diferencia significativa entre los resultados de la evaluación y el desempeño fue que para el éxito o fracaso del sistema, la innovación y la implementación y reestructuración de políticas, se debe mantener el programa de modernización y mejoramiento legal del estado.

Guerrero (2022) mencionó en el estudio la variable gestión del talento y calidad de atención en el contexto del Covid-19 en el Hospital Regional de Lambayeque, con el objetivo de diseñar un modelo de gestión del talento para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales, un ítem descriptivo -Encuesta propositiva, como herramienta se aplicó el cuestionario a una muestra de 156 personas entre madres de recién nacidos, usuarias internas y externas, médicos y técnicos de enfermería, se concluyó que la gestión del talento fue baja (36,2%), positiva para las expectativas de calidad de atención fueron menores (33,9%) y las percepciones de calidad de atención fueron menores (37,6%). La conclusión es que los programas de gestión del talento deben desarrollarse y evaluarse en términos de selección de personal, capacitación, desarrollo profesional, evaluación del desempeño y condiciones de compensación.

La gestión de recursos humanos es un proceso que incluye el uso eficaz y eficiente para lograr las metas establecidas (Alonso, 2020). Como tal, abarca

funciones como la planificación, organización, dirección y control de la remuneración de los empleados, la integración de la adquisición, el mantenimiento y el desarrollo para lograr objetivos personales, organizacionales y sociales que beneficien a la empresa y a la organización en su conjunto (Cuesta-Santos et al., 2018). Se puede definir como el proceso de adquirir, desarrollar y mantener recursos humanos competentes en una organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente (Alles, 2016). Es responsable de varias funciones interrelacionadas comunes a todas las organizaciones, trata temas relacionados con las personas que incluyen una variedad de prácticas como compensación, contratación, desempeño, gestión, desarrollo organizacional, seguridad, beneficios, beneficios, motivación de los empleados, comunicación, gestión y capacitación, lo que requiere un enfoque estratégico e integrado basado en la cultura y ambiente de trabajo (Domínguez et al., 2004); su objetivo principal es garantizar que las personas adecuadas estén en los puestos correctos para lograr de manera efectiva los objetivos de la organización (Rodríguez-Serrano, 2012).

Posee 11 funciones reconocidas por el autor (Guerrero y Chanez, 2009), siendo:

- a) Planificación y organización: Implica mapear claramente la dirección deseada de las actividades comerciales; este es un proceso para identificar los objetivos de la empresa y desarrollar políticas y planes para lograr esos objetivos (p. 21).
- b) Reclutamiento: seleccionar al mejor candidato para el puesto mediante estrategias adecuadas de reclutamiento, selección, colocación y reclutamiento, incluyendo la selección de los más cualificados y con mayor potencial de contratación (p. 21).
- c) Gestión del rendimiento: garantizar que los trabajadores sigan siendo productivos y comprometidos. Una buena gestión del desempeño incluye un buen liderazgo, establecer objetivos claros, comentarios abiertos y tomar las medidas necesarias para mejorar el desempeño (p. 21).

- d) Aprendizaje, desarrollo y formación: Es el proceso de mejorar los conocimientos, habilidades, competencias y valores de los trabajadores a través de la planificación, formación y evaluación para que se desempeñen con mayor eficacia (p. 22).
- e) Mejorar la trayectoria profesional: Mostrar a los empleados cómo sus ambiciones se alinean con el futuro de la empresa es una manera de atraer y retener talento. Para las organizaciones (p. 22).
- f) Evaluación de funciones y clasificación de los puestos profesionales: Las evaluaciones de trabajo incluyen la capacitación, desempeño y disponibilidad de los trabajadores, ubicación del trabajo, horario de trabajo, responsabilidades laborales y valor del trabajo. La idea detrás de la evaluación del trabajo es que el trabajo debe ser recompensado de manera justa y equitativa (p. 23).
- g) Compensación salarial: incluye salarios retributivos, pero existen otras formas de compensación flexible que pueden generar diferentes tipos de beneficios (p. 23).
- h) Mantener y cultivar las relaciones laborales: Los empleados deben ser informados y escuchados. La comunicación, la difusión de información relevante a los empleados, es otra función de la gestión de recursos humanos. Asimismo, establecer una red fluida de información entre los miembros del equipo de trabajo y los diferentes actores que integran toda la organización garantiza un ambiente de trabajo óptimo para el logro de las metas (p. 23).
- i) Salud y seguridad laboral: juegan un papel fundamental en el desarrollo y cumplimiento de las normas de salud y seguridad (p. 25).
- j) Responsabilidades administrativas: la gestión de datos de la empresa, empleados y asegurar el cumplimiento, así como aspectos relacionados con el acceso a los datos, la mejora de la

gestión eficiente del tiempo y un mejor ambiente de trabajo (p. 25).

- k) Adquisición del talento, habilidades y competencias en la organización: A medida que la automatización y la digitalización transforman los negocios, los gerentes de recursos humanos deben adoptar un enfoque predictivo para identificar las capacidades clave para el éxito empresarial, así como fomentar el desarrollo de habilidades y talentos internos para garantizar la transformación digital (p. 25).

Sus elementos están conformados por competencias y gestión del capital humano, considerándose lo propuesto por Agudelo y Saavedra (2016):

- Competencias: es el conjunto de conocimientos, motivaciones, expectativas, etc., que implica traducir los valores de una empresa en un conjunto de competencias horizontales que deben ser compartidas por todos los miembros de la empresa (p. 8).
- Gestión del capital humano: son los aspectos vinculados con los gastos de personal, siendo importante analizar el impacto de los recursos humanos desde una perspectiva económica (p. 9).

La calidad de la atención se define como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones mejoran la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (OMS, 2020); asimismo, como una atención centrada en el individuo, la familia y la comunidad con niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributo (OPS, 2021), considerándose también como cualquier actividad o beneficio ofrecido por una parte a otra que es de naturaleza intangible y no genera propiedad alguna (Kotler et al., 2017). Según Parasuraman et al. (2002), es la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los consumidores. Las características del servicio como tal, para que sea considerada de calidad (obtenido de OMS, 2020).

- Eficaz: Se brindan servicios de salud basados en evidencia.
- Seguridad: Evitará perjudicar a las personas.

- Enfocado en las personas: Se prestará la debida atención a las preferencias, necesidades y valores individuales.
- Oportuno: Reducirán los tiempos de espera y las demoras.
- Equitativo: Brindarán atención de calidad sin distinción de edad, sexo, género, raza, etnia, etc.
- Eficientes: Maximizarán el uso de los recursos disponibles.

Los tipos de calidad de atención que existen, de acuerdo con Benites et al. (2021), son:

- Calidad absoluta: Considerando el componente científico y técnico, determina el grado de recuperación de la salud del paciente.
- Calidad personalizada: Desde una perspectiva individual, son los usuarios quienes definen la calidad de la atención en salud, quienes intervienen con expectativas y valoraciones de costos, beneficios y riesgos.
- Calidad social: Desde esta perspectiva, es necesario evaluar el beneficio o utilidad neta de toda la población, la forma en que se distribuye el beneficio a toda la comunidad, y tratar de producir la mayor cantidad de bienes y servicios con el costo social más bajo.

Respecto a la medición de la variable, el modelo Servqual es uno de los instrumentos más comunes para la investigación la aplicación más común (Numpaqué-Pacabaque y Rocha-Buelvas, 2016). Se puede decir que el origen de este modelo proviene de la investigación basada en el modelo de brecha de percepción-expectativa de Parasuraman et al. (2002), identificándose una serie de cinco brechas distintas que surgen en las organizaciones, considerándose la desigualdad entre las expectativas del consumidor y la percepción de la gerencia; las desigualdades entre las percepciones de la gerencia sobre las expectativas del consumidor y las normas de calidad del servicio; la desigualdad entre la calidad del servicio y el servicio entregado; la desigualdad entre la prestación del servicio y lo que se comunica a los consumidores y la desigualdad entre las expectativas del servicio y la calidad del servicio percibida.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL son:

- Confiabilidad: brindar servicios con precisión, puntualidad (Martinez et al., 2010).
- Sensibilidad: forma en que una empresa responde a las necesidades del cliente (Martinez et al., 2010).
- Tangibles: las instalaciones, equipo, maquinaria, actitudes de los empleados, los materiales, los manuales, etc. (Martinez et al., 2010).
- Simpatía: refiere al cuidado, consideración para los clientes, haciéndolos sentir como "huéspedes" de la empresa y bienvenidos en cualquier momento y en cualquier lugar. (Martinez et al., 2010).

Los términos relacionados con el abordaje de estudio, siendo el principal marco conceptual son:

Atención al cliente: El servicio al cliente incluye brindar todo el asesoramiento a sus consumidores antes, durante y después de una compra (Sánchez y Navarro, 2020).

Satisfacción del cliente: ocurre cuando se cumplen las necesidades o expectativas de un cliente (Thompson, 2005).

Accesibilidad al servicio: La accesibilidad al servicio al cliente implica proyectar una imagen de intimidad con los consumidores, haciéndoles sentir que los empleados de su empresa están listos para ayudarlos (Sánchez-Torres, 2017).

Clima organizacional: es el término vinculado con el sentimiento de pertenencia que tienen los empleados a raíz de la percepción de la afinidad que demuestran los trabajadores y jefaturas en general, el ambiente de trabajo y el comportamiento personal del grupo laboral (Iglesias y Sánchez, 2015).

Cultura organizacional: es un conjunto de ideas, prácticas y valores compartidos por la fuerza laboral de una empresa, tanto desde la perspectiva moral, creencias, y experiencias del grupo (Pérez et al., 2016).

### **Teorías:**

Recursos humanos bajo el enfoque teórico de los RR.HH. (Davis y Newstrom, 1991): La teoría es consistente y tiene sus raíces en el hecho de

que las empresas son en gran medida heterogéneas en términos de recursos y gestión estratégica básica (Peteraf, 1993). Como resultado de esto Peteraf (1993), se formuló un modelo de ventaja competitiva, el cual debe satisfacer cuatro condiciones:

- Heterogeneidad de recursos: significa que empresas con diferentes capacidades pueden competir en el mercado y al menos ser capaces de alcanzar el punto de equilibrio económico. Esto puede reflejar la existencia de un número limitado de factores de producción.
- Limitaciones de la competencia retrospectiva: Se refieren a ganar una posición de dominio y generar utilidades posteriores a la empresa, para lo cual deben existir fuerzas que limiten la competencia de esas utilidades (Rumelt, 1984).
- Restricción de competencia ex ante: básicamente se refiere a una posición superior a priori. Esto solo puede ser una fuente de ganancias extraordinarias y una ventaja competitiva si una empresa tiene la previsión de construir una estrategia de mercado sin la estrategia de un competidor.
- Liquidez de recursos imperfectos: aquellos recursos que no pueden negociarse (Dierickx & Cool, 1989). Los recursos intangibles con liquidez imperfecta pueden ser una fuente de ventaja competitiva.

Calidad de atención:

A través de estos elementos se busca precisar un concepto unificador, que se define como el tipo de cuidado que se espera proporcione al paciente el mayor y más completo bienestar para todas las partes del proceso de enfermería, teniendo en cuenta el equilibrio de ganancias y pérdidas esperadas que lo acompañan. (Donabedian, 1980 p. 7) En la década de 1990, hubo autores que estudiaron la calidad de la atención en salud desde una perspectiva de mercado, poniendo mucho énfasis en la precisión de los procesos y tratando a las entidades médicas como corporaciones. El trabajo de Ruelas, Deming, Vuori, Zimmerman y otros contribuyó significativamente a su estrategia analítica propuesta. Si bien no son los únicos que analizan

este problema, son los únicos que importan en el campo de la calidad de la atención de los servicios de salud, y ha habido un cambio dramático en la forma en que se aborda.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Concerniente a este aspecto, se estableció el estudio acorde a la investigación básica que, de acuerdo con Fernández et al. (2010), se emplea para describir, analizar y explicar sistemáticamente lo sucedido.

Diseño de investigación:

Se consideró el diseño no experimental debido a que las variables independientes no se cambian de manera deliberada para ver sus resultados sobre las variables dependientes.

El enfoque empleado fue cuantitativo, al respecto, Medina et al. (2013) señaló que, desde un punto de vista cuantitativo, la recogida de datos equivale a la medición, añadiendo que se enfoca en asignar números a objetos y eventos (p. 121).

El nivel de investigación corresponde al correlacional, que según Tamayo (2004) se refiere al grado de relación que existe entre dos o más variables efectuándose para ello la prueba de hipótesis y la posterior aplicación de técnicas estadísticas; el esquema seguido se muestra en la Figura 1.

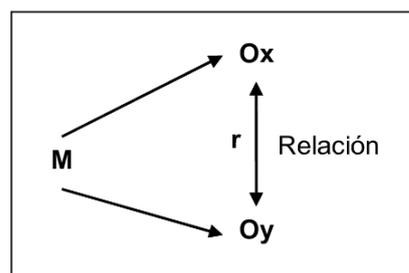


Figure 1 Esquema de investigación correlacional

Donde:

M: Muestra

Ox: Gestión de Recursos Humanos

Oy: Calidad de atención

r: relación

Finalmente, es transversal, donde los datos se recopilan de un solo instante y tiempo específico. Su propósito es especificar las variables y explicar el número de casos (tasa de incidencia) y sus interacciones que ocurren en un corto período de tiempo (Fernández, et al, 2014).

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

Categoría: Cualitativa

Definición conceptual: Es un proceso que incluye el uso eficaz y eficiente para lograr las metas establecidas (Alonso, 2020)

Definición operacional: Se efectuará la medición mediante el instrumento Evaluación de la Gestión de Recursos Humanos de Ortiz et al. (2014), adaptado, que evalúa las dimensiones Proceso Planificar, Proceso Hacer, Proceso Verificar y Proceso Actuar.

Indicadores:

- Indicadores de Proceso Planificar: Diseño de la organización, descripción de cargos y compensación.
- Indicadores de Proceso Hacer: Reclutamiento y selección, formación y administración del personal.
- Indicadores de Proceso Verificar: Valoración del rendimiento y clima laboral.
- Indicadores de Proceso Actuar: Mejora continua y enriquecimiento del personal.

Escala de medición: Tipo Likert

Variable 2: Calidad de atención

Categoría: Cualitativa

Definición conceptual: Grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (OMS, 2020).

Definición operacional: Se estableció la evaluación de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, empleando un cuestionario validado.

Indicadores:

- Indicadores de fiabilidad: No discriminación, cumplimiento de horario, abastecimiento.
- Indicadores de capacidad de respuesta: Atención rápida, privacidad y atención oportuna.
- Indicadores de empatía: Confianza, trato agradable y comprensión.
- Indicadores de elementos tangibles: Señalización, Limpieza y comodidad y equipamiento.

Escala de medición: De tipo Likert (5) Siempre, (4) frecuentemente, (3) De vez en cuando, (2) rara vez, (1) nunca

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por el personal de enfermería de un hospital de Trujillo del servicio COVID, considerándose a 77 trabajadores acorde al registro del presente año, quienes cumplen con los criterios de inclusión:

- Laborar como parte del personal de enfermería del servicio COVID.

- Laborar como mínimo 6 meses en el servicio COVID en el hospital en mención.
- Personal CAS COVID.
- Personal de género masculino y femenino.

Excluyéndose a todo aquel que no cumpla con los criterios de inclusión propuestos y que:

- Sean contratados por terciaría
- Personal que no se encuentre en periodo de labores durante la realización del estudio

La muestra, se ve conformada por todos los miembros de la población que cumplen a cabalidad con los criterios de inclusión propuestos.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + (Z^2)pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)(77)}{77 * 0.05^2 + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.25)(77)}{0.2 + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{73.9508}{1.1529}$$

$$n = 64.14$$

El tipo de muestreo fue no probabilístico basado en un juicio subjetivo en lugar de una selección aleatoria en la que se intervendrán a 64 enfermeras de un hospital de Trujillo del servicio COVID.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación se realizó utilizando la técnica de la encuesta, definida por Tamayo y Tamayo (1997, p. 24) como un método de diseño de un sistema que permite responder preguntas en términos descriptivos (como relaciones de variables) a partir de información recolectada previamente establecida, para velar por el rigor de la información obtenida. Los instrumentos empleados son:

- a) Variable de medición de la gestión de recursos humanos: Se adaptó el instrumento validado por Ortiz et al. (2014), adaptado, validado por los autores de este estudio, que propone cuatro áreas o dimensiones que permiten la observación del proceso de gestión, para lo cual se concibe un conjunto de indicadores conformado por un total de 27 ítems, propone 4 dimensiones siendo proceso de planificar (8), proceso hacer (8), proceso verificar (5) y proceso actuar (6), con una escala de valores de 5 = Excelente, 4 = Bueno, 3 = Adecuado, 2 = Inadecuado y 1 = Insuficiente (ver Anexo No.3 . El instrumento fue validado en Perú en el año 2022 con un valor de confiabilidad superior a 0,930, lo que se considera de alta confiabilidad para su reaplicación.
- b) Para medir la variable calidad de atención servicio: se empleará el cuestionario de calidad de servicio diseñado por Céspedes (2020) diseñado con 20 preguntas adaptadas de la publicación previa, donde se efectúa la medición de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos y tangibles, siendo evaluadas con una escala Likert (Visualizar Anexo N°4). La validez del instrumento y confiabilidad del instrumento se realizaron para este estudio donde en el análisis estadístico de Alfa de Cronbach obtuvo una tasa general de 0.938 validando su reaplicación.

### 3.5. Procedimientos

El proceso inicia con un procedimiento escrito solicitando al área de trámite documentario el campo de investigación a través de un oficio dirigido a la Directora del Hospital Belén de Trujillo, concedida la autorización para dicha investigación, se continuará con el permiso verbal mostrando los requisitos y permisos por el nosocomio a la jefa del área Covid, luego se procederá a contactar a la muestra con una explicación detallada de la importancia de su participación en el estudio. Se aplicará el consentimiento informado y al aceptar, estos instrumentos se aplicarán a cada profesional de enfermería, teniendo en cuenta que cada individuo no demorará más de 25 minutos en la recolección de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Una vez que se obtuvieron todas las respuestas, se agruparon en una base de datos diseñada por el software Microsoft Excel, se pueden diseñar tablas y gráficos para explicar mejor los resultados obtenidos, enfocándose en un conjunto de objetivos específicos, y los resultados obtenidos luego se convirtieron por la versión SPSS 25. Se realizó el procesamiento estadístico, realizando opcionalmente la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para probar la hipótesis. Dado que la herramienta seleccionada utiliza la escala de Likert, se utilizó el estadístico de Spearman para calcular la tasa de correlación en respuesta al objetivo general.

### 3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados fueron el consentimiento informado para que cada participante fuera plenamente informado sobre el uso de la información a recolectar, y nuevamente, se preservó el anonimato de los participantes como resguardo. Información y capacidad para mantener la objetividad de la investigación sin interferencias de puntos de vista o intereses personales que puedan distorsionar la investigación; así mismo,

compromiso de presentar los resultados a los responsables según criterios diagnósticos para desarrollar estrategias de mejora en la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales. En cuanto a la ética de la investigación, los precedentes utilizados en este estudio fueron redactados respetando las normas de redacción de la APA para que no exista el plagio. Finalmente, dado que esta investigación pretende contribuir a la academia y a los interesados en la gestión de los servicios de salud, la publicación de esta investigación no proporciona a los investigadores un beneficio personal de carácter económico.

#### IV. RESULTADOS

Tras la recopilación de los datos proporcionados por la muestra y su debido procesamiento estadístico, se estableció la resolución de los objetivos planteados en la investigación, siendo:

- I. Objetivo general: determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.

*Tabla 1 Relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID*

		TOTAL _GRH	TOTAL_CAS
Gestión de Recursos Humanos	Rho de Spearman	1	0.846
	Sig. (Bilateral)		0
	N	64	64
Calidad de atención en el servicio	Rho de Spearman	0.846	1
	Sig. (Bilateral)	0	
	N	64	64

Fuente: Encuestas aplicadas a profesionales de salud de un Hospital de Trujillo - 2022.  
Elaboración: Propia

En la Tabla 1, tras efectuar el cálculo de la prueba del estadístico Rho de Spearman, se observó que, con una significancia de 0,000, existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo; asimismo, considerándose el valor del coeficiente de 0,846, se interpreta que la relación es positiva y muy buena, comprobándose así que a medida que se mejore la gestión de recursos humanos, mejorará la calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo.

- II. Primer objetivo específico: Determinar la relación entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo – 2022.

*Tabla 2 Relación entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID*

		TOTAL_PP	TOTAL_ET
Proceso Planificar	Rho de Spearman	1	0.564
	Sig. (Bilateral)		0
	N	64	64
Elementos Tangibles	Rho de Spearman	0.564	1
	Sig. (Bilateral)	0	
	N	64	64

Fuente: Encuestas aplicadas a profesionales de salud de un hospital de Trujillo - 2022.  
Elaboración: Propia

En la Tabla 2, tras efectuar el cálculo de la prueba del estadístico Rho de Spearman, se observó que, con una significancia de 0,000, existe una relación significativa entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo; asimismo, considerándose el valor del coeficiente de 0,564, se interpreta que la relación es positiva y moderada, comprobándose así que a medida que se mejore la percepción de los elementos tangibles de un hospital de Trujillo podrá mejorar el proceso de planificación.

III. Segundo objetivo específico: Determinar la relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo -2022

*Tabla 3 Relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID*

		TOTAL_PH	TOTAL_CR
Proceso Hacer	Rho de Spearman	1	0.648
	Sig. (Bilateral)		0
	N	64	64
Capacidad de Respuesta	Rho de Spearman	0.564	1
	Sig. (Bilateral)	0	
	N	64	64

Fuente: Encuestas aplicadas a profesionales de salud de un hospital de Trujillo - 2022.  
Elaboración: Propia

En la Tabla 3, tras efectuar el cálculo de la prueba del estadístico Rho de Spearman, se observó que, con una significancia de 0,000, existe una relación significativa entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo; asimismo, considerándose el valor del coeficiente de 0,648, se interpreta que la relación es positiva y moderada, comprobándose así que a medida que se mejore el proceso hacer, mejorará por consecuencia, la capacidad de respuesta.

IV. Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022

*Tabla 4 Relación entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID*

		TOTAL_PV	TOTAL_E
Proceso Verificar	Rho de Spearman	1	0.778
	Sig. (Bilateral)		0
	N	64	64
Empatía	Rho de Spearman	0.778	1
	Sig. (Bilateral)	0	
	N	64	64

Fuente: Encuestas aplicadas a profesionales de salud de un hospital de Trujillo - 2022.  
Elaboración: Propia

En la Tabla 4, tras efectuar el cálculo de la prueba del estadístico Rho de Spearman, se observó que, con una significancia de 0,000, existe una relación significativa entre el proceso verificar y empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo; asimismo, considerándose el valor del coeficiente de 0,778, se interpreta que la relación es positiva y buena, comprobándose así que a medida que se mejore el proceso verificar, mejorará por consecuencia, la empatía de los profesionales de la salud.

Contrastación de la hipótesis, considerándose que existe relación significativa entre la gestión de recursos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.

*Tabla 5 Prueba de contrastación de hipótesis*

		Prueba de Kolmogrov-Smirnov	
		Gestión de Recursos Humanos	Calidad de atención
	N	64	64
Diferencias más extremas	Absoluta	,315	,875
	Positiva	,154	,253
	Negativa	-,324	-,785
	Z de Kolmogrov-Smirnov	32,963	29,745
	Sig. asintót. (bilateral)	,000	,002

*Nota.* Sig.: Significancia.

Fuente: Encuestas aplicadas a profesionales de salud de un hospital de Trujillo - 2022.

Elaboración: Propia.

Tras la realización de la prueba de Kolmogrov-Smirnov y el análisis de la significancia para la normalidad, tomando en consideración lo mostrado en la Tabla 5, se identificaron los valores de 0.000 y 0.002, respectivamente, que son menores al intervalo de confianza de 0.050, por lo que se concluye que la distribución de los datos es anormal, por lo tanto, la relación de correlación en este estudio fue calculada por Spearman; así mismo, se da aceptación a la hipótesis alternativa por sobre la hipótesis nula, considerándose que efectivamente existe relación significativa entre la gestión de recursos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.

## V. DISCUSIÓN

Al establecer el análisis comparativo entre los resultados obtenidos al llevar a cabo el estudio, se identificó que, de manera específica que, acorde al objetivo general de la investigación, considerando que se obtuvo que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención del servicio, habiéndose establecida como muy buena y positiva, al respecto, los investigadores previos no han identificados valores estadísticos que justifiquen una correlación de las variables en sus respectivos casos; sin embargo, sí han presentado juicios a raíz de los resultados obtenidos de la evaluación de las variables, por lo que al respecto, González et al. (2021) indicaron que el peso de la gestión de los recursos humanos recae en la labor del Supervisor de Enfermería, convirtiéndose en el vehículo para el cumplimiento de la Gestión de Enfermería, incrementándose su fundamentalismo durante la pandemia del COVID-19. Así mismo, y desde el punto de vista nacional, Inga-Berrosipi y Rodríguez (2019) han identificado de que el Perú ha avanzado, el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo de nuevas políticas, todo lo cual contribuye a la capacidad de respuesta de las necesidades de la población y al cumplimiento de las necesidades para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Acerca de la problemática identificada, siendo motivo por el que se desarrolló la investigación, se identificaron deficiencias en el análisis descriptivo de las variables, tomando en consideración que la gestión actual del Hospital Belén de Trujillo no es el adecuado, Valladolid y Alarcón (2021) concluyó que existen grandes brechas entre usuarios con insuficiente calidad de reporte por falta de condiciones de atención y personal de salud, falta de experiencia, accesibilidad, motivación y gestión del talento por poca capacidad de respuesta, falta de integridad, liderazgo, entre otros, requiere una reestructuración para mejorar la calidad de atención en nosocomios. Al respecto, Guerrero (2022) concluyó que la gestión del talento fue baja (36,2%), positiva para las expectativas de calidad. de atención fueron menores (33,9%) y las percepciones de calidad de atención fueron menores (37,6%). La conclusión es que los programas de gestión del talento deben desarrollarse y evaluarse en términos de selección de personal, capacitación, desarrollo profesional, evaluación del desempeño y condiciones de compensación; por este motivo, Palma et al. (2021) llegó a la conclusión de que es necesario implementar un sistema de gestión de satisfacción en el sector salud, para que con ello se logre

gestionar los procesos a través del control para identificar al eje focal y lograr un objetivo, debido a que éste trae consigo cambios culturales, administrativos, asistenciales y crea una ventaja competitiva frente a similares.

El estado actual del Hospital Belén de Trujillo, a nivel calidad de servicio y gestión de recursos humanos, ha mostrado deficiencias importantes establecidas en la tasa de quejas por inconvenientes, lo cuál ha motivado la investigación; este fundamento se apoya en la propuesta de investigación establecida por Huaranchi y Tamayo (2017) quienes obtuvieron como principales resultados que, tras la aplicación de estrategias de mejora en gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de servicio, se ha logrado gestionar al 66,7% de personal mejorando la calidad de atención, haciendo falta gestionar más personal por funciones para mejorar el nivel de atención; siendo una propuesta idónea que servirá como base de toma de decisiones para mejorar la situación actual del nosocomio en cuestión; al respecto, Quiroz-Flores (2020) se realizan esfuerzos, pero no los suficientes, sin embargo, las diferentes organizaciones de liderazgo buscan y proponen formas de corregir o mejorar las acciones para lograr las metas, requiriéndose recurrir al ISO 55000:2014 y al ISO 55000:2018, que puede adaptarse a las unidades hospitalarias. Por último, Del Carmen (2019) indicó que los desafíos para el Perú se establecen en esfuerzos de participación y expresión de varios actores, rediseñar los procesos de atención, fortalecer la ética y fomentar el compromiso cívico en la creación de sistemas de salud de alta calidad, siendo un aspecto que coincide con la postura tomada por Inga-Berrospi y Rodríguez (2019).

## VI. CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación permitió tener conocimiento de cuatro aspectos fundamentales; el primero, respecto a la respuesta que se le dio al objetivo general de la investigación y los posteriores corresponderán a los resultados obtenidos en el procesamiento estadístico de los objetivos específicos y por último, de la contrastación de hipótesis obtenida, siendo:

1. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo, considerándose el valor del coeficiente de  $r=0,846$  ( $p<0.05$ ), se interpreta que la relación es positiva y muy buena.
2. Existe relación significativa entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo, considerándose el valor del coeficiente de  $0,564$  ( $p<0.05$ ), se interpreta que la relación es positiva y moderada.
3. Existe relación significativa entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo, considerándose el valor del coeficiente de  $0,648$  ( $p<0.05$ ), se interpreta que la relación es positiva y moderada.
4. Existe relación significativa entre el proceso verificar y empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo, considerándose el valor del coeficiente de  $0,778$  ( $p<0.05$ ), se interpreta que la relación es positiva y buena.
5. Se aceptó la hipótesis alternativa, considerándose que efectivamente existe relación significativa entre la gestión de recursos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Los aspectos identificados en las conclusiones invitan a la investigadora a dejar, a la comunidad de estudiantes, profesionales e investigadores, un conjunto de recomendaciones orientadas a la mejora de los aspectos identificados, siendo:

1. Es necesario incrementar el conocimiento que se puede tener sobre la interacción de las variables gestión de recursos humanos cómo esta impacta en la calidad de atención en el servicio de los nosocomios peruanos, de esta manera, se permitirá someter a discusión la evaluación de cada una de las dimensiones y, acompañado a ello, se permitirá determinar estadísticamente si existe o no relación, identificando también el nivel de compromiso de las variables, como interactúan y qué propuestas de mejora se puedan realizar para paliar los resultados del mal manejo del personal.
2. En el proceso de evaluación de la calidad de atención, se debe considerar que los elementos tangibles y la percepción que se crea en base a ellos, por lo que se comienda una ampliación del estudio de estos aspectos, identificando qué tanto impactan en los trabajadores del servicio en investigación, sino también en cómo éstos son percibidos por los usuarios; este aspecto permitirá diseñar estrategias enfocadas en la resolución de los problemas que puedan existir.
3. Debido a que se identificó que hay relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta, se estableció la necesidad de mejorar la investigación de este aspecto desde el punto de vista interno, efectuando evaluaciones constantes basadas en instrumentos confiables que permitan desarrollar capacitaciones coherentes a la situación que enfrenta el nosocomio.
4. En términos de investigación, es cierto que se necesita mejorar la investigación de cómo el proceso verificar incide en la empatía y viceversa, este aspecto es fundamental para poder mejorar la actitud de los profesionales de la salud y trabajadores del nosocomio; sin embargo, se considera igual de relevante establecer limitantes de

conductas basados en programas implementados previamente que permitan desarrollar o mejorar la empatía y como consecuencia, identificar la mejora en la calidad de servicio ofrecido.

5. Finalmente, habiéndose corroborado la relación entre las variables al confirmarse la hipótesis de estudio, se considera fundamental incidir en el conocimiento total del comportamiento de las variables los nosocomios peruanos, considerándose también las continuas evaluaciones negativas por parte de los usuarios y la falta de satisfacción de los trabajadores, con la finalidad de retomar una campaña de progresos que han podido ser detenidas por aspectos políticos, gubernamentales, económicos o de índole personal por los líderes de cada nosocomio.

## REFERENCIAS

- Agudelo, C., & Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica" Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/>
- Alonso, M. (2020). *Gestión de recursos humanos: guía de estudio*. Editorial Universitaria (Cuba). Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1YD1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP3&dq=gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos&ots=4L1rTd2iec&sig=3MUb2K\\_bgeh0fj2L6avcgAXj5ec#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1YD1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP3&dq=gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos&ots=4L1rTd2iec&sig=3MUb2K_bgeh0fj2L6avcgAXj5ec#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos&f=false)
- Alles, M. (2016). La gestión de recursos humanos por competencias. Recuperado de: [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2100/415\\_05.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2100/415_05.pdf)
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000200236](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236)
- ComexPerú. (2020). Rumbo al bicentenario: recursos humanos de salud. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/rumbo-al-bicentenario-recursos-humanos-de-salud>
- Cuesta-Santos, A., Fleitas-Triana, S., García-Fenton, V., Hernández-Darias, I., Anchundia-Loor, A., & Mateus-Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24-35. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci_arttext&tlng=en)
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es/>

Domínguez, M., Díaz, Y., & Sánchez, A. (2004). La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. *Revista de empresa*, 10(0), 56-72. Recuperado de:

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38880513/GESTION\\_POR\\_COMPETENCIAS-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650687549&Signature=Sz53o88PHbgbDKOKbonUTPhO4K7OeNsBdGw-FaRzISX4j2ckRY6bIFkH9K0m9NZQFORORv0vMK6JV61nLTEzNtN7MdL2BF5RL3daJSqxLdSpD3NlaF1d0ZAY~pbIc4BehWYtyv0fmvFEFQ5JWr1S2mtbmafVsyVymvddCG5gqPkQX60jDy-NmgI6QzY7wxtcYpY-rlq1-D5eXlZami6VruH76HAT6k6qjq83O-nGZa0XI5mm1dH-J8n3FV84~dwUt1UbiKcBEaTPQ16KbhQ5jOKMvKRyVaQLLELF~rQNRCTD3ff8u-ozHhqxY5oim0y~5ioJo3PIEEPSeNyptCxOA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38880513/GESTION_POR_COMPETENCIAS-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650687549&Signature=Sz53o88PHbgbDKOKbonUTPhO4K7OeNsBdGw-FaRzISX4j2ckRY6bIFkH9K0m9NZQFORORv0vMK6JV61nLTEzNtN7MdL2BF5RL3daJSqxLdSpD3NlaF1d0ZAY~pbIc4BehWYtyv0fmvFEFQ5JWr1S2mtbmafVsyVymvddCG5gqPkQX60jDy-NmgI6QzY7wxtcYpY-rlq1-D5eXlZami6VruH76HAT6k6qjq83O-nGZa0XI5mm1dH-J8n3FV84~dwUt1UbiKcBEaTPQ16KbhQ5jOKMvKRyVaQLLELF~rQNRCTD3ff8u-ozHhqxY5oim0y~5ioJo3PIEEPSeNyptCxOA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Fernández, M. (2014). La Salud 2.0 y la atención de la salud en la era digital. *Revista médica de Risaralda*, 20(1), 41-46. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672014000100009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672014000100009)

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Gálvez, J. (2015). La e-salud: retos que plantea la evolución tecnológica y su incidencia sobre el Sistema Sanitario. *DS: Derecho y salud*, 25(1), 16-33. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5635387>

González, E., Torres, J., Monteagudo, C., & Lauzán, Y. (2021). Gestión de enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Investigaciones Médicoquirúrgicas*, 13(3). Recuperado de: <http://www.revcimeq.sld.cu/index.php/imq/article/view/729/761>

Guerrero, A. (2022). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios neonatales en contexto Covid-19 hospital regional Lambayeque. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78774>

- Guerrero, A. & Chanez, F. (2009). Las funciones de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista Raites*, 2(4), 15-31. Recuperado de: <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/52>
- Huarachi, M., & Tamayo, C. (2017). *Análisis del desarrollo y gestión de los recursos humanos en la Red Funcional integrada de servicios de salud Corea del Municipio de El Alto-Bolivia 2017* (Doctoral dissertation). Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/14839>
- Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Rev Iberoam Ciencias*, 1(4), 107-20. Recuperado de: <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tIng=en)
- Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
- Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M., & Cantú, R. (2017). *Fundamentos de marketing*. Recuperado de: <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/13122/1/9936.pdf>
- Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Ecobook. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Y7rxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=La+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+puede+tener+un+gran+impacto+en+una+empresa+si+se+gestiona+adecuadamente.+Recuerda,+esta+%C3%A1rea+es+el+nexo+entre+la+misi%C3%B3n,+visi%C3%B3n+y+valores+de+una+empresa+y+las+personas+que+trabajan+en+ella.&ots=EOCo-yhL-D&sig=4PMvBFcoLOG7ZSvyy8MmcPd\\_jeM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Y7rxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=La+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+puede+tener+un+gran+impacto+en+una+empresa+si+se+gestiona+adecuadamente.+Recuerda,+esta+%C3%A1rea+es+el+nexo+entre+la+misi%C3%B3n,+visi%C3%B3n+y+valores+de+una+empresa+y+las+personas+que+trabajan+en+ella.&ots=EOCo-yhL-D&sig=4PMvBFcoLOG7ZSvyy8MmcPd_jeM#v=onepage&q&f=false)

- Martínez, E., Iriarte, M., Viguria, R., Linares, M., Coscojuela, M., & Erro, M. (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala Servqual. *Enfermería intensiva*, 21(1), 3-10. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239909000030>
- Minsa. (2020). Información de recursos humanos en el sector salud en el marco de la Pandemia COVID-19. Recuperado de:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5483.pdf>
- Medina, M. I. R., Quintero, M. D. S. B., & Valdez, J. C. R. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, (13), 8. Recuperado de:  
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Murillo-Peña, J., Mendoza-Arana, P., Rojas-Mezarina, L., Huamán-Angulo, L., Peralta, F., Riega-López, P. & Escobar, S. (2021). Cambios en la densidad de recursos humanos en salud durante la epidemia de COVID-19 en el Perú, abril-agosto 2020. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 82, No. 1, pp. 5-12). UNMSM. Facultad de Medicina. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832021000100005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832021000100005)
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112016000400715](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715)
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de:  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>
- Ortiz Useche, A. E., Izquierdo Ojeda, H. E., & Rodríguez Monroy, C. (2014). Diseño de un instrumento de evaluación de la gestión de recursos humanos. Aplicación en pymes industriales. Recuperado de: <https://oa.upm.es/36751/>

- OPS. (2014). Recursos Humanos para la salud. Recuperado de: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=list&slug=publicaciones-recursos-humanos-salud-2640&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=publicaciones-recursos-humanos-salud-2640&Itemid=270&lang=es)
- OPS. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Pacheco, L. (2017). Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6739>
- Palma, H., Niebles, L., & Pitre, R. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia et Technica*, 26(1), 14-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/849/84966670002/>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=Parasuraman,+Zeithaml+y+Berry&ots=pTuZbFvBwN&sig=xcr\\_HaLnvIOnheplYBxxznaZxsE#v=onepage&q=Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y%20Berry&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=Parasuraman,+Zeithaml+y+Berry&ots=pTuZbFvBwN&sig=xcr_HaLnvIOnheplYBxxznaZxsE#v=onepage&q=Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y%20Berry&f=false)
- Pérez, A., Milian, A., Cabrera, P., & Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (24), 86-99. Recuperado de: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Quiroz-Flores, C. (2020). La Gestión de Equipo Médico en los retos del Sistema Nacional de Salud: Una Revisión. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 41(1), 141-150. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-95322020000100141&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-95322020000100141&script=sci_arttext)
- Rodríguez, J., Dackiewicz, N., & Toer, D. (2014). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Archivos argentinos de pediatría*, 112(1), 55-58. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0325-00752014000100010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0325-00752014000100010&script=sci_arttext&tlng=en)

- Rodriguez, F. (2016). La gestion administrativa y su relacion con la satisfaccion del usuario en la EIRL QHSE Occupational Consulting. Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/749>
- Rodríguez-Serrano, J. (2012). El modelo de gestión de recursos humanos: un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas. *El modelo de gestión de recursos humanos*, 0-0. Recuperado de: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2516102>
- Rojas, S. (2009). *La gestión de personas: un instrumento para humanizar el trabajo*. LibrosEnRed. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=yFRgBCbCBh4C&oi=fnd&pg=PA7&dq=La+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+tiene+la+funci%C3%B3n+de+comunicar+todas+estas+pol%C3%ADticas+y+preocuparse+por+promover+los+valores+de+la+organizaci%C3%B3n+entre+los+empleados,+para+ello+es+necesario+analizar+los+patrones+de+liderazgo+que+existen+en+la+organizaci%C3%B3n,&ots=p3s\\_aNYRrf&sig=hvGeu27gD2r404\\_pceDCLVRKOVQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=yFRgBCbCBh4C&oi=fnd&pg=PA7&dq=La+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos+tiene+la+funci%C3%B3n+de+comunicar+todas+estas+pol%C3%ADticas+y+preocuparse+por+promover+los+valores+de+la+organizaci%C3%B3n+entre+los+empleados,+para+ello+es+necesario+analizar+los+patrones+de+liderazgo+que+existen+en+la+organizaci%C3%B3n,&ots=p3s_aNYRrf&sig=hvGeu27gD2r404_pceDCLVRKOVQ#v=onepage&q&f=false)
- Rojas, P. (2016). A más de una década de la adopción de la declaración universal de bioética y derechos humanos de la UNESCO. *Revista Colombiana de Bioética*, 11(2), 8-23. Recuperado de: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCB/article/download/1993/1512>
- Sánchez, A., & Navarro, J. (2020). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Editex. Recuperado de: [https://iessanvicente.com/dpto/administracion/programacion\\_ComunicYAtencCliente\\_2013\\_14.pdf](https://iessanvicente.com/dpto/administracion/programacion_ComunicYAtencCliente_2013_14.pdf)
- Sánchez Peñaflor, S., & Herrera, M. (2016). OS RECURSOS HUMANOS SOB O ENFOQUE DA TEORIA DOS RECURSOS E CAPACIDADES. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), 133-146. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v24n2/v24n2a08.pdf>
- Sánchez-Torres, D. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(1), 82-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/457749297021.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. 4 ta edición. México. Editorial Limusa SA.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

Recuperado de: [https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/El\\_Proceso\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica.pdf](https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica.pdf)

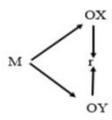
Valladolid, A. & Alarcón, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. *Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. Recuperado de:

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602>

## ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.

### Título: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO COVID UN HOSPITAL DE TRUJILLO - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué de relación existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Objetivos generales:</b> Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La relación que existe es significativo entre la gestión de recursos y calidad de atención en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.</p>	<p>V1: Gestión de recursos humanos D1: Proceso Planificar I1: Diseño de la organización I2: Descripción de cargos I3: Compensación D2: Proceso Hacer I 2,1: Reclutamiento y selección I 2, 2: Formación I 2, 3: Administración del personal D3: Proceso Verificar I3,1: Valoración del rendimiento I3, 2: Clima laboral D4: Proceso actuar</p>	<p><b>Método general:</b> Método científico <b>Método específico:</b> <b>Marco teórico: Deductivo</b> <b>Resultados: Medición</b> <b>Tipo de investigación:</b> No experimental <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Esquema:</b></p>  <p>Dónde: M = Muestra</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> La relación que existe es significativa entre el proceso planificar y los elementos tangibles en el servicio COVID de un hospital de Trujillo – 2022.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022</p>	<p>Determinar la relación entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022</p>	<p>La relación que existe es significativa entre el proceso hacer y la capacidad de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022</p>		

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso verificar y la empatía de respuesta en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo – 2022.</p>	<p>La relación que existe es significativa entre el proceso verificar y la empatía en el servicio COVID de un hospital de Trujillo - 2022</p>	<p>I 4,1: Mejora continua I 4, 2: Enriquecimiento del personal</p> <p><b>V2:</b> Calidad de atención D1: Fiabilidad I1, 1: No discriminación I1,2: Cumplimiento de horario I1,3: Abastecimiento</p> <p>D2: Capacidad de respuesta I2, 1: Atención rápida I2, 2: Privacidad I2, 3: Atención oportuna</p> <p>D3: Empatía I3, 1: Confianza I3, 2: Trato agradable I3, 3: Trato agradable</p> <p>D4: Elementos tangibles I4,1: Señalización adecuada I4,2: Limpieza y comodidad I4,3: Equipamiento</p>	<p>O1 = Gestión de recursos humanos O2 = Calidad de atención</p> <p><b>Población y muestra (cuantificada)</b> Población: Muestra:</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <p>Análisis descriptivo: Se recolecta la información y, en una hoja de cálculo de Excel se agrupa acorde a las preguntas y dimensiones, en este aspecto se mide la frecuencia de las respuestas y la media.</p> <p>Análisis estadístico: Tras la obtención de la base de datos se establece la prueba de normalidad para determinar si se correlaciona a través de pruebas paramétricas o no paramétricas (Pearson o Spearman), en base a la significancia se opta por un método de comprobación de correlación; así mismo, se establece el gráfico de</p>

				dispersión y la prueba de Kolmogrov y Smirnov para la comprobación de la hipótesis; todo el procesamiento en el software SPSS versión 25.
--	--	--	--	---

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1: Gestión de recursos humanos	La gestión de recursos humanos es un proceso que incluye el uso eficaz y eficiente para lograr las metas establecidas (Alonso, 2020).	Para efectuar la medición de la variable Gestión de recursos humanos, se establece la evaluación de las dimensiones Proceso Planificar, Proceso Hacer, Proceso Verificar y Proceso Actuar., empleando un cuestionario validado.	D1: Proceso Planificar  D2: Proceso Hacer  D3: Proceso Verificar  D4: Proceso Actuar	D1: Proceso Planificar I1: Diseño de la organización I2: Descripción de cargos I3: Compensación  D2: Proceso Hacer I 2,1: Reclutamiento y selección I 2, 2: Formación I 2, 3: Administración del personal  D3: Proceso Verificar I3,1: Valoración del rendimiento I3, 2: Clima Laboral  D4: Proceso Actuar I 4,1: Mejora continua I 4, 2: Enriquecimiento del personal	Ordinal – Likert Totalmente en Deficiente (1) Insuficiente (2) Suficiente (3) Bueno (4) Excelente (5)
V2: Calidad de atención	Se define como es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con	Para efectuar la medición de la variable Calidad de atención, se establece la evaluación de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles,	D1: Fiabilidad  D2: Capacidad de Respuesta  D3: Empatía  D4: Elementos tangibles	D1: Fiabilidad I3, 1: No discriminación I3,2: Cumplimiento de horario I3,3: Abastecimiento  D: Capacidad de respuesta I4, 1: Atención rápida I4, 2: Privacidad I4, 3: Atención oportuna  D4: Empatía I4, 1: Confianza I4, 2: Trato agradable	Ordinal – Likert Nunca (1) Rara vez (2) De vez en cuando (3) Frecuentemente (4) Siempre (5)

	la experiencia basada en evidencia (OMS, 2020).	empleando un cuestionario validado.		I4, 3: Trato agradable D4: Elementos tangibles I4,1: Señalización adecuada I4,2: Limpieza y comodidad I4,3: Equipamiento	
--	---	-------------------------------------	--	--	--

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

**Título del instrumento:** Cuestionario de Gestión del Recurso Humano

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
VI: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	D1 Proceso Planificar	I1 Diseño de la organización	1. Se cuenta con una estructura organizativa en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 2. Existe un Manual de Organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	Totalmente en Deficiente (1) Insuficiente (2) Suficiente (3) Bueno (4) Excelente (5)
		I2 Descripción de cargos	3. Se cuenta con un perfil de competencias en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 4. Las tareas de cada cargo están definidas a partir del perfil de competencias 5. Las descripciones de cargo están documentadas. 6. Se han jerarquizado los puestos de acuerdo a su importancia relativa con respecto a los otros dentro de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
		I3 Compensación	7. Existe en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo un tabulador de salarios que se revisa periódicamente. 8. La compensación está ligada al desempeño y ofrece mayor importancia a aspectos como el trabajo en equipo o la participación en los resultados de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
	D2 Proceso Hacer	I2,1 Reclutamiento y selección	9. El reclutamiento y selección tiene como objetivo incorporar a la organización individuos con la disposición de impulsar con toda su capacidad el desarrollo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 10. Existe un procedimiento para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección para el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 11. Para la evaluación del personal de nuevo ingreso se consideran las competencias laborales del cargo a ocupar, y se utilizan instrumentos como test de habilidades y aptitudes cognitivas además de entrevistas estructuradas. 12. Existe una práctica de inducción para el personal de nuevo ingreso.	
		I2,2 Formación	13. Se cuenta con planes capacitación para promoción y desarrollo del personal del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 14. El servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo dispone de un plan anual de formación.	
		I2,3 Administración del personal	15. Existen procesos de comunicación interna apropiados, los cuales se utilizan, entre otros fines, para retroalimentar al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo sobre los resultados de su trabajo.	

			16. Se facilitan los servicios al personal (pago a tiempo, vacaciones, permisos, servicios médicos, bonos) en la oportunidad requerida y a plena satisfacción del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
	D3 Proceso Verificar	I3,1 Valoración del rendimiento	17. Existe un procedimiento de evaluación de desempeño que comprende una evaluación integral de aplicación periódica 18. Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para identificar puntos fuertes y débiles del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, detectar necesidades de formación y recompensar el desempeño.	
		I3,2 Clima laboral	19. Se registra el ausentismo y se analizan sus causas del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 20. Se registra y hace seguimiento a la rotación del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 21. Periódicamente se mide el clima laboral y los resultados se presentan al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
	D4 Proceso Actuar	I4, 1 Mejora continua	22. Se toman acciones dirigidas a mejorar el clima laboral, derivadas de los resultados de su medición. 27. Se toman medidas para enfrentar el ausentismo y la rotación de personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
		I4,2 Enriquecimiento del personal	23. La organización del trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo favorece en equipo. 24. Se desarrolla la polivalencia en el personal, de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, de común acuerdo. 25. Se toman acciones para enriquecer los puestos de trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 26. La dirección se esfuerza por mantener una política de sueldo competitiva y oportunidades de desarrollo	

#### ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

**Título del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: Calidad de atención	D1 Fiabilidad	I1,1 No discriminación	1. Con qué frecuencia que el proceso de admisión en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo es el adecuado para la atención del usuario. 2. Con qué frecuencia la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo hace diferencias entre sus usuarios	
		I1,2 Cumplimiento de horario	3. Con qué frecuencia la atención que brinda el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realiza según el horario establecido por la Institución. 4. Con qué frecuencia el tiempo para ser atendido en el servicio COVID, del Hospital Belén de Trujillo, es corto. 5. Con qué frecuencia los exámenes que se solicitan en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realizan en la misma Institución.	
		I1,3 Abastecimiento	6. Con qué frecuencia el Hospital Belén de Trujillo cuenta con los medicamentos que son recetados en el servicio COVID. 7. Con qué frecuencia se brinda capacitaciones sobre el impacto de una pandemia en el sector salud para el personal de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo.	
	D2 Capacidad de respuesta	I2,1 Atención rápida	8. Con qué frecuencia se brinda el flujograma de formulario de quejas en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo. 9. Con qué frecuencia se resuelve las dificultades en la percepción de la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	
		I2,2 Privacidad	10. Con qué frecuencia se respeta la privacidad del usuario durante la atención el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	

		I2,3 Atención oportuna	<p>11. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo que realiza la labor asistencial ejecuta los procedimientos de forma adecuada.</p> <p>12. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda el tiempo suficiente para responder preguntas o dudas de los usuarios</p>	
	D3 Empatía	I3,1 Confianza	13. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo inspira confianza al usuario.	
		I3,2 Trato agradable	14. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo trata con amabilidad, respeto y paciencia al usuario.	
		I3,3 Comprensión	<p>15. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda explicación clara sobre el problema de salud que afecta al usuario.</p> <p>16. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se cerciora que el usuario comprenda la explicación que brindó sobre el tratamiento y cuidados para su salud.</p>	
	D4 Elementos tangibles	I4,1 Señalización	17. Con qué frecuencia los carteles, letrero o ficheros del Hospital Belén de Trujillo	
		I4,2 Limpieza y comodidad	<p>18. Con qué frecuencia el área de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentra limpio y con bancas o sillas para la comodidad del usuario.</p> <p>19. Con qué frecuencia los baños del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentran limpios para los usuarios.</p>	
		I4,3 Equipamiento	20. Con qué frecuencia el consultorio de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios y operativos para la atención al usuario.	

Anexo N° 5. Instrumento de Gestión de Recursos Humanos

<b><u>INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</u></b>					
Excelente: 5					
Bueno: 4					
Suficiente: 3					
Insuficiente: 2					
Deficiente: 1					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Se cuenta con una estructura organizativa en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
2. Existe un Manual de Organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
3. Se cuenta con un perfil de competencias en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
4. Las tareas de cada cargo están definidas a partir del perfil de competencias					
5. Las descripciones de cargo están documentadas.					
6. Se han jerarquizado los puestos de acuerdo a su importancia relativa con respecto a los otros dentro de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
7. Existe en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo un tabulador de salarios que se revisa periódicamente.					
8. La compensación está ligada al desempeño y ofrece mayor importancia a aspectos como el trabajo en equipo o la participación en los resultados de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
9. El reclutamiento y selección tiene como objetivo incorporar a la organización individuos con la disposición de impulsar con toda su capacidad el desarrollo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
10. Existe un procedimiento para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección para el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
11. Para la evaluación del personal de nuevo ingreso se consideran las competencias laborales del cargo a ocupar, y se utilizan instrumentos como test de habilidades y aptitudes cognitivas además de entrevistas estructuradas					
12. Existe una práctica de inducción para el personal de nuevo ingreso.					
13. Se cuenta con planes capacitación para promoción y desarrollo del personal del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
14. El servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo dispone de un plan anual de formación.					
15. Existen procesos de comunicación interna apropiados, los cuales se utilizan, entre otros fines, para retroalimentar al personal					

de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo sobre los resultados de su trabajo.					
16. Se facilitan los servicios al personal (pago a tiempo, vacaciones, permisos, servicios médicos, bonos) en la oportunidad requerida y a plena satisfacción del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
17. Existe un procedimiento de evaluación de desempeño que comprende una evaluación integral de aplicación periódica					
18. Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para identificar puntos fuertes y débiles del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, detectar necesidades de formación y recompensar el desempeño.					
19. Se registra el ausentismo y se analizan sus causas del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
20. Se registra y hace seguimiento a la rotación del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
21. Periódicamente se mide el clima laboral y los resultados se presentan al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
22. Se toman acciones dirigidas a mejorar el clima laboral, derivadas de los resultados de su medición.					
23. La organización del trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo favorece en equipo.					
24. Se desarrolla la polivalencia en el personal, de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, de común acuerdo					
25. Se toman acciones para enriquecer los puestos de trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
26. La dirección se esfuerza por mantener una política de sueldo competitiva y oportunidades de desarrollo.					
27. Se toman medidas para enfrentar el ausentismo y la rotación de personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					

Elaboración: Propia.

Anexo N° 6. Instrumento de Calidad de Atención

<b><u>INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN</u></b>					
Nunca:	1				
Rara vez:	2				
De vez en cuando:	3				
Frecuentemente:	4				
Siempre:	5				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Con qué frecuencia que el proceso de admisión en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo es el adecuado para la atención del usuario.					
2. Con qué frecuencia la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo hace diferencias entre sus usuarios					
3. Con qué frecuencia la atención que brinda el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realiza según el horario establecido por la Institución.					
4. Con qué frecuencia el tiempo para ser atendido en el servicio COVID, del Hospital Belén de Trujillo, es corto.					
5. Con qué frecuencia los exámenes que se solicitan en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realizan en la misma Institución.					
6. Con qué frecuencia el Hospital Belén de Trujillo cuenta con los medicamentos que son recetados en el servicio COVID.					
7. Con qué frecuencia se brinda capacitaciones sobre el impacto de una pandemia en el sector salud para el personal de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo.					
8. Con qué frecuencia se brinda el flujograma de formulario de quejas en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
9. Con qué frecuencia se resuelve las dificultades en la percepción de la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
10. Con qué frecuencia se respeta la privacidad del usuario durante la atención el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.					
11. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo que realiza la labor asistencial ejecuta los procedimientos de forma adecuada.					
12. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda el tiempo suficiente para responder preguntas o dudas de los usuarios					
13. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo inspira confianza al usuario.					
14. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo trata con amabilidad, respeto y paciencia al usuario.					

15. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda explicación clara sobre el problema de salud que afecta al usuario.					
16. Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se cerciora que el usuario comprenda la explicación que brindó sobre el tratamiento y cuidados para su salud.					
17. Con qué frecuencia los carteles, letrero o ficheros del Hospital Belén de Trujillo					
18. Con qué frecuencia el área de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentra limpio y con bancas o sillas para la comodidad del usuario.					
19. Con qué frecuencia los baños del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentran limpios para los usuarios.					
20. Con qué frecuencia el consultorio de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios y operativos para la atención al usuario.					

Elaboración propia.

Anexo N° 7: Validación de expertos

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del recurso humano**  
Cuestionario de Gestión del Recurso Humano

N°	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Proceso Planificar</b>											
1	Se cuenta con una estructura organizativa en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
2	Existe un Manual de Organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
3	Se cuenta con un perfil de competencias en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
4	Las tareas de cada cargo están definidas a partir del perfil de competencias	✓			✓			✓			
5	Las descripciones de cargo están documentadas.				✓			✓			
6	Se han jerarquizado los puestos de acuerdo a su importancia relativa con respecto a los otros dentro de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			→ Se debería agregar al enunciado bajo el perfil de cargos o competencias
7	Existe en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo un tabulador de salarios que se revisa periódicamente.				✓			✓			
8	La compensación está ligada al desempeño y ofrece mayor importancia a aspectos como el trabajo en equipo o la participación en los resultados de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESO HACER</b>											
9	El reclutamiento y selección tiene como objetivo incorporar a la organización individuos con la disposición de impulsar con toda su capacidad el desarrollo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
10	Existe un procedimiento para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección para el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	✓			✓			✓			
11	Para la evaluación del personal de nuevo ingreso se consideran las competencias laborales del cargo a ocupar, y se utilizan instrumentos como test de habilidades y aptitudes cognitivas además de entrevistas estructuradas.	✓			✓			✓			



25	Se toman acciones para enriquecer los puestos de trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	/			/			/		
26	La dirección se esfuerza por mantener una política de sueldo competitiva y oportunidades de desarrollo			/				/		
27	Se toman medidas para enfrentar el ausentismo y la rotación de personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	/		/				/		

Observaciones:

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Fiorella Jeavett Rojas Cabrera ..... DNI: 46739620 .....

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

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

  
 -----  
 Fiorella J. Rojas Cabrera  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 67613

Firma del Experto Informante.

08 de Junio del 2022

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio**  
Cuestionario de Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	/			/			/			
1	Con qué frecuencia que el proceso de admisión en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo es el adecuado para la atención del usuario.	/			/			/			
2	Con qué frecuencia la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo hace diferencias entre sus usuarios	/			/			/			
3	Con qué frecuencia la atención que brinda el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realiza según el horario establecido por la Institución.	/			/			/			
4	Con qué frecuencia el tiempo para ser atendido en el servicio COVID, del Hospital Belén de Trujillo, es corto.	/			/			/			
5	Con qué frecuencia los exámenes que se solicitan en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realizan en la misma institución.	/			/			/			
6	Con qué frecuencia el Hospital Belén de Trujillo cuenta con los medicamentos que son recetados en el servicio COVID.	/			/			/			
7	Con qué frecuencia se brinda capacitaciones sobre el impacto de una pandemia en el sector salud para el personal de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo.	/			/			/			
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	/			/			/			
8	Con qué frecuencia se brinda el flujograma de formulario de quejas en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	/			/			/			
9	Con qué frecuencia se resuelve las dificultades en la percepción de la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	/			/			/			
10	Con qué frecuencia se respeta la privacidad del usuario durante la atención el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	/			/			/			
11	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo que realiza la labor asistencial ejecuta los procedimientos de forma adecuada.	/			/			/			

12	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda el tiempo suficiente para responder preguntas o dudas de los usuarios	/		/		/	/						
N°	<b>DIMENSIONES</b>			/		/							<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 3: EMPATÍA</b>	/		/		/							
13	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo inspira confianza al usuario.	/		/		/							
14	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo trata con amabilidad, respeto y paciencia al usuario	/		/		/							
15	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo brinda explicación clara sobre el problema de salud que afecta al usuario.	/		/		/							
16	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se cerciora que el usuario comprenda la explicación que brindó sobre el tratamiento y cuidados para su salud.	/		/		/							
	<b>DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	/		/		/							
17	Con qué frecuencia los carteles, letrero o ficheros del Hospital Belén de Trujillo	/		/		/							
18	Con qué frecuencia el área de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentra limpio y con bancas o sillas para la comodidad del usuario.	/		/		/							
19	Con qué frecuencia los baños del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se encuentran limpios para los usuarios.	/		/		/							
20	Con qué frecuencia el consultorio de Triage del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios y operativos para la atención al usuario.	/		/		/							

Observaciones:

Ninguna

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg:

Fiorella Jeanett Rojas Cabrera

DNI:

4639627

Especialidad del

validador:

Maestría en Gestión de Servicios de Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

Fiorella J. Rojas Cabrera  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. 67613

Firma del Experto Informante.

08 de Junio del 2022

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del recurso humano**  
Cuestionario de Gestión del Recurso Humano

N°	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso Planificar</b>										
1	Se cuenta con una estructura organizativa en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
2	Existe un Manual de Organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
3	Se cuenta con un perfil de competencias en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
4	Las tareas de cada cargo están definidas a partir del perfil de competencias	X			X			X			
5	Las descripciones de cargo están documentadas.	X			X			X			
6	Se han jerarquizado los puestos de acuerdo a su importancia relativa con respecto a los otros dentro de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
7	Existe en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo un tabulador de salarios que se revisa periódicamente.	X			X			X			
8	La compensación está ligada al desempeño y ofrece mayor importancia a aspectos como el trabajo en equipo o la participación en los resultados de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN 2: PROCESO HACER</b>										
9	El reclutamiento y selección tiene como objetivo incorporar a la organización individuos con la disposición de impulsar con toda su capacidad el desarrollo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
10	Existe un procedimiento para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección para el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
11	Para la evaluación del personal de nuevo ingreso se consideran las competencias laborales del cargo a ocupar, y se utilizan instrumentos como test de habilidades y aptitudes cognitivas además de entrevistas estructuradas.	X			X			X			

12	Existe una práctica de inducción para el personal de nuevo ingreso.	X				X				X					
13	Se cuenta con planes capacitación para promoción y desarrollo del personal del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
14	El servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo dispone de un plan anual de formación.	X				X				X					
15	Existen procesos de comunicación interna apropiados, los cuales se utilizan, entre otros fines, para retroalimentar al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo sobre los resultados de su trabajo.	X				X				X					
16	Se facilitan los servicios al personal (pago a tiempo, vacaciones, permisos, servicios médicos, bonos) en la oportunidad requerida y a plena satisfacción del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
Nº	<b>DIMENSIONES</b>														<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO VERIFICAR</b>														
17	Existe un procedimiento de evaluación de desempeño que comprende una evaluación integral de aplicación periódica	X				X				X					
18	Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para identificar puntos fuertes y débiles del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, detectar necesidades de formación y recompensar el desempeño.	X				X				X					
19	Se registra el ausentismo y se analizan sus causas del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
20	Se registra y hace seguimiento a la rotación del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
21	Periódicamente se mide el clima laboral y los resultados se presentan al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
	<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO ACTUAR</b>														
22	Se toman acciones dirigidas a mejorar el clima laboral, derivadas de los resultados de su medición.	X				X				X					
23	La organización del trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo favorece en equipo.	X				X				X					

24	Se desarrolla la polivalencia en el personal, de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, de común acuerdo.	X				X				X				
25	Se toman acciones para enriquecer los puestos de trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X				
26	La dirección se esfuerza por mantener una política de sueldo competitiva y oportunidades de desarrollo	X				X				X				
27	Se toman medidas para enfrentar el ausentismo y la rotación de personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X				

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ericka Marleny Zapata Chinchay            DNI:41966742

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

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*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



06 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio**  
Cuestionario de Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>													
1	Con qué frecuencia que el proceso de admisión en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo es el adecuado para la atención del usuario.	x				x				X				
2	Con qué frecuencia la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo hace diferencias entre sus usuarios	X				x				x				
3	Con qué frecuencia la atención que brinda el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realiza según el horario establecido por la Institución.	x				x				X				
4	Con qué frecuencia el tiempo para ser atendido en el servicio COVID, del Hospital Belén de Trujillo, es corto.	X				x				x				
5	Con qué frecuencia los exámenes que se solicitan en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realizan en la misma Institución.	X				x				X				
6	Con qué frecuencia el Hospital Belén de Trujillo cuenta con los medicamentos que son recetados en el servicio COVID.	X				X				x				
7	Con qué frecuencia se brinda capacitaciones sobre el impacto de una pandemia en el sector salud para el personal de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo.	X				x				x				
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
8	Con qué frecuencia se brinda el flujograma de formulario de quejas en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				x				x				
9	Con qué frecuencia se resuelve las dificultades en la percepción de la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	x				x				X				
10	Con qué frecuencia se respeta la privacidad del usuario durante la atención el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	x				x				x				
11	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo que realiza la labor asistencial ejecuta los procedimientos de forma adecuada.	x				x				x				



Observaciones: Ninguna

---

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ericka Marleny Zapata Chinchay    DNI: 41966742

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

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

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



-----

Firma del Experto Informante.

06 de Junio del 2022

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del recurso humano**  
Cuestionario de Gestión del Recurso Humano

N°	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Proceso Planificar</b>										
1	Se cuenta con una estructura organizativa en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
2	Existe un Manual de Organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
3	Se cuenta con un perfil de competencias en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
4	Las tareas de cada cargo están definidas a partir del perfil de competencias	X			X			X			
5	Las descripciones de cargo están documentadas.	X			X			X			
6	Se han jerarquizado los puestos de acuerdo a su importancia relativa con respecto a los otros dentro de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
7	Existe en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo un tabulador de salarios que se revisa periódicamente.	X			X			X			
8	La compensación está ligada al desempeño y ofrece mayor importancia a aspectos como el trabajo en equipo o la participación en los resultados de la organización en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
	<b>DIMENSIÓN 2: PROCESO HACER</b>										
9	El reclutamiento y selección tiene como objetivo incorporar a la organización individuos con la disposición de impulsar con toda su capacidad el desarrollo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
10	Existe un procedimiento para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección para el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X			X			X			
11	Para la evaluación del personal de nuevo ingreso se consideran las competencias laborales del cargo a ocupar, y se utilizan instrumentos como test de habilidades y aptitudes cognitivas además de entrevistas estructuradas.	X			X			X			

12	Existe una práctica de inducción para el personal de nuevo ingreso.	X				X				X					
13	Se cuenta con planes capacitación para promoción y desarrollo del personal del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
14	El servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo dispone de un plan anual de formación.	X				X				X					
15	Existen procesos de comunicación interna apropiados, los cuales se utilizan, entre otros fines, para retroalimentar al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo sobre los resultados de su trabajo.	X				X				X					
16	Se facilitan los servicios al personal (pago a tiempo, vacaciones, permisos, servicios médicos, bonos) en la oportunidad requerida y a plena satisfacción del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
Nº	<b>DIMENSIONES</b>														<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO VERIFICAR</b>														
17	Existe un procedimiento de evaluación de desempeño que comprende una evaluación integral de aplicación periódica	X				X				X					
18	Los resultados de la evaluación de desempeño se utilizan para identificar puntos fuertes y débiles del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, detectar necesidades de formación y recompensar el desempeño.	X				X				X					
19	Se registra el ausentismo y se analizan sus causas del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
20	Se registra y hace seguimiento a la rotación del personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
21	Periódicamente se mide el clima laboral y los resultados se presentan al personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X					
	<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO ACTUAR</b>														
22	Se toman acciones dirigidas a mejorar el clima laboral, derivadas de los resultados de su medición.	X				X				X					
23	La organización del trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo favorece en equipo.	X				X				X					

24	Se desarrolla la polivalencia en el personal, de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo, de común acuerdo.	X				X				X				
25	Se toman acciones para enriquecer los puestos de trabajo en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X				
26	La dirección se esfuerza por mantener una política de sueldo competitiva y oportunidades de desarrollo	X				X				X				
27	Se toman medidas para enfrentar el ausentismo y la rotación de personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				X				X				

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Zoraida Maribel Montoya Saona    DNI:42934537

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

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*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



06 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio**  
Cuestionario de Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>													
1	Con qué frecuencia que el proceso de admisión en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo es el adecuado para la atención del usuario.	x				x				X				
2	Con qué frecuencia la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo hace diferencias entre sus usuarios	X				x				x				
3	Con qué frecuencia la atención que brinda el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realiza según el horario establecido por la Institución.	x				x				X				
4	Con qué frecuencia el tiempo para ser atendido en el servicio COVID, del Hospital Belén de Trujillo, es corto.	X				x				x				
5	Con qué frecuencia los exámenes que se solicitan en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo se realizan en la misma Institución.	X				x				X				
6	Con qué frecuencia el Hospital Belén de Trujillo cuenta con los medicamentos que son recetados en el servicio COVID.	X				x				x				
7	Con qué frecuencia se brinda capacitaciones sobre el impacto de una pandemia en el sector salud para el personal de enfermería en el Hospital Belén de Trujillo.	X				x				x				
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>													
8	Con qué frecuencia se brinda el flujograma de formulario de quejas en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	X				x				x				
9	Con qué frecuencia se resuelve las dificultades en la percepción de la atención en el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	x				x				X				
10	Con qué frecuencia se respeta la privacidad del usuario durante la atención el servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo.	x				x				x				
11	Con qué frecuencia el personal de enfermería del servicio COVID del Hospital Belén de Trujillo que realiza la labor asistencial ejecuta los procedimientos de forma adecuada.	x				x				x				



Observaciones: Ninguna

---

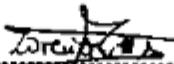
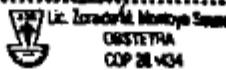
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Zoraida Maribel Montoya Sauna      DNI:42934537

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

  
.....  


Lic. Zoraida Maribel Montoya Sauna  
OBSTETRA  
COP 28 1034

-----  
Firma del Experto Informante.

06 de Junio del 2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLACORTA VALENCIA HENRY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y calidad de atención en el servicio Covid de un hospital de Trujillo - 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ ZAVALA ELIZA KHIABET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLACORTA VALENCIA HENRY <b>DNI:</b> 17860116 <b>ORCID</b> 0000 0002 2982 3444	Firmado digitalmente por: HVILLACORTAV16 el 13-08-2022 19:08:40

Código documento Trilce: TRI - 0368029