



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
de emergencia de un hospital II-2, Ayacucho, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Yucra Huaman, Miriam Miluska (orcid.org/0000-0002-5965-1129)

ASESORES:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

Dr. Chunga Díaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi amado esposo, Edgar Flores y a mis queridos hijos Darlene, Edgar Gustavo y Daniel, quienes fueron mi fortaleza y motivación para cumplir esta anhelada meta.

Agradecimiento

A mis asesores de investigación Dr. Waldemar Ríos Ríos, y Dr. Tito Orlando Chunga Díaz, quienes me acompañaron en este trayecto de la elaboración de esta tesis, compartiendo su sabiduría, experiencia y paciencia.

Índice de contenido

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación | 15 |
| 3.2. Variable y Operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método de Análisis de Datos | 21 |
| 3.7. Aspectos Éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Validación por juicio de expertos para las variables | 20 |
| Tabla 2. Prueba de confiabilidad de variables | 21 |
| Tabla 3. Porcentajes de la gestión del recurso humano y sus dimensiones | 23 |
| Tabla 4. Porcentajes de la calidad de atención y sus dimensiones | 24 |
| Tabla 5. Correlación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención | 25 |
| Tabla 6. Correlación entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta | 26 |
| Tabla 7. Correlación entre la gestión de recurso humanos y la empatía | 27 |
| Tabla 8. Correlación entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad de servicio | 28 |
| Tabla 9. Correlación entre la gestión del recurso humano y la seguridad | 29 |
| Tabla 10. Correlación entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad | 30 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Esquema de correlacional simple | 16 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital II-2 Ayacucho. Esta investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional simple, con diseño no experimental y con método hipotético-deductivo, con una población total de 120 entre profesionales y usuarios del servicio de emergencia, esta población es de tipo censal y muestreo no probabilístico. Para adquirir la información necesaria se aplicó como instrumento el cuestionario y se utilizó la técnica de la encuesta. Como resultado de la prueba realizada se evidenció una significancia bilateral de 0.000 y Rho Spearman de 0.785, este valor indica una fuerte correlación positiva entre la variable gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital II-2 Ayacucho; De igual forma, se obtuvo una alta correlación entre la variable gestión de recursos humanos y las dimensiones capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad del servicio, seguridad y tangibilidad. Se concluye que la calidad de la atención se relaciona directa y positivamente con la gestión de los recursos humanos. Por lo tanto, para fortalecer y atender mejor a sus usuarios, el hospital debe recuperar el compromiso de sus trabajadores con la sociedad.

Palabras clave: Gestión del recurso humano, calidad de atención, servicio de emergencia, usuarios.

Abstract

This research aims to determine the relationship between human resource management and the quality of care in the emergency service of a hospital II-2 Ayacucho. This research is of a basic type, with a quantitative approach, a simple correlative level, an experimental design and a hypothetical-deductive method, with a total population of 120 professionals and emergency service users, this population is census type and non-probabilistic sampling. To acquire the necessary information, the questionnaire was applied as a tool and the survey technique was used. As a result of the test, a bilateral significance of 0.000 and Rho Spearman of 0.785 was evidenced, this value indicates a strong positive correlation between the variable management of human resources and the quality of care in the emergency service of a hospital II-2 Ayacucho; Similarly, a high correlation was obtained between the variable human resources management and the dimension's responsiveness, empathy, reliability of service, security and tangibility. It is concluded that the quality of care is directly and positively related to the management of human resources. Therefore, to strengthen and better serve its users, the hospital must recover the commitment of its workers to society.

Keywords: Human resource management, quality of care, emergency service, users.

I. INTRODUCCIÓN

En toda institución la gestión de los recursos humanos (GRH) es fundamental; por tal razón en las últimas décadas este factor se ha convertido como un componente decisivo de la estrategia, por lo que su buen desempeño puede influenciar dentro y fuera de la institución. El desempeño organizacional depende de una serie de variables, muchas de las cuales tienen que ver con el GRH (Legge & Legge, 1995). Este es un campo que enfrenta crecientes dificultades como resultado del impacto de la globalización en las economías y sociedades.

A nivel internacional, Mohiuddin *et al.* (2022), menciona que los recursos humanos son fundamentales para la ventaja competitiva de una organización, ya que desempeñan un papel crucial en la optimización de costos y el aumento de la calidad, se reconocen como un recurso esencial para las organizaciones debido a su impacto en estos aspectos. La gestión de recursos humanos a nivel internacional implica la administración del personal y las políticas en una organización que opera en varios países o cuenta con una fuerza laboral diversa y global (Boella & Goss, 2019). Esto incluye desarrollar e implementar estrategias para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar y retener empleados en diferentes ubicaciones geográficas (ISO 30414).

Collings *et al.* (2021) argumentó que, para lograr una gestión efectiva de los recursos humanos, es necesario establecer grupos funcionales que fomenten la colaboración y coordinación entre los distintos elementos de la empresa. Durante la epidemia del COVID-19, se pudo evidenciar el papel crucial que los recursos humanos están desempeñando para impulsar el éxito operativo y estratégico (Reza *et al.*, 2021). En tal sentido se afirma que la pandemia ha resaltado que existe una creciente necesidad de expandir nuestro conocimiento sobre cómo el entorno laboral afecta los comportamientos y acciones de los empleados ya que la GRH debe abordar y equilibrar las expectativas y necesidades de todas estas partes interesadas para garantizar un enfoque sostenible y ético (Mansour *et al.*, 2022).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Recursos Humanos en Salud (RHS) son el conjunto de profesionales y trabajadores de distintas ocupaciones que se dedican a incrementar el bienestar de la comunidad en términos de salud. Dentro de este marco, se reconoce que los GRH son fundamentales para garantizar una atención de calidad a nivel mundial, en

consonancia con las metas establecidas en la Agenda 2030 de desarrollo sostenible, es necesario incrementar la inversión en la contratación, el reclutamiento, las capacitaciones, el desarrollo y la retención del personal es por ello que la densidad y distribución del personal sanitario se ha establecido como un indicador clave para evaluar y mejorar la situación en este ámbito (Vandengoor, *et al.*, 2022).

A nivel nacional, Inga-Berrosipi y Rodríguez (2019) argumentó que los Recursos Humanos en Salud (RHS) tiene un rol primordial ya que impacta significativamente en el desarrollo y rendimiento de los trabajadores de la salud son elementos esenciales para asegurar un cuidado de calidad. Sin embargo, a menudo los RHS son excluidos de los procesos de reforma sanitaria. En el caso del Perú, durante las últimas tres décadas se ha podido observar que se han llevado a cabo distintas reformas que han abordado, en diferentes niveles, mejoras en las políticas relacionadas con los RHS con el propósito de ofrecer una atención más elevada a la población. Para los hospitales, esto significa no solo brindar un excelente tratamiento médico a los cientos de pacientes que los visitan cada día, sino también participar en la GRH para que sea óptima. Dado el actual avance en la satisfacción de los usuarios que no se tiene en cuenta en los establecimientos de salud, los profesionales que laboran en estos establecimientos deben tener muy en cuenta la calidad de atención (Larios, 2020).

Según la Ley General de Salud de Perú (1999), el factor más importante para obtener la felicidad de una persona es el bienestar físico y mental. El Estado debe supervisarlos, controlarlos y promoverlos activamente y para asegurar que la población pueda acceder a la atención médica y estén de acuerdo a los estándares sociales de protección y disponibilidad, por lo tanto, el estado trabaja activamente para fomentar las circunstancias que lo hacen posible (Ley N° 26842; art. 1). El servicio de emergencias es el área fundamental de todo hospital, ya que su función principal es salvar la vida del paciente o prevenir la aparición de una discapacidad permanente. Opera las 24 horas, los siete días de la semana y cuenta con equipos especializados de alta resolución en hospitales de segundo y tercer nivel (MINSA, 2004). En las últimas décadas los servicios de emergencia en un hospital han cobrado vidas, ya que se debe priorizar a los pacientes dando una respuesta rápida (Taype *et al.*, 2020). Debido a esto el personal debe estar capacitado para toda

situación. Por lo tanto, las enfermeras modernas frecuentemente toman cursos de atención prehospitalaria y participan en educación continua para asegurarse de estar al día con las prácticas más efectivas.

Por lo tanto, para brindar una atención adecuada se debe dar un trato digno, y los recursos monetarios necesarios para manejar los problemas. Uno de los problemas que se destaca en los hospitales del MINSA es la escasez de recursos, como también equipos, insumos, medicamentos por ende los pacientes y sus familias no están satisfecho con la calidad de atención recibida. Como tal, es un problema que requiere solución de inmediato (Pino, 2018).

Por todo lo mencionado anteriormente se evidencia una problemática nacional que no es ajena al hospital II-2 de Ayacucho que ofrece los servicios de atención ambulatoria, hospitalización, atención de emergencia, cirugía, laboratorio de patología clínica, UCI, farmacia, banco de sangre, anatomía y patológica. En dicho hospital laboran un promedio de 40 profesionales e ingresan un promedio de 80 pacientes en el área de emergencia. Como toda entidad del gobierno, carece del personal necesario con el perfil deseado y sus empleados no están debidamente capacitados para brindar el servicio interno esencial, además, los turnos excesivos, no tener suficiente personal para llenar todos los puestos disponibles, no programar ningún concurso para mantener a los empleados comprometidos, todo lo cual tiene efecto negativo en la entidad para brindar a sus clientes una atención de alta calidad, lo que a su vez aumenta las quejas y el descontento de los pacientes, a los que se suman tiempos de espera exagerados para ser atendidos, cuya trascendencia no se puede subestimar. Por tal razón esta investigación es sustancial e importante porque permitirá encontrar la conexión existente entre la calidad de atención y la GRH cuando las personas utilizan los servicios de emergencia en un hospital II-2 de Ayacucho.

Por tal motivo nuestra pregunta general es: ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho? Con respecto a esta pregunta, se propone los siguientes: 1) ¿De qué manera se relaciona la GRH con la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?; 2) ¿De qué manera se relaciona la GRH con la empatía en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?; 3) ¿De qué manera se relaciona la GRH con la fiabilidad en el servicio

de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?; 4) ¿De qué manera se relaciona la GRH con la seguridad en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?; 5) ¿De qué manera se relaciona la GRH con la tangibilidad en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?.

La justificación teórica de este trabajo de investigación radica en que, desde el punto teórico para disponer marco conceptual que facilite la comprensión y abordaje de los diversos elementos que impactan en la calidad de atención en el servicio de emergencia. Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de diversas teorías y enfoques relacionados con la GRH, la satisfacción del paciente, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, entre otros aspectos relevantes. El objetivo es identificar las mejores prácticas y estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de atención en este contexto específico.

Esta tesis se justifica metodológicamente porque se sustenta en la importancia de emplear un enfoque riguroso y adecuado para llevar a cabo el estudio sobre la GRH y la calidad de atención en el servicio de emergencia. Dado que el objetivo es proporcionar información sobre el comportamiento de la variable de interés. Debido a su transparencia y facilidad de uso, este enfoque se adoptará para futuros estudios comparables.

La justificación práctica se basa en la necesidad de implementar y evaluar prácticas, estrategias y políticas que promuevan una GRH eficaz y mejoren la calidad de atención en el servicio de emergencia. Estas mejoras prácticas pueden incluir la optimización de procesos, la implementación de protocolos de atención, el mejoramiento de la comunicación y la colaboración en equipo, entre otros aspectos relevantes.

Por lo tanto, se considera plantear el siguiente objetivo general: Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia en un hospital II-2, Ayacucho. En ese sentido se plantea los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 2) Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 3) Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de emergencia en un hospital II-2

Ayacucho; 4) Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 5) Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.

Del mismo modo se ha planteado las siguientes hipótesis: La GRH está relacionado con la calidad de atención del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho. Y las específicas son: 1) La GRH está relacionado con la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 2) La GRH está relacionado con la empatía del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 3) La GRH está relacionado con la fiabilidad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 4) La GRH está relacionado con la seguridad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho; 5) La GRH está relacionado con la tangibilidad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes podemos citar diversas investigaciones que tienen las mismas variables de estudio, tanto internacional y nacional.

En internacionales podemos citar a:

Moreno (2021), en este estudio se pretendió examinar la relación entre la GRH y el desempeño laboral en un centro de salud en Guayaquil, esta investigación fue descriptivo, cuantitativo y correlacional, para ello la muestra fue de 71 usuarios, para lo cual se empleó el método de la encuesta, donde se realizaron preguntas a los usuarios, para de esa manera obtener información. El presente estudio concluyó que existía una correlación moderadamente positiva entre el talento humano y desempeño laboral, con un índice correspondiente de 0,570, y que esta correlación era estadísticamente significativa al nivel 0,000 ($p < 0,05$). A partir de eso se puede concluir que dicha investigación da soporte a esta investigación en cuanto a la variable estudiada por lo tanto nos servirá de referencia en cuanto a sus resultados obtenidos.

Castro *et al.* (2021), en este estudio el propósito fue determinar si los factores inciden en la calidad de la atención proporcionada a los enfermos en la sala de emergencias del nosocomio de Quito. Se utilizó una encuesta para recopilar datos de 154 clientes externos y 68 internos para una investigación cuantitativa, dando como resultado que el 96.8% de los usuarios externos mencionan haber recibido un trato amable al igual que los usuarios internos donde el resultado fue de 92.6%. Así mismo mencionan estar insatisfechos por el tiempo de espera para ser atendidos y el 48.5% mencionan que el personal que labora no se abastece para atender las demandas. A partir de eso se puede concluir que dicha investigación da soporte a esta investigación en cuanto a la variable estudiada por lo tanto nos servirá de referencia en cuanto a sus resultados obtenidos.

Petros *et al.* (2021), este estudio tiene como objetivo analizar cómo las prácticas estratégicas de GRH adoptadas por los hospitales públicos etíopes influyen en los resultados de los empleados, los resultados organizacionales y los resultados de los pacientes. Para lo cual se realizaron encuestas estructuradas con 19 directores ejecutivos y gerentes de recursos humanos de 15 hospitales, este estudio fue descriptivo, cuantitativo y correlacional. Como resultado obtienen que las prácticas previstas de recursos humanos están influenciadas por estrictas

regulaciones gubernamentales obligatorias. Sin embargo, los hospitales perciben cierto espacio para prácticas de recursos humanos autoseleccionadas (paquetes de). Los empleados perciben que las prácticas de recursos humanos dirigidas por el gobierno pueden no coincidir con sus intenciones debido a problemas de implementación, relacionados con la falta de apoyo y de profesionales de recursos humanos y gerencia capacitados. Estos problemas conducen a la insatisfacción, la desmotivación, el pluriempleo y la rotación de profesionales cualificados y en consecuencia, se percibe que influyen negativamente en el rendimiento.

Hussein & Atan (2019), en este estudio, examinamos la influencia de las "prácticas estratégicas de GRH" en el logro de "ventajas competitivas" que serán sostenibles, con una evaluación del papel mediador de la promoción del "capital humano" y el compromiso de los trabajadores en un entorno académico. Seiscientos cuestionarios fueron distribuidos aleatoriamente a los empleados de universidades seleccionadas en la ciudad de Erbil en Irak. Se emplearon técnicas de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) para el análisis con el uso de Smart Partial Least Square PLS. Los hallazgos de nuestro estudio revelaron una influencia lineal y positiva de la GRH estratégica en la sostenibilidad de las "ventajas competitivas"; también se encontró que la GRH estratégica influye positivamente en el fomento del crecimiento del capital humano y la dedicación de los empleados hacia las instituciones, se encontró que la influencia tanto en el fomento del crecimiento del capital humano y la dedicación de los empleados tiene una mediación parcial en las prácticas estratégicas de GRH y la relación de la ventaja competitiva sostenible (SCA).

Garcia (2017), el fin de esta investigación fue evaluar cómo las prácticas de GRH influyen en la calidad de atención médica ofrecidos en una clínica de Colombia. Se empleó un cuestionario mediante la encuesta como herramienta para este propósito de la misma forma la muestra estuvo representada por 42 empleados y a partir de estos datos obtenidos se calculó el Rho de Spearman = 0,901 donde se puede indicar la existencia de un vínculo directo y estadísticamente significativo entre las dos variables. En consecuencia, el autor concluye y determina que es necesario fortalecer diferentes aspectos relacionados con la GRH para alcanzar una atención de calidad exitosa. A partir de eso se puede concluir que dicha

investigación da soporte a esta investigación en cuanto a la variable estudiada, por lo tanto, nos servirá de referencia en cuanto a sus resultados obtenidos.

En antecedentes nacionales podemos citar:

Villar, (2023), el estudio se propuso investigar cómo las prácticas de HRM en el Hospital II EsSalud Tarapoto influyeron en la calidad de la atención proporcionada a los pacientes que estaban hospitalizados quienes recibieron un tratamiento médico. Se analizaron un total de 46 miembros del equipo y 116 clientes, la investigación es de diseño no experimental, descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. Para recopilar información se utilizaron encuestas con cuestionarios, los resultados revelaron que la gestión de recursos humanos se calificó como regular en el 63% de los casos, mientras que se consideró como malo en el 37%, sin encontrar casos con una calificación de bueno. Por otro lado, en términos de calidad de atención, se obtuvo una calificación de regular en el 67.4%, mala en el 25.8%, y buena en el 6.7%. Según los resultados, en el 2022 en el Hospital II EsSalud Tarapoto existió una correlación entre la GRH y la calidad del tratamiento médico durante la hospitalización, el análisis de correlación es de 0,796, este valor indicó una correlación positiva altamente significativa.

Rivera (2022), esta tesis propuso evaluar el efecto de la GRH en el estándar de atención brindado por el personal de ACLAS-Huánuco. Para ello se realizó una encuesta a 45 usuarios y 15 profesionales, este estudio fue descriptivo, cuantitativo. Con base en estos hallazgos, sabemos que solo el 20% creen que la atención que recibieron en términos de calidad es efectiva, por otro lado, el 33,3% cree que los recursos humanos se gestionan con regularidad y el 20% cree que la gestión es inadecuada. Se infiere que la calidad del tratamiento proporcionado por el personal médico se correlaciona positivamente con GRH, esta investigación del estándar de tratamiento médico brindado por los hospitales se ve reforzada por estos hallazgos y la información proporcionada sirve como punto de referencia para los resultados que encontramos.

Huaman (2021), esta tesis tuvo como propósito analizar la aplicación de las técnicas de GRH por parte de la unidad de enfermería en el Nosocomio de Huaycán en el 2020, con la intención de potenciar la calidad de atención ofrecida a los enfermos. Este estudio fue descriptivo, cuantitativo y correlacional. Para cumplir con este propósito el autor realizó una encuesta a una muestra representativa de

85 enfermeras del hospital. Por lo tanto, se obtuvo una puntuación de 0,639, esto sugiere una relación positiva entre los factores mencionados.

Alcose & Quispe (2020), en este estudio tuvo como fin analizar la influencia de GRH en la calidad de servicio brindado a los clientes por la Oficina Central de MIGRACIONES del Perú en 2019, este estudio fue descriptivo, cuantitativo y correlacional. La metodología se basó en realizar encuesta a un total de 168 colaboradores y 381 usuarios. Se obtiene que el 34% de los encuestados mencionan que rara vez o nunca se sienten inspirados por su trabajo en conjunto así mismo el 60% de los encuestados rara vez o nunca siente que el servidor los atiende adecuadamente. Finalmente, la correlación de Rho Spearman indicó una asociación muy significativa entre la cultura de la organización, la satisfacción de los usuarios, la apreciación de los empleados y la dedicación de los colaboradores.

Vasquez (2019), realizó un trabajo investigativo con la finalidad de conocer la conexión que existe entre la excelencia del servicio y la GRH en el Nosocomio II de Jaén. Para llevar a cabo la investigación, se empleó una muestra conformada por 107 usuarios del centro hospitalario. Los resultados muestran regularidad en la dirección (56,1%), la planificación (57,9%) y el control (58,9%) de los recursos humanos. Los trabajadores pueden esperar una calidad constante en las áreas técnica (54,2 % de los servicios) y ambiental (36,4 % de los servicios), pero una calidad inadecuada en el área humana (45,8 % de los servicios). Según el cliente, es consistente en empatía (43,2 %), tangibilidad (49,6 %), capacidad de respuesta (54,9 %), fiabilidad (54,9 %) y seguridad (54,2 %). Por lo tanto, se concluye que la GRH se considera una práctica jerárquica que prima la tarea y la estructura. Hay falta de medicamentos y suministros esenciales, así como evidencia de atención deshumanizada y largos períodos de espera. Los resultados obtenidos de esta investigación nos brindarán respaldo y referencia en nuestro propio estudio ya que se investiga las mismas variables objeto de este estudio.

Paredes (2023), en este estudio se planteó evaluar cuál es el nivel de relación que tiene la excelencia de atención con la GRH en un puesto de salud pública de Parinacocha – Ayacucho durante el año 2022. La metodología utilizada fue transversal, correlacional, no experimental, cuantitativa, hipotética-deductivo. La muestra representativa estuvo conformada por 60 integrantes de la nómina de la sala de emergencias y 60 pacientes, los hallazgos obtenidos en este trabajo

indicaron que el 83% de los encuestados calificó la GRH a un nivel regular, el 5% buena y el 12% mala. En cuanto a la calidad de atención fue calificada como regular por el 58% de la población, mientras que el 15% califica como buena y un 7% como bajo, el autor concluye que las variables se encuentran relacionadas a una significancia de 0.000.

Quintanilla (2021), realizó una investigación con el objetivo de dilucidar la conexión de la GRH y la atención en términos de excelencia del personal administrativo. Se utilizó un enfoque descriptivo correlacional, por medio de la aplicación de un cuestionario a una muestra intencionada de 80 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación significativa y muy alta entre la GRH y la calidad de atención, el autor concluye que una gestión efectiva del talento humano tiene un efecto en la calidad de atención brindada por los administrativos.

Con respecto a las bases teóricas, la gestión de recursos humanos se define de manera diferente por diferentes autores. Según Mathis *et al.*(2016) indica que la GRH trata de desarrollar planes para supervisar a los empleados, mientras que Bratton *et al.* (2021) indican que se trata de vincular una organización con su personal para fomentar un lugar de trabajo productivo, con el fin de maximizar el potencial de la fuerza laboral a través de una preparación y capacitación cuidadosa.

Según Stone *et al.* (2020), mencionan que, para ser competitiva, una empresa debe enfocarse en la satisfacción de los requerimientos de sus empleados de tal forma que esta pueda marcar la diferencia con empresas similares. Esto conducirá a un mayor reconocimiento de la marca y lealtad del cliente, así como a mayores niveles de satisfacción del cliente, mayor productividad y procesos más eficientes que son sustentados en base a la experiencia y el conocimiento del personal de RR.HH. de la organización (Hernández, 2015).

Por otro lado, para Gómez *et al.* (2019) la GRH se refiere a políticas utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyen al éxito de una organización a través de su trabajo. Por lo tanto, la implementación estratégica de todas estas acciones incrementará la eficiencia de la institución. De acuerdo con Amador (2016) y Gomez *et al.* (2019), tres factores contribuyen al éxito de la GRH:

La Motivación: Los empleados tienen más probabilidades de ser productivos, mostrar empatía y sentir un sentido de pertenencia e identificación con su trabajo cuando están motivados, por lo que la motivación en el trabajo es un activo tan valioso cuando una organización está tratando de alcanzar sus objetivos (Coromoto, 2018).

El Desarrollo: También conocido como el término "reglamentos" comúnmente es utilizado para la descripción de reglas y directivas que rigen asuntos de gestión de recursos humanos, como admisión, estabilidad, supervisión, evaluación de permanencia, control y cualquier otro asunto relacionado con las acciones de un empleado dentro de una organización. Y según Patlán (2016), menciona que estas reglas y directivas son aplicadas por los oficiales de cumplimiento y sirven como documentos esenciales para establecer normas de conducta para los empleados.

El trabajo en equipo: El trabajo en equipo ocurre cuando los miembros de un grupo dejan de lado sus discrepancias y colaboran en conjunto para solucionar los problemas, tomar decisiones y lograr metas, a pesar de las posibles tensiones interpersonales las personas desarrollan lealtad hacia el grupo como un todo generando confianza y orgullo en sus propias habilidades cuando trabajan juntas, es por eso que estas habilidades se convierten en un estilo de vida que impacta tanto en el ámbito social como en la red profesional (Hernández, 2015).

En referencia a la teoría de la calidad de la atención, comprende mejorar la atención en todas las formas posibles al encontrar el mejor trato posible y realizar las reparaciones necesarias con la suficiente rapidez para permitir que el negocio funcione de manera rentable (Allen, 2016). Por otro lado, Serrano (2017) sostiene que todos los ciudadanos tienen derecho a un servicio de calidad siempre que actúen en su nombre, realicen trámites o soliciten servicios al estado y que esta calidad de atención pasa por prestar servicios con excelencia e interiorizarse para que cada una de nuestras acciones u omisiones a lo largo del proceso de gestión afecta el servicio que la entidad brinda al ciudadano.

Por lo tanto, se define como el grado en que los pacientes están entusiasmados con el tratamiento médico que reciben. La atención segura, eficaz, oportuna, centrada en el paciente, igualitaria y eficiente es la base de este modelo (Oblitas, 2010). De acuerdo con Rodríguez y Alvarado (2020), el nivel de atención

actual se logra a través de una serie de procedimientos que están diseñados para el constante mejoramiento de la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes. Así mismo, con el fin de brindar una mejor atención al usuario en un menor tiempo y por tanto, mejorar la resolución de problemas, estos procedimientos abarcan una amplia gama de acciones, cada una de las cuales tiene sus propios éxitos y fracasos distintivos y todas las cuales deben modificarse con el tiempo.

Según esta teoría, brindar una atención excelente significa resolver los problemas de los pacientes junto con ellos y tratarlos con compasión y dignidad en todo momento (Hernández *et al.*, 2017). En este sentido, comprender la calidad del servicio, los protocolos y los estándares de trabajo se encuentran entre las habilidades más importantes que puede adquirir un profesional de atención al cliente. Además, es imperativo que todos los empleados estén capacitados con respecto a los procedimientos y las políticas implantados por la compañía en referencia a la prestación al usuario. Por ello, establece por dimensiones: la fiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la empatía y finalmente la capacidad de respuesta (Hernández *et al.*, 2017).

La fiabilidad se define como la habilidad de proporcionar servicios de manera constante, confiable y precisa. Esto implica seguir estándares y protocolos, realizar diagnósticos exactos, coordinar el cuidado de forma eficiente, asegurar la seguridad en la administración de medicamentos y obtener resultados confiables. La fiabilidad es fundamental para prevenir errores, generar confianza en los servicios que se brinda en atención médica y mejorar la seguridad del paciente (Hernández *et al.*, 2017).

La seguridad en la calidad de atención se consigue mediante la implementación de medidas organizativas, protocolos clínicos, una comunicación efectiva y la utilización de tecnología. Este enfoque global tiene como objetivo principal reducir los riesgos y buscar el mejoramiento continuo (Hernández *et al.*, 2017).

La tangibilidad se centra en cómo se ven y se sienten los recursos utilizados y el entorno en el que se brinda la atención médica, esto abarca las instalaciones, el equipo, la presentación personal del personal y los materiales informativos. Aunque la tangibilidad es relevante, existen otros factores que también pueden influir en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención, además de

este ya que la competencia del personal, la accesibilidad y la empatía también desempeñan un papel crucial en la calidad del cuidado brindado.

La empatía también juega un papel importante, siendo descrita como la capacidad de adaptar el enfoque a las características y requisitos individuales de cada usuario (Hernández *et al.*, 2017). Así mismo, si se quiere que los clientes vuelvan, hay que tratarlos con empatía, hacer que un cliente se sienta especial y único a través de un servicio personalizado es el núcleo de lo que entendemos por "empatía" (Riveros, 2007). Los clientes deben ser conscientes de su importancia para los proveedores de servicios para que esto ocurra.

La capacidad de respuesta, esto incluye tanto el tratamiento de los pacientes y las instalaciones en las que reciben atención, así como la importancia que se le da a la perspectiva de cada individuo durante su tiempo con el proveedor de atención médica (Rodríguez *et al.*, 2022). Aquí, estamos pensando específicamente en qué tan rápido y completo respondemos a las preguntas, comentarios y quejas de nuestros clientes quienes son conscientes de los factores que contribuyen a sus tiempos de espera para el servicio, la información o la resolución de problemas tienen flexibilidad y control sobre su experiencia.

Por otro lado, también se asume ampliamente que la motivación de los prestadores de servicio de la salud es beneficiosa para la calidad de la atención al paciente en los hospitales (Berenson & Rice, 2015; Franco *et al.*, 2002). La motivación laboral se define como "un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del ser de un individuo, que determina la dirección, forma, intensidad y duración del comportamiento relacionado con el trabajo (Veenstra *et al.*, 2021)

La calidad del tratamiento proporcionado se ve directamente influenciada por la competencia con la que se gestionan los prestadores de salud, por definición: gestión de servicios de salud se refiere al proceso a través del cual las instalaciones y organizaciones de atención médica planifican, organizan, dirigen y supervisan sus operaciones con el propósito de garantizar que los pacientes reciban cuidados adecuados o atención apropiada y de excelencia esta teoría es avalada por estudios recientes de (Barrios, 2014). La atención de calidad implica que los servicios de salud sean accesibles y estos estén siempre disponibles para toda la población, independientemente de su origen étnico, edad, ubicación geográfica,

género u otras particularidades. Además, implica que los servicios se brinden sin demoras innecesarias, para ayudar a mejorar las perspectivas.

La calidad de la atención médica está influenciada por múltiples causas, algunos de los cuales incluyen los siguientes elementos de la gestión de los servicios de salud: a) La Planificación: Incluye la planificación de los recursos necesarios, como personal médico y de enfermería, equipos, suministros y tecnología. La adecuada planificación de estos recursos contribuye a asegurar la calidad de atención, evitando la falta de recursos o su mal uso. b) La Organización: Implica organizar y estructurar los diferentes componentes del sistema de atención médica, como hospitales, clínicas, centros de atención primaria, entre otros. Una organización efectiva y bien estructurada facilita la coordinación y la entrega de servicios de calidad. c) La Dirección: Se refiere a la dirección y liderazgo de los equipos de salud. Un liderazgo efectivo es fundamental para promover una cultura de calidad, establecer estándares de atención, motivar al personal. d) El Control de procesos: Implica la supervisión y seguimiento de los procesos de atención, tales como la administración de medicamentos, la implementación de protocolos de tratamiento y la gestión eficiente de citas, entre otros aspectos. El control de procesos permite identificar y corregir posibles errores o deficiencias que puedan afectar la calidad de atención.

En resumen, la GRH tiene un impacto directo en la atención brindada a los usuarios, es por eso que una gestión efectiva contribuye a garantizar la disponibilidad de recursos, la organización adecuada de los servicios, el liderazgo y dirección adecuados, el control de procesos y la mejora continua, todo esto conduce a una atención de calidad, segura y centrada en el paciente (Gonzales, 2018). La GRH es crucial en cualquier campo, pero es más crucial en el servicio de emergencia cuando cada segundo cuenta y hay vidas en juego (Lizana *et al.*, 2019). Si queremos brindar una mejor atención de emergencia, debemos averiguar dónde nos estamos quedando cortos en términos de gestión de recursos humanos. según Cabezas (2021) identifica como elementos centrales de este marco lo siguiente: la selección y capacitación del personal adecuado, el establecimiento de procedimientos claros, la promoción de una comunicación abierta y un trabajo en equipo eficaz, la promoción del bienestar del personal, la apreciación del rendimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo

Este trabajo se clasifica como básica, según Hernández y Mendoza (2018) una investigación básica es un enfoque científico utilizado para obtener una comprensión más profunda y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o área específica.

3.1.2. Diseño

Este estudio tiene un diseño no experimental, porque no hay manejo directo de las variables ni se estableció un control sobre las condiciones del estudio. Además, se establece que el fenómeno no es experimental, ya que no se han llevado a cabo experimentos (Hernández y Mendoza, 2018; Arias y Covino, 2021).

Es de nivel correlacional simple según Hernández y Mendoza (2018), porque nuestro objetivo es medir la relación. La correlación simple es un concepto estadístico que se destina para evaluar la relación o asociación de dos variables de naturaleza cuantitativas (Huaire, 2019).

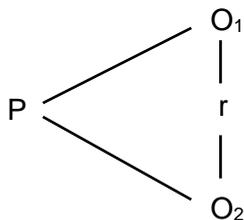
Esta investigación es de enfoque cuantitativo, mediante el uso de métodos cuantitativos y análisis estadístico, este enfoque busca establecer patrones de comportamiento y poner a prueba las ideas (Neill y Cortez, 2017).

Se basa en un método hipotética/deductiva, el cual consiste en ofrecer alternativas para abordar la necesidad o problema en cuestión y examinar las posibles respuestas (Sánchez *et al.*, 2018). Este método es utilizado en la investigación científica para formular y probar hipótesis.

Además, es de Corte transversal, porque el estudio se basó en un análisis de datos recopilados a través de un cuestionario en un único momento (Arias y Covino, 2021).

Figura 1

Representación de la correlación simple



Diseño:

P: Población

O₁: Gestión de RR.HH.

O₂: Calidad de atención

r: Relación

3.2. Variable y Operacionalización

Variable (X): Gestión de Recursos Humanos

- **Definición conceptual:** La GRH se refiere a políticas utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyen al éxito de una organización a través de su trabajo. Por lo tanto, la implementación estratégica de todas estas acciones incrementará la eficiencia de la institución (Gómez *et al.*, 2019).
- **Definición operacional:** Con respecto a la variable X se aplicó el cuestionario adaptado por Vélez (2021), de Kamoche (2001) quién mide la valoración de la GRH por medio de tres dimensiones: (X1) motivación, (X2) desarrollo y (X3) trabajo en equipo, cuestionario que consta de un total de 31 ítems.
- **Indicadores:** Los indicadores del presente estudio fueron las siguientes: para la primera dimensión: capacitaciones, condición laboral y seguridad laboral; para la segunda dimensión fue: normas, trato justo y compromiso; finalmente, para la tercera dimensión se utilizó como indicadores: la participación, la cooperación y la responsabilidad.
- **Escala de medición:** Ordinal, con 5 posibles respuestas.

Variable (Y): Calidad de atención.

- **Definición conceptual:** De acuerdo con Hernández *et al.* (2017), implica brindar a los pacientes un trato empático, respetuoso y digno, al tiempo que se colabora con ellos para encontrar soluciones a sus dificultades.
- **Definición operacional** Con respecto a la variable Y se aplicó el cuestionario adaptado por Vélez (2021), de Zeithaml *et al.* (1993) quienes miden la valoración de la calidad de atención por medio de cinco dimensiones: (Y1) capacidad de respuesta, (Y2) empatía, (Y3) fiabilidad de servicio, (Y4) seguridad y (Y5) tangibilidad, cuestionario que consta de un total de 30 ítems.
- **Indicadores:** Los indicadores del presente estudio fueron las siguientes: para la primera dimensión: eficiencia del servicio, protocolos frente a emergencias, asertividad en la comunicación; para la segunda dimensión fue: calidez y amabilidad, atención e interés institucional; para la tercera dimensión se utilizó como indicadores: satisfacción, eficacia y confianza; para la cuarta dimensión: compromiso, procedimiento y capacidad profesional; finalmente para la quinta dimensión: comodidad, infraestructura y distribución adecuada.
- **Escala de medición:** Ordinal, con 5 posibles respuestas.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Teniendo en cuenta lo mencionado por Hernández *et al.* (2014), esta investigación estuvo compuesta por una población de 120 individuos que están conformados por profesionales, tales como médicos, enfermeras, técnicos y usuarios que son admitidos diariamente en el servicio de emergencias del Nosocomio de Ayacucho.

- **Criterios de Inclusión:** Valorando lo mencionado por Hernández *et al.* (2014), se incluyó a todo a los usuarios atendidos, como a los profesionales que trabajan en el servicio de emergencia del Nosocomio II-2 de Ayacucho.

- **Criterios de Exclusión:** Valorando lo mencionado por Hernández *et al.* (2014), los criterios abarcaron a los usuarios no atendidos y al personal que laboran en otros departamentos.

3.3.2. Muestra

Teniendo en cuenta lo mencionado por Condori-Ojeda (2020) y dado que nuestra población era relativamente pequeña, se seleccionaron los 120 individuos considerándose así una muestra censal.

3.3.3. Muestreo

Teniendo en cuenta lo mencionado por Condori-Ojeda (2020) y considerándose que nuestra muestra es censal en esta investigación se utilizó el criterio no probabilístico intencional.

3.3.4. Unidad de análisis

Integrantes del cuerpo médico y usuarios de la sala de emergencias del hospital de Ayacucho.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Hernández y Duana (2020) menciona que el método de la encuesta se ha establecido como una práctica común y ampliamente aceptada para la recopilación de datos en el campo, es por eso que, en esta investigación se empleó el método de la encuesta con un total de 61 ítems que proporcionan la base para un análisis exploratorio.

3.4.2. Instrumentos

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario y como menciona Hernández y Duana (2020), el desarrollo de un cuestionario permite obtener información y recopilar datos de manera coherente y evaluar el desempeño individual.

Para evaluar la GRH se aplicó un cuestionario basado en los estudios de Kamoche (2001), consta de 31 preguntas desglosadas en tres categorías (motivación, desarrollo y trabajo en equipo) y fue personalizado y validado por la opinión de tres expertos (Anexo 4).

3.4.3. Ficha técnica

Título: Understanding Human Resource Management

Autor: Ken Kamoché

Año: 2001

Adaptación: Victoria Vélez

Año: 2021

Propósito: Establecer la conexión entre GRH y calidad de atención

Descripción: Cuestionario con 3 dimensiones y 31 ítems

Dimensiones: Motivación, desarrollo y trabajo en equipo

Puntuación y escala: Ordinal de 1 – 5

Forma de aplicación: Individual directa

Tiempo de aplicación: 10 min.

Baremación: Bueno, Regular, Malo

Para poder evaluar la calidad de atención, se aplicó un cuestionario basado en los estudios de Zeithaml *et al.* (1993), fue personalizado y validado por la opinión de tres expertos se utilizó un cuestionario compuesto por un total de 30 ítems. Esta variable se desglosó en cinco (05) dimensiones distintas: seguridad, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía (Anexo 4).

3.4.4. Ficha técnica

Título: Calidad total en la gestión de servicios

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Año: 1993

Adaptación: Victoria Vélez

Año: 2021

Propósito: establecer la conexión entre GRH y calidad de atención

Descripción: Cuestionario con 5 dimensiones y 30 ítems

Dimensiones: Empatía, Fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad

Puntuación y escala: Ordinal de 1 – 5

Forma de aplicación: Individual directa

Tiempo de aplicación: 10 min.

Baremación: Bueno, Regular, Malo

3.4.5. Validez y confiabilidad

Validez

La validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición empleados determinan la importancia científica de un estudio, por lo que estos instrumentos se sometieron a un procedimiento de validación de contenido antes de ser puestos en uso.

En el presente estudio, para validar el instrumento (cuestionarios), estos fueron evaluados por 3 profesionales expertos en el área, donde se tuvo en cuenta tres aspectos como relevancia, pertinencia y claridad para cada ítem. Ver Anexo 4.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos para las variables

| Grado | Experto | Dominio |
|--------------|-------------------------------|----------------|
| Mg. | Gutiérrez Gonzales, Pamela M. | Temático |
| Mg. | Jeri Godoy, Hilda Gabriela | Temático |
| Mg. | Anie Sumac Navarro | Temático |

Nota: Cuadro de validez de los expertos.

Confiabilidad

Se evalúa al observar el desempeño del instrumento en diferentes condiciones y la precisión con la que los resultados anticipan la utilidad futura del mismo (Hernández *et al.*, 2014).

Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de las variables y el instrumento utilizado en nuestra muestra, para las variables de GRH y calidad de atención. Se obtuvieron valores de 0,873 para el indicador de GRH y 0,968 para el indicador de calidad de atención. Estos resultados indican que ambos indicadores presentan una buena confiabilidad, según los rangos establecidos. Se puede consultar más información en el Anexo 5.

Tabla 2*Prueba de confiabilidad de variables*

| Variables | Items | Alfa de Cronbach |
|-----------------------------|--------------|-------------------------|
| Gestión de Recursos Humanos | 31 | 0.873 |
| Calidad de Atención | 30 | 0.968 |

Nota: cuadro de confiabilidad

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó a las autoridades competentes del Hospital II-2 de Ayacucho, la autorización para realizar la encuesta, seguidamente se realizó la encuesta a los profesionales y a los usuarios en los días previstos según disponga de tiempo los profesionales. Se seleccionó el cuestionario de niveles ordinales tipo Likert para la recolección de datos debido a su mayor neutralidad y precisión en las respuestas que suscita. Cada encuesta tomó alrededor de 10 minutos de su tiempo.

Los datos que recopilamos de nuestra muestra de 120 profesionales y usuarios fueron luego sometidos a un análisis estadístico exhaustivo utilizando el programa SPSS, versión 2.0, en español. Finalmente, los datos se tabularon para facilitar su visualización y se analizaron a la luz de los objetivos e hipótesis establecidos.

3.6. Método de Análisis de Datos

En el presente estudio se tomó un método de hipotética-deductiva, el cual se fundamenta en un proceso que utiliza afirmaciones como hipótesis y luego retrocede para derivar conclusiones que pueden ser contrastadas con la realidad, según lo expuesto por Bernal (2006). Se utilizó Microsoft Excel para realizar análisis estadísticos, para la evaluación estadística se hizo una correlacional básica de Rho Spearman para afirmar la hipótesis y determinar los objetivos planteados.

3.7. Aspectos Éticos

Nos comprometemos a seguir rigurosamente las directrices éticas y de conducta en la investigación, para asegurar que nuestro estudio no ponga

en peligro el bienestar de ninguna persona. El autor reconoce su responsabilidad exclusiva sobre la calidad del trabajo y su conformidad con las pautas establecidas por la Universidad. Los derechos de autor de las investigaciones y estudios se protegen mediante un procedimiento que asegura el grado necesario de originalidad antes de autorizar la obra, en consonancia con el principio de equidad. Además, se obtendrá el consentimiento informado de los usuarios para utilizar el instrumento, respetando el principio de anonimato y sin revelar la información proporcionada por ninguna persona (Anexo 6). Los datos serán revisados a la luz de la información recopilada de los hospitales, lo que garantizará la autenticidad del trabajo investigativo.

IV. RESULTADOS

A continuación, encontraremos los resultados del estudio; después de una revisión cuidadosa, usaremos los datos presentados allí para explicar y caracterizar cada tabla.

4.1. Análisis estadístico descriptivo

A continuación, presentamos los hallazgos descriptivos de nuestra investigación de las dimensiones para ambas variables.

4.1.1. Análisis estadístico descriptivo de la Gestión de recursos humanos y sus dimensiones.

Tabla 3

Porcentajes de la gestión del recurso humano y sus dimensiones

| Valores | X= Gestión del recurso humano | | X1=Motivación | | X2=Desarrollo | | X3=Trabajo en equipo | |
|--------------|-------------------------------|--------------|---------------|------|---------------|--------------|----------------------|----|
| | fe | % | fe | % | fe | % | fe | % |
| Malo | - | - | 2 | 5 | - | - | - | - |
| Regular | 35 | 87.5 | 29 | 72.5 | 22 | 55 | 10 | 25 |
| Bueno | 5 | 12.5 | 9 | 22.5 | 18 | 45 | 30 | 75 |
| Total | | fe=40 | | | | %=100 | | |

Nota: Resultados de frecuencias y porcentajes obtenidos por el software estadístico SPSS.

Interpretación: La estadística descriptiva de la tabla 3 nos muestra que, del total de encuestados el 87.5% consideran que la GRH es regular y el 12.5% lo consideraron como bueno. A partir de ello se interpreta y se concluye, que los profesionales que se encuentran laborando en el servicio de emergencia consideran que la GRH es regular en el Hospital de Ayacucho. Por lo tanto, hay muchos aspectos que se pueden mejorar, para así brindar una atención adecuada en el servicio de emergencia.

De la misma forma, para la dimensión de motivación, el 72.5% lo considera como regular, el 22.5% considera como bueno y el 5% considera a esta dimensión como malo; para la dimensión desarrollo, el 55% considera como regular y el 45% considera como bueno; para la dimensión de trabajo en equipo, el 75% considera como bueno y el 25 % considera como regular, por lo tanto, en esta dimensión se

puede deducir que existe compañerismo y trabajo en equipo entre los trabajadores. Como se puede ver, del total de encuestados consideran como regular a la variable GRH. Es evidente que aún persisten falencias en la GRH en el hospital regional de Ayacucho.

4.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la Calidad de atención y sus dimensiones

Tabla 4

Porcentajes de la calidad de atención y sus dimensiones

| Valores | Y=Calidad de atención | | Y1=Capacidad de respuesta | | Y2=Empatía | | Y3=Fiabilidad de servicio | | Y4=Seguridad | | Y5=Tangibilidad | |
|--------------|-----------------------|-------|---------------------------|-------|------------|-------|---------------------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------|
| | fe | % | fe | % | fe | % | fe | % | fe | % | fe | % |
| Malo | 3 | 3.75 | 12 | 15 | 3 | 3.75 | 9 | 11.25 | 7 | 8.75 | 3 | 3.75 |
| Regular | 53 | 66.25 | 35 | 43.75 | 51 | 63.75 | 44 | 55 | 35 | 43.75 | 36 | 45 |
| Bueno | 24 | 30 | 33 | 41.25 | 26 | 32.5 | 27 | 33.75 | 38 | 47.5 | 41 | 51.25 |
| Total | fe=80 | | %=100 | | | | | | | | | |

Nota: Resultados de frecuencias y porcentajes obtenidos por el software estadístico SPSS.

Interpretación: La estadística descriptiva de la tabla 4 nos muestra que, del total de encuestados a los usuarios del servicio de emergencia el 66.25% considera que es regular, el 30% consideró como bueno y el 3% consideró como malo. A partir de ello se interpreta y se concluye, que los usuarios que asisten y son atendidos en el área de emergencia consideran que la calidad de atención es regular en el Nosocomio de Ayacucho. Por lo tanto, hay muchos aspectos que se pueden mejorar, para así brindar una atención adecuada en el servicio de emergencia.

De la misma forma para la dimensión de capacidad de respuesta, el 43.75% considera como regular, el 41.25% considera como bueno y el 15% considera a esta dimensión como malo; para la dimensión empatía, el 63.75% considera como regular, el 32.5% considera como bueno y el 3.75% considera como malo; para la dimensión de fiabilidad de servicio, el 55% considera como regular, el 33.75% como bueno y el 11.25% considera como malo; para la dimensión seguridad, el 47.5% considera como bueno, el 43.75% considera como regular y el 8.75%

considera como malo y finalmente en la dimensión de tangibilidad el 51.25% considera como bueno, el 45% considera como regular y el 3.75 % considera como malo.

4.2. Análisis estadístico inferencial

Debido a que nuestra muestra tenía más de 50 datos de información, utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos se distribuyeron normalmente o no. Según los resultados de esta prueba, cada una de las variables tiene un grado de significancia inferior al valor que sirve de referencia. A la luz de esto, podríamos concluir que se debe adoptar la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula. Como resultado, podríamos llegar a la conclusión de que los datos que tenemos no se adhieren a una distribución normal, lo que nos lleva a pensar que se requieren pruebas no paramétricas.

Análisis de correlación de la hipótesis General

H₀: La GRH no está relacionado con la calidad de atención.

H_G: La GRH está relacionado con la calidad de atención.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H_G; si $p < 0.05$ se acepta la H_G y rechaza H₀.

Tabla 5

Correlación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención

| | | | Variable Gestión del recurso humano | Variable Calidad de atención |
|----------------|------------------------------|-----------------------------|--|---|
| Rho | Variable GRH | Coefficiente de correlación | 1.000 | 0.785** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| Sperman | Variable Calidad de atención | Coefficiente de correlación | 0.785** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se presenta la correlación entre GRH y calidad de atención

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 5, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H_G y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una

correlación positiva muy significativa de 0.785, en base a estos resultados se acepta la hipótesis del investigador confirmando así que la que calidad de atención está directamente relacionada con la forma en que se gestionan los recursos humanos.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 1:

H₀: La GRH no tiene relación con la dimensión de la capacidad de respuesta.

H₁: La GRH está relacionado con la dimensión de la capacidad de respuesta.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H₁; si $p < 0.05$ se acepta la H₁ y rechaza H₀.

Tabla 6

Correlación entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta

| | | | Variable Gestión del recurso humano | Dimensión capacidad de respuesta |
|-----------------|------------------------|----------------------------|--|---|
| Rho | Variable GRH | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.821** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| Spearman | Dimensión | Coeficiente de correlación | 0.821** | 1.000 |
| | Capacidad de respuesta | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se muestra que existe una relación entre ambos.

Interpretación: Los hallazgos obtenidos en la tabla 6, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H₁ y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una correlación positiva muy significativa de 0.821, en base a estos resultados se acepta la hipótesis específica 1 confirmando así que la GRH está directamente relacionada con la dimensión capacidad de respuesta.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 2:

H₀: La GRH no tiene relación con la dimensión de la empatía.

H₂: La GRH está relacionado con la dimensión de la empatía.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H₂; si $p < 0.05$ se acepta la H₂ y rechaza H₀.

Tabla 7

Correlación entre la gestión de recurso humanos y la empatía

| | | Variable | | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------|---------|
| | | Gestión del | Dimensión | |
| | | recurso | Empatía | |
| | | humano | | |
| Rho | Variable GRH | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.876** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| Spearman | Dimensión Empatía | Coeficiente de correlación | 0.876** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se muestra que existe una relación entre ambos.

Interpretación: Los hallazgos obtenidos en la tabla 7, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H₂ y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una correlación positiva muy significativa de 0.876, en base a estos resultados se acepta la hipótesis específica 2 confirmando así que la GRH está directamente relacionada con la dimensión empatía.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 3:

H₀: La GRH no tiene relación con la dimensión de fiabilidad de servicio.

H₃: La GRH está relacionado con la dimensión de la fiabilidad de servicio.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H₃; si $p < 0.05$ se acepta la H₃ y rechaza H₀.

Tabla 8

Correlación entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad de servicio

| | | | Variable Gestión del recurso humano | Dimensión Fiabilidad de servicio |
|-------------------------|--|-------------------------------|--|---|
| Rho Spearman | Variable GRH | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.752** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | Dimensión Fiabilidad de servicio | Coeficiente de correlación | 0.752** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se muestra que existe una relación entre ambos

Interpretación: Los resultados obtenidos en la tabla 8, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H₃ y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una correlación positiva muy significativa de 0.752, en base a estos resultados se acepta la hipótesis específica 3 confirmando así que la gestión del recurso humano está directamente relacionada con la dimensión fiabilidad de servicio.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 4:

H₀: La GRH no tiene relación con la dimensión de la seguridad.

H₄: La GRH está relacionado con la dimensión de la seguridad.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H₄; si $p < 0.05$ se acepta la H₄ y rechaza H₀.

Tabla 9

Correlación entre la gestión del recurso humano y la seguridad

| | | | Variable Gestión del recurso humano | Dimensión seguridad |
|-------------------------|------------------------|-------------------------------|--|--------------------------------|
| Rho Spearman | Variable GRH | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.854** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | Dimensión seguridad | Coeficiente de correlación | 0.854** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se muestra que existe una relación entre ambos.

Interpretación: Los hallazgos obtenidos en la tabla 9, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H₄ y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una correlación positiva muy significativa de 0.854, en base a estos resultados se acepta la hipótesis específica 4 confirmando así que la gestión del recurso humano está directamente relacionada con la dimensión seguridad.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 5:

H₀: La GRH no tiene relación con la dimensión de la tangibilidad.

H₅: La GRH está relacionado con la dimensión de la seguridad.

El criterio de decisión que se aplicó al presente estudio estuvo en base a si $p > 0.05$ se acepta la H₀ y rechaza la H₅; si $p < 0.05$ se acepta la H₅ y rechaza H₀.

Tabla 10

Correlación entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad

| | | | Variable | |
|---------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| | | | Gestión del recurso humano | Dimensión elementos tangibles |
| Rho Spearman | Variable GRH | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.685** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | Dimensión tangibilidad | Coeficiente de correlación | 0.685** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |

Nota: Se muestra que existe una relación entre ambos.

Interpretación: Los hallazgos obtenidos en la tabla 10, muestra una significancia de 0.000, el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la H₅ y en consecuencia se rechaza la H₀, de la misma forma se muestra una correlación positiva muy significativa de 0.685, en base a estos resultados se acepta la hipótesis específica 5 confirmando así que la GRH está directamente relacionada con la dimensión elementos tangibles.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos de nuestra investigación muestran la correlación existente de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital II-2 de Ayacucho. De esta manera, se confirma de la hipótesis general planteada. La prueba indica una fuerte correlación de 0.785 (estadísticamente significativa) entre ambas variables, por lo tanto, la GRH tiene relación con la Calidad de atención. Si bien es cierto aun muchos aspectos que mejorar ya que el 87% considera a la variable GRH como regular y solo el 12% como bueno. En ese mismo contexto nuestros resultados concuerdan con lo obtenido por García (2017), el propósito central de este estudio fue evaluar cómo las prácticas de GRH influyen en la calidad de atención médica ofrecidos en una clínica de Colombia, a partir de estos datos obtenidos se calculó el Rho de Spearman = 0,901 donde se puede indicar la existencia de un vínculo directo y estadísticamente significativo entre las dos variables. En consecuencia, el autor concluye y determina que es necesario fortalecer diferentes aspectos relacionados con la GRH para alcanzar una atención de calidad exitosa. En la misma línea citamos a Moreno (2021) donde el presente estudio concluyó que existía una correlación moderadamente de 0.570 para las variables talento humano y desempeño laboral, esta correlación es estadísticamente significativa. Según Nazarrío (2022) descubrió que la GRH tiene una fuerte asociación de 0.86 con el rendimiento profesional en un hospital durante la pandemia de COVID-19. Esto apunta a una conexión fuerte y positiva entre los dos factores. Así mismo se tiene a Petros *et al.*, (2021) este estudio tiene como objetivo analizar cómo las prácticas estratégicas de GRH adoptadas por los hospitales públicos etíopes influyen en los resultados de los empleados, los resultados organizacionales y los resultados de los pacientes. Como resultado obtienen que las prácticas previstas de recursos humanos están influenciadas por estrictas regulaciones gubernamentales obligatorias. Sin embargo, los hospitales perciben cierto espacio para prácticas de recursos humanos autoseleccionadas. Los empleados perciben que las prácticas de recursos humanos dirigidas por el gobierno pueden no coincidir con sus

intenciones debido a problemas de implementación, relacionados con la falta de apoyo y de profesionales de recursos humanos y gerencia capacitados.

En relación a la hipótesis 1 se probó que está relacionada en 0.821 la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí. Así mismo, los resultados descriptivos muestran que de la población encuestada el 35% considera como regular, el 33% como bueno y el 12% considera como malo. Estos hallazgos respaldan la conclusión de Huamán (2020) donde menciona que existe un vínculo entre la GRH y la dimensión de la capacidad de respuesta. Por otro lado, Vásquez (2019) en sus resultados muestran regularidad en la dirección (56,1%), la planificación (57,9%) y el control (58,9%) de los recursos humanos. Con respecto a la calidad de servicio es regular según los trabajadores. Según el cliente es regular en la empatía (43,2%), la tangibilidad (49,6 %), la capacidad de respuesta (54,9 %), la fiabilidad (54,9 %) y la seguridad (54,2 %). Entonces se puede decir la capacidad de respuesta del servicio de emergencia se ve significativamente influenciada por la GRH. Un sistema de gestión eficiente en esta área es crucial para asegurar la presencia de personal capacitado y adecuado, capaz de hacer frente a las situaciones de emergencia de manera efectiva y oportuna. Esto implica contar con procesos de selección rigurosos, proporcionar una formación continua al personal y realizar una planificación adecuada de los recursos humanos para asegurar una cobertura adecuada en todo momento.

En relación a la hipótesis 2 se probó que está relacionada en 0.876 la gestión del recurso humano y la empatía. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí. Así mismo, de la población encuestada el 63.75% considera como regular, el 32.5% como bueno y el 3.75% considera como malo. Estos hallazgos son consistentes con los obtenidos por Villar (2023), quien encontró una correlación entre la GRH y la calidad del tratamiento médico durante las estancias hospitalarias en el Hospital II EsSalud Tarapoto. El coeficiente de correlación estadística, y su valor de $r = 0.796$ indica una fuerte relación positiva. Por otro lado, tenemos a Castro *et al.*, (2021) en su investigación concluye que el 96.8% de los usuarios externos mencionan haber recibido un trato

amable y un 92.6% de los usuarios internos. Así mismo mencionan estar insatisfechos por el tiempo de espera para ser atendidos y el 48.5% mencionan que el personal que labora no se abastece para atender las demandas. Por lo tanto, la promoción de la empatía en el servicio de emergencia se ve directamente influenciada por la GRH. Al enfocarse en la selección de personal con habilidades interpersonales sobresalientes, brindar capacitación en habilidades de comunicación y establecer un entorno laboral que valore y fomente la empatía, se puede lograr una mejora notable en las interacciones y en la calidad de atención proporcionada a los pacientes y sus familias durante situaciones de emergencia.

En relación a la hipótesis 3 se probó que está relacionada en 0.752 la gestión del recurso humano y la fiabilidad de servicio. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí. Así mismo, de la población encuestada el 55% considera como regular, el 33.75% como bueno y el 11.25% considera como malo. La gestión de recursos humanos desempeña un papel esencial en la fiabilidad de una organización al seleccionar y contratar personal competente, proporcionar capacitación y desarrollo, establecer estándares y procesos claros, promover la comunicación efectiva, fomentar la motivación y el compromiso, y facilitar la evaluación del desempeño y la retroalimentación. Por lo tanto, mencionamos a Paredes (2023) en este estudio se planteó evaluar cuál es el nivel de relación que tiene la calidad de atención con la GRH en el hospital público de Parinacocha, los resultados obtenidos en esta investigación indicaron que el 83% de los encuestados calificó la GRH a un nivel regular, el 5% buena y el 12% mala. En cuanto a la calidad de atención fue calificada como regular por el 58% de la población, mientras que el 15% califica como buena y un 7% como bajo, el autor concluye que las variables se encuentran relacionadas entre sí. Por lo tanto, la fiabilidad del servicio en el servicio de emergencia se ve directamente afectada por la GRH. Al asegurar una adecuada selección y capacitación del personal, establecer políticas y procedimientos claros, y fomentar una cultura de seguridad y evaluación constante, se puede lograr una mejora significativa en la garantía de la fiabilidad de los servicios durante situaciones de emergencia.

En relación a la hipótesis 4 se probó que está relacionada en 0.854 la gestión del recurso humano y la seguridad. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí. Así mismo, de la población encuestada el 43.75% considera como regular, el 47.5% como bueno y el 8.75% considera como malo. En relación mencionamos a Quintanilla (2021) los resultados revelaron una correlación significativa y muy alta entre la GRH y la calidad de atención. El autor concluye que una gestión efectiva del talento humano tiene un impacto positivo en la calidad de atención brindada por los administrativos. Por otro lado, Alcese & Quispe (2020) menciona que el 34% de los encuestados mencionan que rara vez o nunca se sienten inspirados por su trabajo en conjunto así mismo el 60% de los encuestados rara vez o nunca siente que el servidor los atiende adecuadamente. Finalmente, la correlación de Rho Spearman indicó una asociación muy significativa entre la cultura de la organización, la satisfacción de los usuarios, la apreciación de los empleados y la dedicación de los colaboradores. Por lo tanto, se debe mejorar en el aumento de sueldo, capacitación constante a los empleados. Por lo tanto, la seguridad en el servicio de emergencia se ve directamente influenciada por la GRH. Al garantizar una adecuada selección y capacitación del personal, establecer políticas y procedimientos claros, y fomentar una cultura de seguridad y colaboración, se puede lograr una mejora significativa en la seguridad tanto para el personal como para los pacientes durante situaciones de emergencia.

En relación a la hipótesis 5 se probó que está relacionada en 0.685 la gestión del recurso humano y la tangibilidad. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí. Así mismo, de la población encuestada el 45% considera como regular, el 51.25% como bueno y el 3.75% considera como malo. Mencionamos a Vásquez (2019), realizó un trabajo investigativo con la finalidad de erigir la relación entre la calidad del servicio y la GRH en el Hospital II de Jaén. Para llevar a cabo la investigación, se empleó una muestra conformada por 107 usuarios del centro hospitalario. Los resultados muestran regularidad en la dirección (56,1%), la planificación (57,9%) y el control (58,9%) de los recursos humanos. Los trabajadores pueden esperar una calidad constante en

las áreas técnica (54,2 % de los servicios) y ambiental (36,4 % de los servicios), pero una calidad inadecuada en el área humana (45,8 % de los servicios). Según el cliente, es consistente en empatía (43,2 %), tangibilidad (49,6 %), capacidad de respuesta (54,9 %), fiabilidad (54,9 %) y seguridad (54,2 %). Por lo tanto, se concluye que la GRH se considera una práctica jerárquica que prima la tarea y la estructura. Hay falta de medicamentos y suministros esenciales, así como evidencia de atención deshumanizada y largos períodos de espera. Por lo tanto, la GRH juega un papel fundamental en la mejora de la tangibilidad del servicio de emergencia. Al asegurarse de que el personal tenga una imagen profesional, mantener las instalaciones y equipos en óptimas condiciones y contar con el personal adecuado, se puede aumentar considerablemente la percepción de tangibilidad y la calidad de atención ofrecida a los pacientes en el servicio de emergencia. Finalmente, Rivera (2022) señala que solo el 20% de los encuestados calificó la calidad del trato como "eficiente", mientras que solo el 33,3% calificó la administración de los recursos humanos como "regular" y el 20% se refirió a la gestión como "inadecuada". Se infiere que la calidad de la atención proporcionado por el personal médico se correlaciona positivamente con GRH.

Como observación general, la buena gestión de los recursos humanos se vuelve aún más crucial para garantizar un excelente trato en el servicio de emergencia, cuando cada segundo cuenta y la vida de las personas está en juego. Así como menciona Hussein & Atan (2019) en su investigación encontró que la GRH estratégica influye positivamente en el desarrollo del capital humano y el compromiso de los empleados con las instituciones; Se encontró que la influencia tanto del desarrollo del capital humano como del compromiso de los empleados tiene una mediación parcial en las prácticas estratégicas de GRH y la relación de la ventaja competitiva sostenible (SCA). Una gestión de recursos humanos sólida y centrada en la excelencia es esencial para que los servicios de emergencia, como las salas de emergencia de los hospitales y los equipos de respuesta médica, puedan hacer frente a las dificultades particulares que encuentran. Para mejorar el nivel de atención brindado por los servicios de emergencia, es crucial determinar las áreas más importantes en las que se puede mejorar la gestión de recursos

humanos. Estos incluyen cosas como asegurarse de que se contrate a las personas adecuadas y se les proporcione la capacitación adecuada, crear procedimientos transparentes y efectivos, alentar el diálogo abierto y el trabajo en equipo, velar por la salud y la felicidad de los empleados y controlar el progreso de todos en todo momento. A través de la mejora de estos aspectos en la GRH, los servicios de emergencia pueden asegurarse de contar con un equipo altamente capacitado, motivado y preparado para enfrentar cualquier situación crítica que se presente. Esto se traducirá en una atención de calidad, una toma de decisiones precisa y una respuesta rápida y eficiente ante emergencias, brindando así un nivel de atención óptimo y salvando vidas en situaciones críticas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** En relación a la hipótesis general se demostró que la gestión del recurso humano está relacionada con la calidad de atención. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.785, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa. Esto nos lleva a la conclusión de que ambas variables son directamente proporcionales entre sí.
- Segunda** En relación a la primera hipótesis se demostró que la capacidad de respuesta está relacionada con la gestión de recursos humanos. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.821, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí.
- Tercera** En relación a la segunda hipótesis se demostró que la empatía está relacionada con la gestión de recursos humanos. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.876, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí.
- Cuarta** En relación a la tercera hipótesis se demostró que la fiabilidad de servicio está relacionada con la gestión de recursos humanos. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.752, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí.
- Quinta** En relación a la cuarta hipótesis se demostró que la seguridad está relacionada con la gestión de recursos humanos. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.854, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa. Esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí.

Sexta

En relación a la quinta hipótesis se demostró que la tangibilidad está relacionada con la gestión de recursos humanos. El coeficiente de determinación obtenido por la prueba estadística es de 0.685, este valor nos muestra que la dimensión evaluada presenta una relación muy significativa, esto nos lleva a la conclusión de que la variable y la dimensión son directamente proporcionales entre sí.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Al director del Hospital promover un mejor clima y cultura organizacional encaminada al compromiso del personal y la identificación con las necesidades de los pacientes y la institución, así mismo se recomienda hacer públicos los resultados de esta investigación.
- Segunda** Al jefe del área de recursos humanos, con el objetivo de mejorar la calidad de atención debe implementar programas de capacitación y desarrollo continuo para el personal. Estos programas pueden incluir cursos sobre habilidades de comunicación, empatía, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Al invertir en el crecimiento profesional del personal, se promoverá una cultura de excelencia en el trato y cuidado de los pacientes.
- Tercera** Al jefe del servicio de emergencia del hospital mencionado deben anteponer la satisfacción de las necesidades de los pacientes al cumplir con sus horarios de turno y cumplir con sus pedidos a tiempo.
- Cuarta** Al jefe del servicio de emergencia del hospital, se debe establecer un canal abierto y receptivo para atender de manera rápida y efectiva las quejas y reclamos de los usuarios.
- Quinta** Al jefe del área de recursos humanos, para mejorar la atención al paciente en el hospital se debe fomentar una mayor colaboración entre los profesionales médicos a través de comités interdisciplinarios que les ayuden a aprender nuevas habilidades y ponerlas en práctica.
- Sexta** Al jefe del servicio de emergencia del hospital, realizar sensibilizaciones al personal para que los trabajadores públicos deben demostrar interés en resolver los problemas de los usuarios a través de un trato excelente, cortesía, decencia y respeto.

REFERENCIAS

- Alcose, R., y Quispe, A. (2020). Gestion de recurso humano y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede central de Lima. *Revista Gobierno y gestion publica*, 7(2). <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7096>
- Allen, N. (2016). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>.
- Amador, A. (2016). Administracion de recursos humanos. Su proceso organizacional. *Universitaria UANL-México*. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13425>
- Arias, J.L. y Covino, M. (2021). Diseño de la metodologia de la investigacion. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barrios, M. (2014) Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revisita Cubana Hematology, Immunology y Hemoterapia*. 30 (2): 179-183.
- Bernal. (2008). *Introducción a la metodología de la Investigación*. Colombia: Shalom.
- Berenson, R. A., & Rice T. (2015). Beyond measurement and reward: Methods of motivating quality improvement and accountability. *Health Services Research*, 50, 2155–2186.
- Boella, M. J., & Goss-Turner, S. (2019). Human resource management in the hospitality industry: A guide to best practice. *Routledge*.
- Bratton, J., Gold, J., Bratton, A., & Steele, L. (2021). Human resource management. *Bloomsbury Publishing*.
- Cabezas, C.B. y Brito, J.G. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del conocimiento*. 6:11, 742-761.
- Castro, D. A., Chamorro, E., Rosado, L. M. y Miranda, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Cole, G. (2004). Personnel and human resource management. *Personnel Review*, 33(3), 373-374.

- Collings, D. G., McMackin, J., Nyberg, A. J., & Wright, P. M. (2021). Strategic Human Resource Management and COVID-19: Emerging Challenges and Research Opportunities. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1378–1382. <https://doi.org/10.1111/joms.12695>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Coromoto, P. (2018). Motivacion laboral. Elemento fundamental en el exito organizacional. *Instituto Internacional de Investigacion y desarrollo tecnologico educativo SCIENTIFIC*. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Chen, G., & Klimoski, R. J. (2007). Training and development of human resources at work: Is the state of our science strong?. *Human Resource Management Review*, 17(2), 180-190.
- Franco L. M. Bennett S., & Kanfer R. (2002). Health sector reform and public sector health worker motivation: A conceptual framework. *Social Science & Medicine*, 54(8), 1255–1266
- Garcia, J. (2017). Gestion de recursos humanos y calidad de atencion de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario, Magdalena. [Tesis maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17526>
- Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2019). Gestión de recursos humanos. Alberto Cañizal- España
- González, B. M. B., Díaz, T. V., Pérez, G. S., & Uriarte, E. M. S. (2018). Processes management in health services and team work: methodological considerations. *EduMeCentro*, 10(1), 236-242.
- Hernández, A. (2015). Proceso de gestion de recursos humanos en un ambito universitario. *Ingenieria Industrial*, XXXVI(2), 188-199. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200007
- Hernández, R. & Mendoza, C.P. (2018). Metodologia de la investigacion: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mexico.

- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Hernandez, S.L. y Duana, D. (2020). Tecnicas e instrumentos de recolecion de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17); 51-53.
- Hussein, H. & Atan, T. (2019). The Impact of Strategic Human Resource Management Practices on Competitive Advantage Sustainability: The Mediation of Human Capital Development and Employee Commitment. *Sustainability*. 11(20), 5782; <https://doi.org/10.3390/su11205782>
- Huaire, E.J. (2019). Metodo de investigacion. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>
- Huaman, E. (2021). Gestion del recurso humano y calidad de atencion en el servicio de enfermeria del hospital de Huaycan. [Tesis maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56813>
- Inga-Berrosipi, F., & Rodriguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en la salud en el Perú y su importancia en la calidad de atencion. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- International standard. (2018). Human resource management-Guidelines for internal and external human capital reporting (ISO 30414). <https://www.phemsoft.com/Blog/Entry/b5daaefa-73a9-4bd0-9b9b-c36fe51564eb>
- Kamoche, K. (2001). Understanding humana resource management. Philadelphia: Editorial Open University Press.

- Larios. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista científica de enfermería*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Legge, K., & Legge, K. (1995). What is human resource management? (pp. 62-95). Macmillan Education UK.
- Lizana, D. C., Piscoya, F. D. C., & Quichiz, S. A. (2019). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima-Perú 2018.
- Mansour, W., Aryaija-Karemani, A., Martineau, T., Namakula, J., Mubiri, P., Ssengooba, F., & Raven, J. (2022). Management of human resources for health in health districts in Uganda: A decision space analysis. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), 770-789. <https://doi.org/10.1002/hpm.3359>
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). Human resource management. Cengage Learning.
- Ministerio de salud. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud (Internet). Lima-Perú; 2004.
- Mohiuddin, M., Hosseini, E., Faradonbeh, S. B., & Sabokro, M. (2022). Achieving Human Resource Management Sustainability in Universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2), 928. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020928>
- Moreno, M.E. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en centros de salud de primer nivel de la Policía Nacional, Guayaquil, 2020. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60744>
- Neill, D. y Cortez, L. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. UTMACH- España.
- Oblitas, L. (2010). Psicología de la salud y calidad de vida. Estimados amigos.
- Paredes, F.O. (2023). Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113695>

- Patlán, P. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Revista científica Multidisciplinaria de prospectiva*, 23(2), 121-133. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-47106-4>
- Petros, P., Van de, J & Buljac, M. (2021). Strategic human resource management and performance in public hospitals in Ethiopia. *ORIGINAL RESEARCH*. 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.915317>
- Pino. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. *Colegio Médico del Perú*, 123-142.
- Quintanilla, A. J. (2021). Gestión del talento humano y calidad de atención en administrativos de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2020. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62898>
- Reza, M., Atlasi, R., Ziapour, A., Abbas, J., & Naemi, R. (2021). Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach. *Heliyon*, 7(6).
- Rivera, E. (2022). Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención de profesional de la salud del Aclás Pillco Marca, Huanuco-2019. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7138>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición*. Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones. <http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=66413>
- Rodríguez, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M. A., & Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36, 232-239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez, I., y Alvarado, G. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín.

- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 738-758.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K. (2018). Manual de terminos en investigacion científica, tecnologica y humanistica. Universidad Ricardo Palma- Lima
- Serrano, E. (2017). *Comunicación y atención al cliente (2nd ed.)*. Paraninfo S.A.
- Stone, R. J., Cox, A., & Gavin, M. (2020). Human resource management. John Wiley & Sons.
- Taype, W., Miranda, D., Castro, L., & Amado, J. (2020). Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 216-221.
- Vasquez, A. (2019). Gestion del recurso humano y la calidad de servicio en el hopital II Essalud Jaen. [Tesis maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4064>
- VandenGoor, M., Bondarouk, T., & Bos-Nehles, A. (2022). People Management in Hospitals: Where Doctors and HR Do (Not?) Meet. *Health*, 14(6), 629-649. DOI: 10.4236/health.2022.146046
- Veenstra, G. L., Dabekaussen, K. F., Molleman, E., Heineman, E., & Welker, G. A. (2022). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. *Health Care Management Review*, 47(2), 155.
- Vélez, Y. V. (2021). Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de salud 2020.
- Villar, A.M. (2023). Gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. [Tesis maestria, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106995>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (No. 658.56/Z48dE).

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO – 2022. AUTOR: Yucra Huaman, Miriam Miluska | | | | | | |
|--|--|---|--|--|----------------------------------|--|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| <p>General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho y la calidad de atención?</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano con la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?</p> <p>2. ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano con la empatía en el servicio de</p> | <p>General:</p> <p>Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia en un hospital II-2, Ayacucho.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>2. Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de</p> | <p>General:</p> <p>La gestión del recurso humano está relacionada con la calidad de atención del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. La gestión del recurso humano está relacionada con la capacidad de respuesta del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>2. La gestión del recurso humano está relacionada con la empatía del servicio de</p> | Variable 1: Gestión del recurso humano | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel/Rangos |
| | | | D1: MOTIVACION | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Condición laboral - Seguridad laboral | 1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11,12, 13 | BUENO (121-155) REGULAR (76-120) MALO (31-75) |
| | | | D2: DESARROLLO | <ul style="list-style-type: none"> - Normas - Trato justo - Compromiso | 14,15,16, 17,18,19,20,21 | |
| | | | D3: TRABAJO EN EQUIPO | <ul style="list-style-type: none"> - Participación - Cooperación - Responsabilidad | 22,23,24,25,26, 27,28,29,30,31 | |
| Variable 2: Calidad de atención | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nivel/Rangos | |
| D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA | <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia del servicio - Protocolos frente a emergencias. - Asertividad en la comunicación. | 1,2,3,4,5,6 | MALO (30-70) REGULAR (71-110) BUENO (111-150) | | | |
| D2: EMPATIA | <ul style="list-style-type: none"> - Calidez y amabilidad del personal. - Atención | 7,8,9,10,11,12 | | | | |
| D3: | | 13,14,15,16, | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|
| <p>emergencia del hospital II-2 Ayacucho?</p> <p>3. ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano con la fiabilidad en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?</p> <p>4. ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano con la seguridad en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?</p> <p>5. ¿De qué manera se relaciona la gestión del recurso humano con la tangibilidad en el servicio de emergencia del hospital II-2 Ayacucho?</p> | <p>emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>3. Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>4. Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>5. Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> | <p>emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>3. La gestión del recurso humano está relacionada con la fiabilidad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>4. La gestión del recurso humano está relacionada con la seguridad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> <p>5. La gestión del recurso humano está relacionado con la tangibilidad del servicio de emergencia en un hospital II-2 Ayacucho.</p> | <p>FIABILIDAD DE SERVICIO</p> <p>D4: SEGURIDAD</p> <p>D5: TANGIBILIDAD</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Interés institucional por los usuarios - Satisfacción del paciente. - Eficacia de la atención - Confianza de la atención - Compromiso de atención. - Procedimiento adecuado. - Capacidad Profesional. - Comodidad y confort - Infraestructura adecuada. - Distribución adecuada. | <p>17,18</p> <p>19,20,21,22,23,24</p> <p>25,26,27,28,29,30</p> | |
|---|--|--|--|---|--|--|

| TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL |
|---|--|--|---|
| <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Correlacional simple</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético – Deductivo</p> | <p>POBLACIÓN: 40 profesionales entre médicos, enfermeras, técnicos entre otros que trabajan en el hospital y 80 pacientes del Hospital II de Ayacucho</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 120 profesionales y usuarios del Hospital Regional de Ayacucho.</p> | <p>V1: Gestión del recurso humano TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario (31 ítems)</p> <p>V2: Calidad de atención TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario (30 ítems)</p> | <p>DESCRIPTIVA: Describir la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia en un Hospital II-2 de Ayacucho, 2023 para lo cual se aplicará una encuesta la cual se medirá usando la Escala de Likert.</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Spearman</p> |

Anexo 2: Tabla de Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSION | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|----------------------------|---|---|------------------------|--|---|
| Gestión del recurso humano | La gestión de recursos humanos (GRH) se refiere a un conjunto de políticas y procedimientos utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyen al éxito de una organización a través de su trabajo. Por lo tanto, la implementación estratégica de todas estas acciones incrementará la eficiencia de la institución (Gómez <i>et al.</i> , 2019) | Con respecto a la variable X se aplicó el cuestionario adaptado por Vélez (2021), de Kamoche (2001) quién mide la valoración de la GRH por medio de tres dimensiones: (X1) motivación, (X2) desarrollo y (X3) trabajo en equipo, cuestionario que consta de un total de 31 ítems. | Motivación | Capacitaciones Condición laboral Seguridad laboral | -Nunca =1 -Casi nunca=2 -A veces=3 -Casi siempre=4 -Siempre=5 |
| | | | Desarrollo | Normas Trato justo Compromiso | |
| | | | Trabajo en equipo | Participación Cooperación Responsabilidad | |
| Calidad de atención | La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortesía y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández <i>et al.</i> , 2017). | Con respecto a la variable Y se aplicó el cuestionario adaptado por Vélez (2021), de Zeithaml <i>et al.</i> (1993) quienes miden la valoración de la calidad de atención por medio de cinco dimensiones: (Y1) capacidad de respuesta, (Y2) empatía, (Y3) fiabilidad de servicio, (Y4) seguridad y (Y5) tangibilidad, cuestionario que consta de un total de 30 ítems. | Capacidad de respuesta | Eficiencia del servicio Protocolos frente a emergencias. Asertividad en la comunicación. | -Nunca=1 -Casi nunca=2 -A veces=3 -Casi siempre=4 -Siempre=5 |
| | | | Empatía | Calidez y amabilidad del personal. Atención Interés institucional por los usuarios | |
| | | | Fiabilidad de servicio | Satisfacción del paciente. Eficacia de la atención Confianza de la atención | |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|--|--|
| | | | Seguridad | Compromiso de atención. Procedimiento adecuado. Capacidad Profesional. | |
| | | | Tangibilidad | Comodidad y confort Infraestructura adecuada. Distribución adecuada. | |

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INVESTIGACIÓN TITULADA: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO-2023.

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

| Nunca | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|--------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VARIABLE 1: GESTION DEL RECURSO HUMANO

| | DIMENSIÓN 1: MOTIVACION | ESCALA DE VALORACION | | | | |
|---|---|----------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | ¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que el salario percibido es acorde al servicio prestado? | | | | | |
| 3 | ¿Las condiciones laborales en cuanto a insumos de trabajo son apropiadas para el servicio que presta? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4 | ¿Se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital? | | | | | |
| 5 | ¿Existe seguridad laboral? | | | | | |
| 6 | ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla? | | | | | |
| 7 | ¿Identifica adecuadamente la funciones y tareas designadas en su área de trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo ? | | | | | |
| 9 | ¿En su lugar de trabajo desarrolla charlas y capacitaciones o cursos de especialización? | | | | | |
| 10 | ¿Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente? | | | | | |
| 11 | ¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda? | | | | | |
| 12 | ¿Su trabajo cuenta con un área de bienestar? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que los estímulos y recompensas en su trabajo son acorde al esfuerzo realizado? | | | | | |
| | DIMENSION 2: DESARROLLO | | | | | |
| 14 | ¿Considera que se cumplen apropiadamente las normas, procedimientos y políticas en el hospital? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que las políticas de trato justo y equitativo son de acuerdo a la jerarquía ocupacional? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 16 | ¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital? | | | | | |
| 17 | ¿En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades? | | | | | |
| 18 | ¿Recibe información de normas y directivas en su trabajo ? | | | | | |
| 19 | ¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo? | | | | | |
| 20 | ¿El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad? | | | | | |
| 21 | ¿El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal? | | | | | |
| | DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 22 | ¿Considera que existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios? | | | | | |
| 23 | ¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital se realiza de manera continua? | | | | | |
| 24 | ¿En su grupo de trabajo, Ud. propone reglas para cumplir con las tareas y objetivos trazados? | | | | | |
| 25 | ¿Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 26 | ¿Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo? | | | | | |
| 27 | ¿Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 28 | ¿Busca los recursos necesarios para apoyar las actividades grupales de sus compañeros? | | | | | |
| 29 | ¿Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo? | | | | | |
| 30 | ¿Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo? | | | | | |
| 31 | ¿Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas? | | | | | |



INVESTIGACIÓN TITULADA: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO, 2023.

Se agradece anticipadamente la colaboración, ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS. Cabe mencionar que no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION | ESCALA DE VALORIZACION | | | | |
|---|--|-------------------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |
| 1 | ¿Ante la presentación de mi queja existe capacidad por parte del personal para brindarme la atención en el menor tiempo posible? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que el hospital brinda una atención rápida, frente a emergencias? | | | | | |
| 3 | ¿La empresa cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado frente a emergencias? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿El número de empleados con que cuenta el hospital posibilita la disponibilidad del servicio? | | | | | |
| 6 | ¿El hospital cuenta con un mecanismo de flexibilidad de atención que pueden ser aprovechadas mediante vía remota en vez de la atención personal? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Empatía | | | | | |
| 7 | ¿El personal del hospital atiende de manera amable y cordial en todas las áreas de atención? | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. Que el personal trata con respeto y consideración. | | | | | |
| 9 | ¿El personal del hospital tiene capacidad de escuchar, orientar y resolver ciertas inquietudes del paciente. | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. Que el personal médico cumple con el horario establecido por el hospital? | | | | | |
| 11 | ¿Considera que los trabajadores del hospital se preocupan por el estado de salud de los pacientes? | | | | | |
| 12 | ¿Considera que los trabajadores del hospital resuelven los problemas de forma creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para tranquilidad y satisfacción de los pacientes? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: Fiabilidad de servicio | | | | | |
| 13 | ¿Actualmente, como paciente me siento conforme con los servicios que otorga el hospital? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 | ¿El servicio que recibo está conforme a lo ofrecido por el hospital y me genera confiabilidad? | | | | | |
| 15 | ¿La prestación recibida en el hospital motiva recomendar a familiares y/o amistades? | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de calidad? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que la atención que recibe por el personal del hospital, es de confianza? | | | | | |
| 18 | ¿Considera que el trabajo desarrollado por el personal médico es sinónimo de confianza en el servicio? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: Seguridad | | | | | |
| 19 | ¿La calidad de atención en los servicios prestados por el personal médico cumple sus expectativas? | | | | | |
| 20 | ¿Considera Ud. Que el personal se encuentra comprometido con la atención de los usuarios? | | | | | |
| 21 | ¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio se encuentra dentro del rango permisible? | | | | | |
| 22 | ¿Considera Ud. que el hospital sigue los procedimientos de atención correctamente como son (Ingreso, internamiento, alta correspondiente)? | | | | | |
| 23 | ¿El personal médico, brinda confianza en el trabajo que desarrolla? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 24 | ¿Considera que el personal médico está capacitado? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 5: Tangibilidad | | | | | |
| 25 | ¿El hospital ofrece a sus pacientes, espacios limpios, ventilados y con adecuada iluminación? | | | | | |
| 26 | ¿El hospital brinda confort y un ambiente cálido para los pacientes? | | | | | |
| 27 | ¿El hospital cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para los pacientes? | | | | | |
| 28 | ¿Considera que la infraestructura del hospital se encuentra en condiciones óptimas para la atención de los usuarios? | | | | | |
| 29 | ¿Considera que el hospital cuenta con una distribución adecuada? | | | | | |
| 30 | ¿La distribución física de los espacios del hospital genera comodidad para los pacientes? | | | | | |

Anexo 4: Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, Yucra Huaman, Miriam Miluska, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO-2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la Gestión del recurso humano y la calidad de atención, esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del hospital, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Yucra Huaman, Miriam Miluska, email:y docente Asesor
email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 25 mayo del 2023

Anexo 5. Matriz de evaluación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. GUTIÉRREZ GONZALES PAMELA MINOSKA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo del tesista: Yucra Huaman, Miriam Miluska

DNI: 43129323

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición la gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital ii-2 Ayacucho, elaborado por Yucra Huaman, Miriam Miluska en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del Recurso Humano

Definición de la variable:

La gestión de recursos humanos (GRH) se refiere a un conjunto de políticas y procedimientos utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyen al éxito de una organización a través de su trabajo (Gómez *et al.*, 2019).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Los empleados tienen más probabilidades de ser productivos, mostrar empatía y sentir un sentido de pertenencia e identificación con su trabajo cuando están motivados, por lo que la motivación en el trabajo es un activo tan valioso cuando una organización está tratando de alcanzar sus objetivos (Coromoto, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacitaciones | 1,2,3,4 | | | | |
| Condición laboral | 5,6,7,8,9 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad laboral | 10,11,12,13 | | | | |

Dimensión 2: Desarrollo

Definición de la dimensión:

También conocido como el término "reglamentos" comúnmente es utilizado para la descripción de reglas y directivas que rigen asuntos de gestión de recursos humanos, como admisión, estabilidad, supervisión, evaluación de permanencia, control y cualquier otro asunto relacionado con las acciones de un empleado dentro de una organización (Patlán, 2016)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 14,15,16 | | | | |
| Trato justo | 17,18,19 | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | 20,21 | | | | |

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Definición de la dimensión:

El trabajo en equipo ocurre cuando los miembros de un grupo dejan de lado sus discrepancias y colaboran en conjunto para solucionar los problemas, tomar decisiones y lograr metas, a pesar de las posibles tensiones interpersonales las personas desarrollan lealtad hacia el grupo como un todo generando confianza y orgullo en sus propias habilidades cuando trabajan juntas, es por eso que estas habilidades se convierten en un estilo de vida que impacta tanto en el ámbito social como en la red profesional (Hernández, 2015).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Participación | 22,23,24 | | | | |
| Cooperación | 25,26,27 | 4 | 4 | 4 | |
| Responsabilidad | 28,29,31 | | | | |

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortés y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta, esto incluye tanto el tratamiento de los pacientes y las instalaciones en las que reciben atención, así como la importancia que se le da a la perspectiva de cada individuo durante su tiempo con el proveedor de atención médica (Rodríguez et al., 2022).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Eficiencia del servicio | 1,2 | | | | |
| Protocolos frente a emergencias | 3,4 | 4 | 4 | 4 | |
| Asertividad de la comunicación | 5,6 | | | | |

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía también juega un papel importante, siendo descrita como la capacidad de adaptar el enfoque a las características y requisitos individuales de cada usuario (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 7,8 | | | | |
| Atención | 9,10 | 4 | 4 | 4 | |
| Interés Institucional | 11,12 | | | | |

Dimensión 3: Fiabilidad de servicio

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se define como la habilidad de proporcionar servicios de manera constante, confiable y precisa. Esto implica seguir estándares y protocolos, realizar diagnósticos exactos, coordinar el cuidado de forma eficiente, asegurar la seguridad en la administración de medicamentos y obtener resultados confiables (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del paciente | 13,14 | | | | |
| Eficacia de la atención | 15,16 | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza de la atención | 17,18 | | | | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad en la calidad de atención se consigue mediante la implementación de medidas organizativas, protocolos clínicos, una comunicación efectiva y la utilización de tecnología. Este enfoque global tiene como objetivo principal reducir los riesgos y buscar el mejoramiento continuo (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Compromiso de atención | 19,20 | 4 | 4 | 4 | |
| Procedimiento adecuado | 21,22 | | | | |
| Capacidad profesional | 23,24 | | | | |

Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad se centra en cómo se ven y se sienten los recursos utilizados y el entorno en el que se brinda la atención médica, esto abarca las instalaciones, el equipo, la presentación personal del personal y los materiales informativos (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comodidad y confort | 25,26 | 4 | 4 | 4 | |
| Infraestructura adecuada | 27,28 | | | | |
| Distribución adecuada | 29,30 | | | | |

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|---|--|
| GUTIÉRREZ GONZALES, PAMELA MINOSKA DNI 41222270 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 11/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| GUTIERREZ GONZALES, PAMELA MINOSKA DNI 41222270 | BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL SERVICIO SOCIAL Fecha de diploma: 28/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU |
| GUTIERREZ GONZALES, PAMELA MINOSKA DNI 41222270 | LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 14/02/2014 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. JERI GODOY, HILDA GABRIELA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO - 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

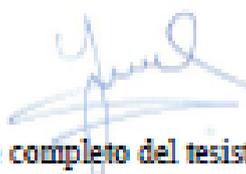
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Yucra Huaman, Miriam Miluska

DNI: 43129323

1. Datos generales del Juez

| | |
|--|---|
| Nombre del juez: | Jen Godoy, Hilda Gabriela |
| Grado profesional: | Maestría (<i>x</i>) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica (<i>x</i>) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Emergencia |
| Institución donde labora: | Hospital Ayacucho |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (<i>x</i>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |
| DNI: | 43033462 |
| Firma del experto: |  |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Encuesta |
| Autor (a): | Yusra Huaman, Minam Miluska |
| Objetivo: | Determinar la relación que hay entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia en un hospital II-2, Ayacucho. |
| Administración: | Yusra Huaman, Minam Miluska |
| Año: | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Ayacucho |
| Dimensiones: | 05 |
| Confiabilidad: | Original |
| Escala: | Ordinal |
| Niveles o rango: | 1-5 |
| Cantidad de ítems: | 61 |
| Tiempo de aplicación: | 20 minutos |

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición la gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital ii-2 Ayacucho, elaborado por Yusra Huaman, Miriam Miluska en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del Recurso Humano

Definición de la variable:

La gestión de recursos humanos (GRH) se refiere a un conjunto de políticas y procedimientos utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyan al éxito de una organización a través de su trabajo (Gómez et al., 2019).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Los empleados tienen más probabilidades de ser productivos, mostrar empatía y sentir un sentido de pertenencia e identificación con su trabajo cuando están motivados, por lo que la motivación en el trabajo es un activo tan valioso cuando una organización está tratando de alcanzar sus objetivos (Coromoto, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacitaciones | 1,2,3,4 | | | | |
| Condición laboral | 5,6,7,8,9 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad laboral | 10,11,12,13 | | | | |

Dimensión 2: Desarrollo

Definición de la dimensión:

También conocido como el término "reglamentos" comúnmente es utilizado para la descripción de reglas y directivas que rigen asuntos de gestión de recursos humanos, como admisión, estabilidad, supervisión, evaluación de permanencia, control y cualquier otro asunto relacionado con las acciones de un empleado dentro de una organización (Patlan, 2016)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 14,15,16 | | | | |
| Trato justo | 17,18,19 | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | 20,21 | | | | |

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Definición de la dimensión:

El trabajo en equipo ocurre cuando los miembros de un grupo dejan de lado sus discrepancias y colaboran en conjunto para solucionar los problemas, tomar decisiones y lograr metas, a pesar de las posibles tensiones interpersonales; las personas desarrollan lealtad hacia el grupo como un todo generando confianza y orgullo en sus propias habilidades cuando trabajan juntas, es por eso que estas habilidades se convierten en un estilo de vida que impacta tanto en el ámbito social como en la red profesional (Hernández, 2015).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Participación | 22,23,24 | | | | |
| Cooperación | 25,26,27 | 4 | 4 | 4 | |
| Responsabilidad | 28,29,31 | | | | |

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortés y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta, esto incluye tanto el tratamiento de los pacientes y las instalaciones en las que reciben atención, así como la importancia que se le da a la perspectiva de cada individuo durante su tiempo con el proveedor de atención médica (Rodríguez et al., 2022).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Eficiencia del servicio | 1,2 | | | | |
| Protocolos frente a emergencias | 3,4 | 4 | 4 | 4 | |
| Asertividad de la comunicación | 5,6 | | | | |

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía también juega un papel importante, siendo descrita como la capacidad de adaptar el enfoque a las características y requisitos individuales de cada usuario (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 7,8 | | | | |
| Atención | 9,10 | 4 | 4 | 4 | |
| Interés Institucional | 11,12 | | | | |

Dimensión 3: Fiabilidad de servicio

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se define como la habilidad de proporcionar servicios de manera constante, confiable y precisa. Esto implica seguir estándares y protocolos, realizar diagnósticos exactos, coordinar el cuidado de forma eficiente, asegurar la seguridad en la administración de medicamentos y obtener resultados confiables (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del paciente | 13,14 | | | | |
| Eficacia de la atención | 15,16 | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza de la atención | 17,18 | | | | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad en la calidad de atención se consigue mediante la implementación de medidas organizativas, protocolos clínicos, una comunicación efectiva y la utilización de tecnología. Este enfoque global tiene como objetivo principal reducir los riesgos y buscar el mejoramiento continuo (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Compromiso de atención | 19,20 | | | | |
| Procedimiento adecuado | 21,22 | 4 | 4 | 4 | |
| Capacidad profesional | 23,24 | | | | |

Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad se centra en cómo se ven y se sienten los recursos utilizados y el entorno en el que se brinda la atención médica, esto abarca las instalaciones, el equipo, la presentación personal del personal y los materiales informativos (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comodidad y confort | 25,26 | | | | |
| Infraestructura adecuada | 27,28 | 4 | 4 | 4 | |
| Distribución adecuada | 29,30 | | | | |

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---|
| JERI GODOY, HILDA GABRIELA DNI 43833462 | MAESTRA EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL Fecha de diploma: 27/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 20/02/2021 | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i> |
| JERI GODOY, HILDA GABRIELA DNI 43833462 | BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 06/05/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i> |
| JERI GODOY, HILDA GABRIELA DNI 43833462 | LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 15/04/2013 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. ANIE SUMAC NAVARRO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: GESTION DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 AYACUCHO – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Yucra Huaman, Miriam Miluska

DNI: 43129323

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición la gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital II-2 Ayacucho, elaborado por Yusra Huaman, Miriam Miluska en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del Recurso Humano

Definición de la variable:

La gestión de recursos humanos (GRH) se refiere a un conjunto de políticas y procedimientos utilizados para planificar, reclutar, capacitar y evaluar estratégicamente a los empleados, así como para recompensar y castigar a quienes contribuyen al éxito de una organización a través de su trabajo (Gómez et al., 2019).

Dimensión 1: Motivación

Definición de la dimensión:

Los empleados tienen más probabilidades de ser productivos, mostrar empatía y sentir un sentido de pertenencia e identificación con su trabajo cuando están motivados, por lo que la motivación en el trabajo es un activo tan valioso cuando una organización está tratando de alcanzar sus objetivos (Coromoto, 2018).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacitaciones | 1,2,3,4 | | | | |
| Condición laboral | 5,6,7,8,9 | 4 | 4 | 4 | |
| Seguridad laboral | 10,11,12,13 | | | | |

Dimensión 2: Desarrollo

Definición de la dimensión:

También conocido como el término "reglamentos" comúnmente es utilizado para la descripción de reglas y directivas que rigen asuntos de gestión de recursos humanos, como admisión, estabilidad, supervisión, evaluación de permanencia, control y cualquier otro asunto relacionado con las acciones de un empleado dentro de una organización (Patiña, 2016)

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 14,15,16 | | | | |
| Trato justo | 17,18,19 | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | 20,21 | | | | |

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Definición de la dimensión:

El trabajo en equipo ocurre cuando los miembros de un grupo dejan de lado sus discrepancias y colaboran en conjunto para solucionar los problemas, tomar decisiones y lograr metas, a pesar de las posibles tensiones interpersonales las personas desarrollan lealtad hacia el grupo como un todo generando confianza y orgullo en sus propias habilidades cuando trabajan juntas, es por eso que estas habilidades se convierten en un estilo de vida que impacta tanto en el ámbito social como en la red profesional (Hernández, 2015).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|----------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Participación | 22,23,24 | | | | |
| Cooperación | 25,26,27 | 4 | 4 | 4 | |
| Responsabilidad | 28,29,31 | | | | |

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de atención

Definición de la variable:

La calidad de atención en su máxima expresión incluye tratar a los clientes con amabilidad, respeto, cortesía y resolver sus problemas con ellos, mediante la coordinación de varias iniciativas destinadas a mejorar esa calidad (Hernández et al., 2017).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta, esto incluye tanto el tratamiento de los pacientes y las instalaciones en las que reciben atención, así como la importancia que se le da a la perspectiva de cada individuo durante su tiempo con el proveedor de atención médica (Rodríguez et al., 2022).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Eficiencia del servicio | 1,2 | | | | |
| Protocolos frente a emergencias | 3,4 | 4 | 4 | 4 | |
| Asertividad de la comunicación | 5,6 | | | | |

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión:

La empatía también juega un papel importante, siendo descrita como la capacidad de adaptar el enfoque a las características y requisitos individuales de cada usuario (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 7,8 | | | | |
| Atención | 9,10 | 4 | 4 | 4 | |
| Interés Institucional | 11,12 | | | | |

Dimensión 3: Fiabilidad de servicio

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se define como la habilidad de proporcionar servicios de manera constante, confiable y precisa. Esto implica seguir estándares y protocolos, realizar diagnósticos exactos, coordinar el cuidado de forma eficiente, asegurar la seguridad en la administración de medicamentos y obtener resultados confiables (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Satisfacción del paciente | 13,14 | | | | |
| Eficacia de la atención | 15,16 | 4 | 4 | 4 | |
| Confianza de la atención | 17,18 | | | | |

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

La seguridad en la calidad de atención se consigue mediante la implementación de medidas organizativas, protocolos clínicos, una comunicación efectiva y la utilización de tecnología. Este enfoque global tiene como objetivo principal reducir los riesgos y buscar el mejoramiento continuo (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Compromiso de atención | 19,20 | 4 | 4 | 4 | |
| Procedimiento adecuado | 21,22 | | | | |
| Capacidad profesional | 23,24 | | | | |

Dimensión 5: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

La tangibilidad se centra en cómo se ven y se sienten los recursos utilizados y el entorno en el que se brinda la atención médica, esto abarca las instalaciones, el equipo, la presentación personal del personal y los materiales informativos (Hernández et al., 2017).

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|-------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comodidad y confort | 25,26 | 4 | 4 | 4 | |
| Infraestructura adecuada | 27,28 | | | | |
| Distribución adecuada | 29,30 | | | | |

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|---|--|
| SUMAC NAVARRO, ANIE DNI 45134124 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 25/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| SUMAC NAVARRO, ANIE DNI 45134124 | LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 19/07/2013 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |
| SUMAC NAVARRO, ANIE DNI 45134124 | BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL SERVICIO SOCIAL Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU |

Anexo 6. Resultado de similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is centered and includes the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
TÍTULO DE LA TESIS
Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención en el servicio de emergencia de un Hospital II-2, Ayacucho, 2022.

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" shows a similarity score of **15 %**. Below this, it indicates "Se están viendo fuentes estándar" and provides a button to "Ver fuentes en inglés (Beta)". A list of sources is shown:

| Rank | Source | Percentage |
|------|---|------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4 % |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 3 % |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |

At the bottom of the interface, the status bar shows "Página: 1 de 40", "Número de palabras: 11847", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and "Activado". The system tray at the very bottom shows the date and time as "20:21 19/07/2023".

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento.

Variable Gestión del recurso humano

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.873 | 31 |

Variable Calidad de atención

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.968 | 30 |

Anexo 8: Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 11

Prueba de normalidad de variables

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1 Gestión del recurso humano | .168 | 120 | .000 |
| V2 Calidad de atención | .230 | 120 | .000 |
| D1 Capacidad de respuesta | .136 | 120 | .000 |
| D2 Empatía | .222 | 120 | .000 |
| D3 Fiabilidad de servicio | .166 | 120 | .000 |
| D4 Seguridad | .169 | 120 | .000 |
| D5 Elementos tangibles | .102 | 120 | .000 |

Nota: se presenta la prueba de normalidad de las variables.

Interpretación: Para esta investigación se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, porque nuestros datos son mayores a 50. Y de esta prueba se revela que todas las variables tienen un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor a un pvalor de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera, se concluye que nuestros datos no tienen una distribución normal, lo cual implica el uso de pruebas no paramétricas.

Anexo 9: Datos recopilados en la investigación

| VARIABLE 1: GESTION DEL RECURSO HUMANO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|
| Ítems | MOTIVACION | | | | | | | | | | | | | D1 | DESARROLLO | | | | | | | | | D2 | TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | | | D3 | | |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 | | p23 | p24 | p25 | p26 | p27 | p28 | p29 | p30 | p31 | | | |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 21 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 47 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 | |
| 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 29 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 30 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 43 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 | |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 | |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | | |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 40 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 23 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 34 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 | |
| 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 39 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 25 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 38 | | | |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 41 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 | | |
| 18 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 | | | |
| 19 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 26 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | | |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 | | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 | | |
| 22 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 29 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 30 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | | |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | | |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 43 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 | |
| 27 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | | |
| 29 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 40 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 23 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 34 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 37 | | |
| 31 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 39 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 25 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 38 | | | |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | | |
| 33 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 40 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 23 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 34 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 23 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 37 | | |
| 35 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 39 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 25 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 38 | | | |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 41 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 | | | |
| 37 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 | | | |
| 38 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 23 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 | | |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 | | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 | | |

| Items | CALIDAD DE ATENCION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | D5 | V2 | TOTAL | | | | | | | | |
|-------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----------|-----|-----|-----|-----|----|----|-------|----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | D1 | EMPATIA | | | | | | D2 | FIABILIDAD DE SERVICIO | | | | | | D3 | SEGURIDAD | | | | | | | | D4 | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| | p32 | p33 | p34 | p35 | p36 | p37 | | p38 | p39 | p40 | p41 | p42 | p43 | | p44 | p45 | p46 | p47 | p48 | p49 | | p50 | p51 | p52 | p53 | p54 | | | | | p55 | p56 | p57 | p58 | p59 | p60 | p61 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 103 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 104 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 133 | |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 140 | |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 115 | |
| 6 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 | |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 | |
| 8 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 | |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 145 | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 | |
| 11 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 81 | |
| 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 100 | |
| 13 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 106 | |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 104 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 107 | |
| 16 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 95 | |
| 17 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 19 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 87 | |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 58 | |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 139 | |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 142 | |
| 21 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 | |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 | |
| 23 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 | |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 145 | |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 | |
| 26 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 81 | |
| 27 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 100 | |
| 28 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 106 | |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 104 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 107 | |
| 31 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 95 | |
| 32 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 106 | |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 104 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 107 | |
| 35 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 95 | |
| 36 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 19 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 87 | |
| 37 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 58 | |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 139 | |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 142 | |
| 40 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|-----|
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 |
| 42 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 145 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 139 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 139 |
| 47 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 |
| 49 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 145 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 |
| 52 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 81 | |
| 53 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 100 |
| 54 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 106 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 104 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 107 |
| 57 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 95 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 133 |
| 59 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 140 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 115 |
| 61 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 |
| 63 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 145 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 |
| 66 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 16 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 21 | 81 | |
| 67 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 100 |
| 68 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 106 |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 104 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 107 |
| 71 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 | 95 |
| 72 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 19 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 87 |
| 73 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 58 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 139 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 142 |
| 76 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 21 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 92 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 105 |
| 78 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 90 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 145 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 145 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia de un Hospital II-2, Ayacucho, 2022.", cuyo autor es YUCRA HUAMAN MIRIAM MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523 | Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 09-08- 2023 21:27:15 |

Código documento Trilce: TRI - 0632231