



**Los recursos humanos y la satisfacción del usuario de  
Pediatria del Hospital Daniel Alcides Carrion, Pasco  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Dora Beatriz FRANCIA ROSALES**

**ASESOR:**

**Dr. Asuncion Romam LEZCANO TELLO**

**SECCION:**

**Ciencias Médicas**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestion de  
Riesgo en Salud**

**PERÚ – 2018**

## **DEDICATORIA**

A nuestros usuarios internos quienes son el talento humano y motivo de superación

A mi familia por su apoyo incondicional para conmigo

Dora

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades del Servicio de Peditria del Hospital Daniel Alcides Carrion de Pasco.

Al docente de Investigación por su apoyo y orientación para lograr consolidar este informe de tesis

Autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Dora Beatriz FRANCIA ROSALES**, Bachiler del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con **DNI N° 21072368**; con la tesis titulada. **LOS RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, PASCO 2018**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las Normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún Grado académico previo o Título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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 supuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Agosto del 2018.



---

Dora Beatriz FRANCIA ROSALES  
DNI N° 21072368

## PRESENTACION

**Señorita Presidente**

**Señores miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada “**LOS RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, PASCO 2018**”; Cuyo objetivo del estudio es Determinar cuál es la relación que existe entre los recursos Humanos y la satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018

El propósito es cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## INDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
<b>II. MÉTODO</b>	42
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Variables, Operacionalización	43
2.3 Población, muestra	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44
<b>III. RESULTADOS</b>	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	67
<b>V. CONCLUSIONES</b>	70
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	72
<b>VII. REFERENCIAS</b>	74
<b>ANEXOS</b>	75

ANEXO 1: Instrumentos .....	76
ANEXO 2: Validez de los los instrumentos.....	78
ANEXO 3: Matriz de consistencia .....	88
ANEXO 4: Constancia emitida por la Institucion que acredita la realización del Estudio.....	90
ANEXO 5: Otras evidencias.....	92

## RESUMEN

La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, por ello fue necesario desarrollar la tesis titulada:

### **LOS RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, PASCO 2018**

Determinar cuál es la relación que existe entre los recursos humanos y satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

El estudio asumió el tipo de investigación no experimental y el diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Para este estudio de satisfacción de usuarios fue necesario garantizar que la probabilidad de ser elegido para la muestra, fue la misma para todos los individuos. Por lo tanto, se usó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. (N = 20) Para los efectos de validez de instrumento se sometió al procedimiento del juicio de expertos, profesionales con conocimiento y experiencia en metodología e investigación científica la media fue de 89% de validez, El instrumento se ha determinado mediante la prueba de ensayo. Para este caso se aplicó en dos oportunidades antes de la aplicación definitiva logrando resultados confiables. Para su análisis estos datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS 17 y los valores del Coeficiente de Correlación Pearson (r) con la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Se concluye que existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción del usuario, El 50% de usuarios internos mencionan satisfacción buena y el 57% que tiene buena Condición de trabajo y el 53% buena formación en el servicio de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

**Palabras claves:** Los Recursos Humanos y la Satisfacción del usuario



## **ABSTRACT**

The management of human resources in an organization represents the medium that allows people to collaborate on it and achieve individual goals related directly or indirectly with the work, therefore it was necessary to develop the thesis. THE RESOURCES HUMAN AND THE SATISFACTION OF THE USER OF PEDIATRICS HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION, PASCO 2018, to determine what is the relationship between human resources and user satisfaction in the service of Pediatrics at the hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2018

The study took the type of non-experimental research and correlational descriptive cross-sectional design. For this study of satisfaction of users, it was necessary to ensure that the probability of being selected for the sample, was the same for all individuals. Therefore will be used the method of sampling non-probability for convenience. (N = 20) For purposes of validity of instrument underwent the procedure of expert opinion, professionals with knowledge and expertise in methodology and scientific research the average was 89% of validity, the instrument has been determined using the test of trial. For this case was applied on two occasions before the final application achieving reliable results. For analysis data were entered in the statistical program SPSS 17 and the values of the coefficient of correlation Pearson r in order to determine the relationship between the variables of study.

It is concluded that there is a relationship between human resources and user satisfaction, 50% of internal users mention good satisfaction and 57% have good working conditions and 53% good training in the pediatric service of Daniel Alcides Carrión Hospital , Pasco 2018

**Key words:** Human Resources and the Satisfaction of the user

## I. INTRODUCCION

### 1.1 REALIDAD PROBLEMATICA

Los recursos humanos son muy importantes en la tarea de atender y brindar mejores condiciones a nuestros usuarios en todos los ámbitos de requirimeinto y por ello es importante lo que indica Chiavenato (2007). “ La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural, organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos y otra infinidad de variables importantes”.

Oyarce, H. (2010, Chile), En el trabajo Panorama de los Sistemas de Recursos Humanos en América Latina y el Caribe, revisó los Sistemas de Recursos Humanos y Servicios Civiles en América Latina y el Caribe refiere: “ Las políticas sobre desarrollo en america son sistemas de recursos humanos forman parte de un paquete de recomendaciones en el marco de los sistemas y modelos adoptados, pues se perciben importantes deficiencias: Falta de información clara y efectiva de los procesos de dotación. Alta inversión en los presupuestos públicos destinados, y poca eficacia y eficiencia en los resultados; mantención de prácticas clientelistas; tensión entre profesionalización, cargos de confianza política y meritocracia, súmese a ello, las debilidades institucionales de muchos Estados y su consecuente fragmentación en la que viven ”.

CEPAL, (2010). Menciona: “ en numerosos países, hay falta de información sobre el personal existente y sus características, sobre todo falta información sobre necesidades de personal, imprescindible para optimizar y efectivos. Esta situación es clara en países como Argentina, República Dominicana, Colombia y Guatemala. En Uruguay se constata superávits y déficit de personal, por carecerse de mecanismos que relacionen necesidades y efectivos, lo mismo sucede en Panamá. No existe datos de

ausentismo ni rotación en la mayor parte de los países analizados; sin embargo, otro grupo de países ha realizado esfuerzos importantes respecto a sus sistemas de información “.

“ A nivel mundial se reconoce que toda organización o institución para lograr sus objetivos es fundamental, una adecuada gestión del talento humano y en ella, la comunicación interna, debe estar siempre presente “;

En el Hospital Daniel A. Carrión de Cerro de Pasco esto no se procura porque las estrategias para comunicarse internamente y poder conocer los intereses y necesidades de cada miembro de la institución, no se conocen y por lo tanto se puede afirmar que la gestión del talento humano no es apropiada, a pesar que los recursos humanos son muy importantes en la tarea de atender y brindar mejores condiciones a los usuarios en todos los ámbitos de requerimiento en el área de salud.

MINSA, (1999). “La Gestión de los recursos humanos, es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido. “.

El Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco ubicado a más de 4000 m.s.n.m. con clima frígido y hostil, cuenta con los cuatro servicios básicos de un Hospital General, entre ellos el Servicio de Pediatría que constituye el ámbito de estudio de la presente investigación.

Los recursos humanos del Servicio de Pediatría, son veinte personas en total: un médico Pediatra, cuatro médicos especialistas en el área quirúrgica, y cuatro médicos Generales que laboran y rotan por el servicio según necesidad quincenalmente. Se cuenta con 6 enfermeras, 03 especialistas en Pediatría, dos generales y una enfermera Coordinadora.

Asimismo el servicio cuenta con 05 técnicos de Enfermería seleccionados según motivación, confort y eficiencia en el desempeño de sus actividades, seleccionados por el Departamento de Enfermería.

El Usuario interno en el presente trabajo se considera en forma análoga al término “Cliente Interno” es decir es el trabajador del servicio de Pediatría del Hospital Daniel A. Carrión de Cerro de Pasco.

El usuario interno como variable de estudio puede medirse en diversas dimensiones como: los servicios que oferta, las responsabilidades en los procesos de atención al niño hospitalizado selección idónea, capacitado frecuentemente para el desempeño de sus competencias. Esto exige motivación en el personal mediante políticas que beneficie directamente a los recursos humanos para garantizar la calidad del servicio.

En el Servicio de Pediatría permanecen dos médicos diariamente de Lunes a sábado, uno para Consultorio externo y otro para emergencias y Hospitalización que es compartido con el Servicio de Neonatología pero solo un médico es especialista en atención de niños que rota cada quince días con un médico general. Es decir que durante un mes solo se cuenta una quincena con el especialista y el resto de días la atención es con médicos Generales; que no garantiza la atención especializada de niños y ocasionalmente según necesidad en situación quirúrgica se cuenta con 04 Cirujanos que también rotan quincenalmente en el mes.

El recurso humano de Enfermería rota durante las 24 horas y durante todo el mes según rol correspondiente y es el que permanece más tiempo en el Servicio de Pediatría cumpliendo las actividades según su competencia laboral.

La satisfacción del usuario interno, está relacionado a las condiciones de trabajo, estados de los ambientes, riesgo, horarios, formación y capacitación, clima laboral, supervisión y coordinación, necesidades y peticiones del trabajador para su desarrollo profesional laboral, responsabilidad y organización y la retribución de buen trato interpersonal.

Con reconocimiento y valoración del trabajo, participando en su organización y solución de problemas y expectativas para mejorar el servicio brindado.

En el Servicio de Pediatría del Hospital en estudio, el usuario interno actualmente labora en un Hospital en Contingencia por encontrarse en construcción el nuevo Hospital, cuenta con seis ambientes con cuatro camas cada uno, con espacios reducidos donde los trabajadores desarrollan en forma limitada su labor, incrementando el riesgo laboral, por falta de renovación de indumentaria de protección, los horarios son diferenciados; el medico labora en turno de mañanas 6 horas y no existe atención en las tardes y noches salvo en situaciones por emergencia o atención medica de reten; las enfermeras y Técnicas de Enfermería en cambio laboran las 24 horas en dos turnos de 12 horas en mañanas y noches.

El personal generalmente se autocapacita, no recibe reconocimientos, valoraciones ni bonificación especial por trabajo en altura desalentando la satisfacción laboral, más al contrario está expuesto a denuncias, maltrato psicológico y otros que perjudican su desempeño. Los insumos médicos, materiales y equipos son dispensados limitadamente según refieren por falta de presupuesto, asimismo existe alta exigencia del cumplimiento horario laboral.

Esta situación laboral crea un clima hostil para el adecuado desempeño y cierto grado de insatisfacción laboral; la presente Investigación motiva reflejar la realidad problemática de los recursos humanos relacionados a los niveles de satisfacción del usuario interno del Servicio de Pediatría.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS**

### **A nivel Internacional:**

Vargas, D. (2013.Ecuador). En su estudio “Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” ...” encuestó a todo el personal de los servicios de salud que acudieron los días que estuvo previsto entrevistar en los 12 centros de salud del Patronato. (...) el nivel de satisfacción es 90 %. La edad promedio es 40 años, la mayoría de sexo femenino 71,3 %, con tiempo

promedio de trabajo de 4 años, mayormente médicos y odontólogos 34,65 %.

“ Existe desconocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud del Patronato, El proposito del estudio fue, aportar datos útiles en gestión de calidad, mediante el análisis de los factores relacionados con el nivel de satisfacción tanto de usuarios internos (UI) como usuarios externos (UE).

Granja, A, (2013). Ecuador, En su estudio “Sistema de gestión y mejoramiento continuo de recursos humanos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra”, mediante encuesta al usuario interno (38), encontrando que: “ no se aplica el manual de procedimientos de la Institución, Falta de programas de capacitación al recurso humano en atención a usuarios y relaciones humanas, no se mide la satisfacción laboral en la empresa, no se determinan las actividades específicas de los puestos de trabajo, existe duplicidad de funciones, inadecuados procesos de comunicación interna y externa, inexistencia de incentivos para mejoramiento profesional. Estas falencias en la administración del talento humano se reflejan en la calidad de la atención a los pacientes y consecuentemente en la imagen institucional. ”.

Iriarte, C. (2012). España, en su estudio “Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra”, realizó encuesta a ocho servicios, dando como resultados que: “ los aspectos más insatisfactorios para los enfermeros fueron: “ las oportunidades de interacción interdisciplinaria, el salario, los beneficios, las vacaciones, la relación con los médicos y el reconocimiento en el trabajo; el factor más destacado, es el salario. “ .

Guerrero, G. (2016). Mexico, en su investigación “Gestión del talento humano basada en competencias”, identificó: “ la importancia del especialista en recursos humanos y los factores determinantes para que

puedan gestionar o administrar e influenciar en el diseño y ejecución de las estrategias dentro de los grupos directivos de las organizaciones a todo nivel, siendo capaces de identificar y potencializar el factor humano, las herramientas y habilidades que este posee para ser más efectivo y productivo en sus tareas.”.

“ Diseñó una herramienta para diagnosticar la necesidad profesional de cada recurso humano, como; Diagnóstico de las habilidades de los empleados e identificar los factores a evaluar que permita identificar potencialidades y debilidades que generen planes de desarrollo adecuados y potenciar más sus habilidades en sus actividades diarias, con calidad y efectividad en su área de influencia dentro de la organización respondiendo a las principales necesidades y situaciones cambiantes producto del medio ambiente “.

“ Los factores para desarrollar e implementar un Modelo diagnóstico basado en competencias laborales para la gestión y desarrollo del talento humano son: el entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias “ .

Ministerio de Salud Pública. (2008). Ecuador, para mejora continua de la calidad de atención y para brindar mayor satisfacción al usuario, entre una de sus estrategias, conformó Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad (EMCC). El Patronato Provincial de Pichincha en su afán de mejorar la calidad de sus servicios, se ha propuesto dentro de sus políticas obtener la acreditación de la Norma ISO 9001-2008, para lo cual una de sus estrategias es medir la satisfacción del usuario interno y externo de sus servicios de salud “.

Ladrón, U. (2009). España, en su trabajo “Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación” por encuesta obtuvo que: “ 77.50 % de clientes internos están de acuerdo con su puesto actual, 70% de de los mismos consideran que pueden salir adelante en la empresa., y solo 35% recibe capacitación y que el nivel de satisfacción del cliente interno, permite conocer el estado en el ambiente laboral ”.

Coronel, L. y Farez, C. (2010). Ecuador. Realizo: “ Diagnostico de la situacion de la empresa Duramas Cia. Ltda.”. mediante análisis FODA y OPRI, informa que: “ Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano para el funcionamiento, desarrollo y cumplimiento de objetivos. Constata en el Diagnostico que “ Existe carencia de herramientas para evaluar el desarrollo del personal y que el Sistema administrativo es de tipo Autoritario, provocando clima laboral inestable y perdida de empleados por contraoferta. “ .

### **A nivel Nacional:**

Bobbio, A. y Ramos, F. (2010), Lima. “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” investigó en 75 médicos, 65 entre enfermeros y obstetras y 87 técnicos de enfermería mediante encuesta reportan: “ Satisfechos con su trabajo, 22.7 % de médicos, 26.2% enfermeras y obstetras y 49.4%. de técnicos de enfermería. Los factores de satisfacción laboral en personal médico fue; la higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y la relación con sus jefes de servicio; en el personal de enfermería y obstetricia la carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso; y en el personal técnico el salario mensual y la supervisión ejercida “.

Sánchez D, ( 2010),Tarapoto, en su investigación: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque Y Tabalosos – 2010 “, encontró: “ satisfacción laboral de nivel medio en la microrred Cuñumbuque, 59.4% y en la microrred Tabalosos 81.3%. También existe satisfacción laboral de nivel alto en ambas microrredes predominando este nivel en la microrred Cuñumbuque con 37.5 %; mientras que en la microrred Tabalosos sólo alcanzó el 15.6 % ... “.

Córdova, V. (2006). Lima, en “Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud 2006 ” . “ ... en el área de Medicina, Traumatología y Cirugía mediante encuesta con motivación por teoría de Herzberg a 66 trabajadores de salud y



120 usuarios externos divididos en siete grupos a quienes se aplicó encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por Elias y Alvarez.”, “ la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención; y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad, aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad) “.

Reportan: “alta motivación intrínsecas en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos). La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja asociado al 33 % de satisfechos, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho “. “ El nivel de satisfacción según variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55% “.

PARSALUD 2013, estudia “ mejora del desempeño del personal de salud para una atención”, “ califica a las regiones según el nivel de desarrollo de sus subsistemas y da alcances del sistema de gestión de recursos humanos en salud (RHUS). Los resultados en las regiones Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco y Ucayali ”. señalan que: “ los subsistemas de Planificación y Organización del Trabajo son prioritarios para emprender un proceso de reforma en la gestión de recursos humanos. “.

### **A nivel Local:**

Palma, F. (2011). Pasco. Estudia “La cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion - Pasco en el año 2011 ” . Diseño Descriptivo correlacional causal, población 5 Directores y 150 profesores de la UNDAC. Concluye: “ Las pruebas utilizadas son validos y confiables. El Clima Organizacional es adecuado. La Gestión de la Calidad Pedagógica es Media ó Regular. Existe relación positiva ( $Rho= 0.706$ ) entre la variables ( $p - valor = 0.000 < 0.05$ ) al 5% de significancia bilateral. El 50% de la Gestión de la Calidad Pedagógica depende del Clima Organizacional “.

Ruiz, A. (2016). Huarica -Pasco, investiga: “ Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Es Salud I – Huariaca - Pasco-2016” con una muestra poblacional de 69 residentes, mediante cuestionario sobre información de la percepción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera. determina: Alta satisfacción del adulto mayor “.

### **1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1. Gestión de Recursos Humanos**

MINSA, (1999). “ es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz a partir del uso adecuado de su recurso humano. Los objetivos de la gestión de los RRHH son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores que permitan el desarrollo personal y organizacional sostenido “.

Rodriguez, I. (2013), “ ... proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales “.

Se entiende Gestión de Recursos Humanos el acto de planear, organizar y desarrollar lo concerniente a la promoción eficiente del desempeño del personal en una estructura organizativa.

Es decir representa el medio que permite al recurso humano participar colaborando en la organización hacia los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Administrar Recursos Humanos significa entonces, conquistar la eficiencia en las personas y miembros de una organización, en un ambiente laboral armonioso, positivo y favorable. Así, representa todo aquello que se ejecuta para que el personal permanezca en la organización.

Toda empresa, tiene finalidades como: elaborar, distribuir y/o comercializar algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). La Gerencia de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros esencial de su desarrollo personal y corporativo, es decir el desarrollo interactivo y ambivalente.

Castillo, I. (2016). Comenta que: “ los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son: Conseguir un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción laboral para alcanzar los fines de la empresa; brindar desarrollo organizacional acorde a lo primero incluyendo la satisfacción y los objetivos personales del recurso humano obtenido para alcanzar niveles altos de eficiencia y eficacia en beneficio de la organización y del cliente externo e interno “.

### **1.3.2. Funciones de la gestión de RRHH.**

Suarez, A, (2009), refiere: “ La gestión de los Recursos Humanos implica varias funciones desde el inicio hasta el final de una relación laboral:

- a) Buscar y seleccionar empleados.
- b) Mantener la relación legal /contractual.
- c) Capacita y entrenar.
- d) Desarrollar sus carreras y evaluar su desempeño.
- e) Vigilar que las compensaciones sean correctas.
- f) Controlar la higiene y seguridad del empleo.
- g) Evaluar el desempeño laboral
- h) Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización

- i) Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otros programas que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- j) Promocionar el desarrollo del liderazgo.
- k) Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- l) Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal.
- m) Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- n) Supervisar la administración de los programas de ensayo.
- o) Desarrollar un marco personal basado en competencias.”.

### **1.3.3. Importancia de los recursos humanos en las organizaciones**

ALVARADO, CH. (2013). MINSA. Expone: “ el activo más valioso con que cuenta una organización. La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana “. “ Es el hombre, quien con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, hace integrar y potenciar estos recursos para el desarrollo de la organización, y su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce “ .

Duke K. sustenta que: Existen enfoques que sustentan y ponen en relieve la importancia de los recursos humanos, cada uno con diferente orientación, pero con la misma conclusión: Entre éstos, los tres más importantes:

“ PRIMER ENFOQUE: Crecimiento y desarrollo de las organizaciones

Este enfoque explica que, “El crecimiento y desarrollo de las organizaciones será un crecimiento planeado, con visión de futuro,

donde se integren todos los recursos y en el cual el factor humano se constituye como el principal componente “ .

Senge, Peter. Sobre este desarrollo en “La Quinta disciplina” refiere: “ las organizaciones tendrán que ser inteligentes, para crecer competitivamente “ .

Es decir las organizaciones deben conocer íntegramente sus recurso humanos, estar en constante diálogo con sus usuarios o clientes y el mercado, capaces de responder a las demandas; asimismo, mantener comunicación continua al interior de ellas mismas.

Las organizaciones en el futuro deben descubrir cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de sus colaboradores en todos sus niveles, y las expectativas de sus clientes o usuarios y del medio externo en general, para promover cambios positivos en los sistemas de trabajo, en las actitudes de los trabajadores y en el valor agregado que se otorga al servicio que se brinda a la comunidad.

Es decir el recurso humano, será tan importante e imprescindible por sus capacidades, conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes, participando en las organizaciones para alcanzar altos niveles de eficiencia en el trabajo y calidad en sus producto y/o servicio que oferta al mercado.

**SEGUNDO ENFOQUE: Búsqueda de la excelencia en las organizaciones**

Enfoque desarrollado por Deming, Edward, quien concepciona la filosofía de calidad total.

Deming, decía: “ si todos los trabajadores, mejoran permanentemente la calidad de su trabajo, aumentando la cantidad y reduciendo los costos (...) ;contribuirán al prestigio y competitividad de la organización en el mercado “ .

Es decir, cuando se implanta la calidad total en las organizaciones, posibilita el desarrollo de la organización, hacia la excelencia.

Este enfoque define, una filosofía de trabajo orientada a satisfacer necesidades o expectativas (explícitas o implícitas) del usuario externo e interno, los trabajadores, pues a través del producto (bien o servicio) elaborado por esfuerzo mancomunado e integral de la organización, hacen posible que el bien y/o servicio reúna las características técnicas y de calidad exigidas, se disponga en el mercado en la cantidad y oportunidad, a un precio justo y con alta excelencia en el servicio.

Entonces, la calidad total como enfoque de gestión de recursos humanos, obliga al cambio y mejoramiento continuo, del producto, las personas que conforman la organización e incluso en proveedores y clientes. También la renovación de los procesos de gestión, basada en el principio de unidad corporativa. involucrado y participativo en el trabajo, nuevos roles en el liderazgo, nuevos valores, cultura de confianza, concibiendo un modo diferente de comprender y dirigir al factor humano que se constituye hoy en el principal activo en una cultura de éxito y desarrollo organizacional.

Deming caracteriza una ORGANIZACIÓN SIN CALIDAD en los siguientes criterios: “Calidad total: moda pasajera, Egoísmo / Narcisismo, fragmentación / rivalidades, organizaciones que solo venden, misión: rentabilidad, énfasis en resultados, visión a corto plazo, trabajo más intenso, yo gano / tu pierdes, “apagar incendios”, desperdiciar, trabajador: mano de obra, pensamiento mágico, supresión de diferencias, concepción estructural, rigidez. • Evaluación de personas, dualidad Hogar / Trabajo “.

Deming caracteriza una ORGANIZACIÓN CON CALIDAD cuando existe criterios de: “Calidad total: filosofía de trabajo, servicio eficiente al cliente usuario, Integración a todo nivel: personas, usuarios, departamentos, trabajadores en general, organizaciones que

satisfacen necesidades, misión: satisfacción del cliente (la rentabilidad viene como consecuencia), Énfasis en los procesos que generan resultados, visión a largo plazo, trabajo más capaz, yo gano / tu ganas (cooperación), prevenir incendios, optimizar recursos, ahorrar energía, dinero, esfuerzo, trabajador: ente pensante/valioso, pensamiento estadístico: concepción de variación común y especial, sinergia vía diferencias individuales, concepción dinámica, de proceso, flexibilidad / orientación al cambio, evaluación de procesos vía personas, Integración hogar / trabajo “.

Estos criterios de calidad total han sido adoptados como filosofía de trabajo en algunas organizaciones y otras continúan con la administración tradicional.

Este enfoque aspira: “ la excelencia tanto sociales como económicos, que benefician a ltrabajadores, sino fundamentalmente a los usuarios, haciendo de la organización un ente competitivo, eficiente y eficaz, Incrementa los ingresos y usuarios, mejora el prestigio y la calidad, reduce costos, mejora los procesos, optimiza resultados, alcance de niveles de excelencia y aumento de utilidades. “

#### TERCER ENFOQUE: Globalización

Deming indica en éste enfoque que: “ el mundo organizacional moderno se caracteriza por ser: Globalizado, Competitivo, Cambiante. Dentro de este contexto, las organizaciones deben esforzarse al máximo por ser eficientes, hacer buen uso de los recursos disponibles y eficaces, logrando las metas propuestas en plazos previstos. “ .

“ para ser organizacion competitivas los mercados globalizados, exigen: “ productos / servicios de alta calidad, en la cantidad requerida y oportuna, precios justos o razonables con los beneficios al cliente, con excelencia en el servicio.”

En éste sentido las organizaciones de salud en la globalizacion considera que deben ofertar calidad, cantidad y oportunidad de los servicios de salud a la comunidad.

Entonces lo referido es posible si las organizaciones cumplan con estas condiciones para constituirse en organizaciones competitivas donde, sin lugar a dudas, la calidad del RECURSO HUMANO es importantísimo e imprescindible hacia la tendencia de las organizaciones a estar presentes en muchos mercados mundiales siendo necesario dentro de un mercado constantemente variado de las necesidades del cliente la competitividad y mejora de beneficios de sus productos / servicios.

En consecuencia, los funcionarios y gerentes de todas las organizaciones deben tener muy en cuenta que, sin un recurso humano idóneo, será casi imposible que la organización pueda obtener altos estándares de desempeño, así cuente con equipos sofisticados o de punta.

Si para una organización dedicada a la fabricación de bienes o la prestación de servicios, diferente a las de salud, el recurso humano constituye un elemento fundamental para el logro de sus metas, imaginémonos la importancia que tiene el personal para el caso de una institución dedicada a la prevención y atención de la salud de las personas. En estas instituciones se debe poner sumo cuidado en todo lo referente a las políticas para atraer, ubicar, mantener y retener la calidad y cantidad del personal necesario, a fin que cumpla, a satisfacción, la misión para la cual han sido creadas.

#### **1.3.4. FACTORES PARA UNA BUENA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

- a) Trabajo digno.
- b) Condiciones de trabajo seguras e higiénicas
- c) Pagos y prestaciones adecuadas.
- d) Seguridad en el puesto.



- e) Supervisión competente.
- f) Oportunidades de aprender y crecer.
- g) Clima laboral positivo.
- h) Justicia y juego limpio.

### **1.3.5. Procesos en la gestión de recursos humanos**

Suarez, A.. (2009), Perú. Refiere: “ Existe clasificación de los procesos de gestión de desarrollo del Recurso Humano en Salud, aprobada por el ex instituto de desarrollo de Recursos Humanos IDREH. 2005 “. Y son:

“ PLANIFICACIÓN Y PROVISIÓN ..- Proceso que debe garantizar las personas adecuadas lugares adecuados, distribución equitativa de los trabajadores de salud. Mediante: Planificación estratégica, Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos ”.

“ ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO..- Proceso que organiza y coordina la labor y actividades de los trabajadores, que la desarrollaran. Mediante la: Orientación de recursos humanos el diseño de ocupaciones y cargos y la Evaluación de desempeños “.

“ DESARROLLO..- Proceso de desarrollo del potencial del trabajador como individuo en beneficio de la organización, usando sus competencias, lográndose por Entrenamiento y Desarrollo de Recursos humanos y de la Organización “.

“ COMPENSACIÓN .- Proceso de incentivo continuo a las personas para que logren metas y resultados desafiantes. Mediante remuneración justa, instauración de un Programa de incentivos, Beneficios y servicios “.

“ MANTENIMIENTO.- Proceso de mejora de condiciones de trabajo en la organización de tipo material como del entorno brindando buenas Relaciones laborales, garantizando Higiene, seguridad y calidad de vida

“ CONTROL.- Proceso de evaluación de objetivos previstos, para la mejora y provisión de contingencias y dificultades..

### **1.3.6. DIMENSIONES DE RECURSOS HUMANOS**

Según Rodríguez (2009), Las dimensiones del talento humano.

#### **Servicio y responsabilidad**

Actividades realizadas por usuarios para dar satisfacción en forma regular y continua a determinadas necesidades de interés general con el compromiso de cumplir con sus obligaciones y la toma de decisiones oportuna y favorables en el ámbito laboral

Responsabilidad Percepción existente entre los empleados de poder tomar decisiones sobre su trabajo, sin tener que contar con la autorización de otros, en las dimensiones apropiadas

#### **Desarrollo y Beneficio**

Para Robbins y Coulter (2004:40), “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa

Acevedo, (2010), refiere: “ las cualidades de la mente, guardan relación directa con la inteligencia; no obstante, como un elemento indispensable del desarrollo profesional, debe ser cultivada y mejorada, dentro de estas se tienen: criterio, tacto, habilidad para expresarse, capacidad para detectar problemas, mente proyectiva, amplia cultura y capacitación continua ...) “como indicadores en la dimensión interna de la gestión del recurso humano “.

### 1.3.7. Definición de usuario.

Padua S, (2012), Refiere que el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario : “ Es quien usa ordinariamente algo. El término, procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público “. “ Usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Albrecht, Karl y Carson, Jack. popularizaron el término: “ cliente interno ” en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, sin generalizarse y resulta evidente que es el trabajador, asalariado, peón, obrero o recurso humano. Pero, “cliente es quien paga” y los trabajadores no pagan sino “ cobran “. “ cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado, llevado a cabo en la misma organización, a la que esta integrada por una red interna de proveedores y clientes “.

Domínguez, (2006, p. 6). menciona: “El cliente es quien tiene relación comercial con la empresa con valor agregado perceptible, sirve de soporte y ayuda a incrementar las utilidades y posicionar sus productos ” . “ cada empleado de la organización se convierte en un cliente interno conforme recibe su insumo, información o tarea de otro empleado “ ; “ a su vez él se convierte en proveedor de otro u otros “clientes internos” hasta llegar al umbral donde surgen los clientes externos, como cultura organizacional de los clientes internos”.

Labovitz (1995, p. 157). considera: “ Muchos empleados no tienen contacto directo con el cliente, pero tienen oportunidad de contribuir a su satisfacción “. “ Cada empleado forma parte de una cadena de clientes y proveedores internos que termina en el cliente externo. La tarea del directivo consiste en procesar el trabajo a través de toda la cadena de clientes – proveedores internos y ayudar a sus empleados

a desempeñar su papel, con el fin de garantizar la satisfacción total del usuario final con el producto o servicio ofrecido”.

Ginebra (1999, p. 30). indica: “ La idea de la cantidad de elementos que integran el producto, señalándolo como lo que realmente compra un cliente es mucho más que el producto básico; lo que compra es la empresa entera con la que se relaciona con muchos puntos de contacto, por un número elevadísimo de ellos, lo que incrementa las posibilidades de que la percepción de calidad se incremente también un número elevado de veces. Cuando recibe un folleto o una factura o una atención del repartidor, o cuando palpa la limpieza y orden de la planta, o cuando se comunica con nuestra empresa, y recibe buena atención”.

ISO 9000 versión 2000. (Internacional Standar Organization), considera: “ cliente es la organización o persona que recibe un producto, resultado de un proceso relacionado o que interactúan, transformando entradas en salidas “. Plantea: “ toda organización o persona que acuda a otra con vistas a recibir el resultado del proceso que genere puede ser considerado un cliente “. O es toda persona que transforme las insatisfacciones presentadas por la primera en satisfacciones” .

Merli, (1994, p. 13). sobre calidad: “ Cada persona, unidad, taller y división tiene su propio cliente ”. “ Los clientes internos son personas del proceso, en la fabrica y talleres como en las oficinas, es la cadena cliente – proveedor en quienes se aplica los conceptos de calidad negativa (eliminación de defectos) y de calidad positiva (evidencias de buena calidad) a las actividades de una compañía “ .

“ Todo personal interviene en la generación de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente. Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utiliza los productos resultantes como entrada (recursos) para su propio proceso, a su vez,

éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro cliente interno, o que llegarán hasta el mercado, dirigidas a clientes externos “.

La calidad, es de aplicación en proveedor de Salud - usuario interno (cadena de Deming). Donde, el proveedor interno debe satisfacer las necesidades de su cliente, de igual modo que la organización deberá satisfacer a sus clientes externos. Esto explica qué es la calidad total que sería la calidad (aptitud de uso) aplicada a todas las actividades de la organización y a todas las cadenas proveedor–cliente, existentes en ella. Por tanto la identificación de proveedores y clientes, qué deben aportar y recibir (material, información, documentos, instrucciones, etc.) y cómo, respectivamente, son elementos básicos para alcanzar la calidad total

#### **1.3.8. Satisfacción del Usuario**

Dutka (2001, p. 37). “ La satisfacción del empleado influye sobre la del cliente, asimismo, la satisfacción de los clientes internos influye en el éxito o fracaso de cualquier compañía, tanto en sus relaciones con el mercado como en el ámbito organizacional ”. “ Las iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos y no en los clientes internos fracasan; se frustran por desconocimiento de los requerimientos de los clientes internos y la necesidad de conectar la satisfacción y la medida de los avances internos “.

Jiménez (2005, p. 101). Menciona: “ Se aprecia interés entre muchas compañías en medir la opinión de los empleados, porque demuestran una fuerte correlación entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción del cliente externo ”

Instituto Científico de Marketing (Estados Unidos de América) informa en: implementación de Calidad del Servicio, que: “ La satisfacción de los empleados predice mejor la calidad y el valor del servicio entre

una muestra de 257 hoteles; confirmando que una alta satisfacción del empleado está relacionada con un servicio más eficaz al cliente ”.

Ginebra, (1999, p. 98): “ Normalmente, los proveedores ignoran las necesidades de sus clientes internos ... ”. “ Esto ocasiona lentitud y burocracia. A pesar de que el proveedor externo se obliga satisfacernos. La satisfacción del cliente interno requiere tareas diferentes para cada personal pues, cada miembro de una organización es cliente de otro miembro “. “ La satisfacción definida como provisión y gratificación de todas las necesidades responde a las condiciones y demandas, que, provoca un sentimiento, un estado mental, de agradecimiento (atendiendo a todo aquello que hace que una persona se sienta contenta) “.

General Accounting Office, (1991) Oficina de Contabilidad General observa evidencias del valor que aporta la mejora de la calidad en la satisfacción de los clientes. Conocer y superar las expectativas de los clientes internos satisfaciendo sus requerimientos, mantiene contento al cliente interno, también mayor responsabilidad laboral y conciencia de calidad total. El concepto de la gestión de la calidad total está basado en una mejora continua, dirigida por la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya sean internos y/o externos.

MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige representan este modelo; define: ” proceso dirigido por la satisfacción del cliente, hacia la calidad total y la excelencia empresarial “. Su modelo de gestión de la satisfacción del cliente aporta un marco general para: “ Definir objetivos claros, Identificar las percepciones de calidad y satisfacción; Medir sus requerimientos; Precisar las actividades; Considerar la opinion de los trabajadores sobre capacidad de organización para atender necesidades y objetivos de satisfacción; Identificar y atender necesidades de los clientes en la organización, y realizar mejora continuas y supervisión de aspectos críticos “ .

Kano, N. (2008). Modela sobre: “ Factores de satisfacción del cliente” es relevante medirlo en el usuario interno y externo. “ distingue seis categorías de la calidad; las tres primeras influyen en la satisfacción del cliente y son: “ Factores básicos (insatisfactorios) que causarán descontento del usuario si no se satisfacen; Factores de entusiasmo (satisfactorios atractivos) que aumentan la satisfacción del cliente, no causan descontento si no se entregan, sorprenden y generan “placer”. Permite la distinción empresarial con sus competidores; Los factores de desempeño que, causan satisfacción, si es alto, y descontento si el desempeño es bajo.

“ Las cualidades indiferentes; donde el usuario no presta atención a estas características; Las cualidades cuestionables; si son esperadas por los usuarios y las Cualidades inversas del producto muy esperada por el usuario. “

Salguero, (2001). Al respecto refiere: “ Si cada persona intenta satisfacer a su usuario interno, entregándole trabajo eficiente y oportuno, beneficiará a la empresa. Por tanto es necesario saber que aspectos del trabajo le interesan más, para elegir nuestros indicadores ”. “ La satisfacción del usuario interno no depende del grado en que el externo este satisfecho y no se puede afirmar en el otro sentido, pues un trabajador satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad no sólo por presta mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, posee elevada autoestima y muestra mejor porte y aspecto “ .

La satisfacción del usuario interno no sólo influye en la satisfacción del externo por lo antes expuesto sino que cada vez que un trabajador se siente satisfecho esta en mejores condiciones de no dejarse condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológica u organizativas y es capaz de producir soluciones o paliativos a cada deficiencia que surja.

El objeto de evaluar la satisfacción del usuario interno mediante entrevistas cuantitativas es medir los atributos y su grado de cumplimiento de la compañía. Permite cuantificar la actuación en la situación actual, priorizar necesidades, y distribuir adecuadamente los recursos para mejorar incrementar la satisfacción.

Zapata, J. (2011). Refiere: “ Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos se pueden utilizar los siguientes indicadores: a) Contenido del trabajo: lo atractivo del trabajo, retroalimentación de los resultados, significado social conferido, el nivel de autonomía que permite el puesto; b) trabajo en grupo: grado de participación y satisfacción de necesidades de afiliación; c) estimulación: si el sistema remunerativo satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad por resultados del trabajo y esfuerzos desarrollados; d) condiciones de trabajo: seguridad, higiene, comodidad y estética; e) condiciones de bienestar: relativa a facilitar un mejor clima laboral como transportación, alimentación, horario de trabajo, etc. “ .

Perez, Y. (2014). Cuba. escribe: “ El concepto de clima laboral ha evolucionado a un cambio de filosofía del rol de la dirección de recursos humanos, con visión de servicio con opiniones y actitudes de los clientes, para mejorar la percepción del usuario interno” . “ Conocer al cliente, detectar sus necesidades, localizar sus motivacionales y desarrollar una comunicación fluida interna son variables de una apreciación de la satisfacción del cliente “ .

Funes,D. (2013). Refiere: La teoría del sicologo FREDERICK HERZBERG sobre Higiene y motivacion que: “ la relación del individuo con su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede depender del éxito o fracaso”.

“ Ciertas características suelen estar relacionadas con la satisfacción y otras con la insatisfacción en el trabajo (motivación) “. como: el



logro, reconocimiento, índole del trabajo, responsabilidad, progreso y crecimiento” , “ Los factores extrínsecos que provocan insatisfacción: las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, y las condiciones de trabajo (higiene) ” . Concluye que: “ la satisfacción e insatisfacción no son polos opuestos son dimensiones individuales por lo que en la Satisfacción influyen los motivadores y en la insatisfacción influyen los factores de higiene “ .

### **1.3.9. Dimensiones de Satisfacción del usuario**

#### **Condiciones de trabajo**

García, (2010: 31), “consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral”.

Donnelly, y Ivancevich, (2006), refieren que: “ las condiciones de trabajo son elementos mutuamente relacionados que actúan sincrónicamente para proporcionar la administración de la seguridad y la salud en el trabajo. Engloba la política, la organización, la planificación y aplicación, evaluación y acción en pro de mejoramientos.

Robbins. y Coulter. (2004:85), Al respecto manifiestan: “ los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo”. Es decir, el recurso humano exige se disminuya el entorno peligroso, incómodos, como condición necesaria para el desempeño de su labor.

#### **Formación de actitudes**

Robbins y Coulter, (2004:71). las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos manifiestan además: “ la opinión de quien habla acerca de algo, no son lo mismo que valores, pero se relacionan “.

Chiavenato, (2009:224-225). las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”.

Es decir, se adoptan actitudes hacia el trabajo, la organización, los compañeros, la remuneración y otros; para satisfacción laboral, participación activa y efectiva en la eficiencia de la organización, mejoramiento del comportamiento en el trabajo y alto compromiso con la Empresa.

### **Desarrollo profesional**

Chiavenato (2009:556), lo define como: “la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo”. “ Tiene objetivos a mediano plazo, de proporcionar al personal conocimientos exigible en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas, a través de empresas especializadas en desarrollo del personal,”. “ El personal deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permitirán progresar, que las oportunidades están a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación” .

Es decir el desarrollo profesional es sinónimo de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, una educación y carrera en la organización.

### **Colaboración**

Proceso en el cual se involucra el trabajo de sus usuario en equipo con objetivos y metas comunes en el desarrollo de la empresa.

### **Participacion y organización**

Son acciones por iniciativas personales aunándose a ciertos grupos hacia determinadas causas que dependen, para su realización de las

estructuras de poder de las organizaciones para requerir situaciones o demandar cambios.

### **Clima Laboral**

Galicia, (2010:67). Refiere: “ modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que tienen las personas trabajadoras de una empresa de intervenir en los procesos de decisión, a los recursos destinados a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros”.

Chiavenato, (2009:120). “ es referirse a clima organizacional “, “ Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización”.

“ refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes”.

“ cualidad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de una empresa”. “ El clima laboral ofrece enriquecimiento, participación en decisiones sobre su puesto de trabajo y con la organización.”

### **Conocimiento del area**

Galicia, (2010), aporta: “El conocimiento es un recurso de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación”.

Quintana, (2006). Refiere que: “ el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia ”.

Entonces, las organizaciones, deben gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, implica aportar conocimiento a las nuevas personas; dar información a los nuevos trabajadores, uniendo la

cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre recursos Humanos y la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018?

### **1.4.2. Problemas Especificos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?
- c) ¿Cuál es el nivel de los recursos humanos del servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?
- d) ¿Cuál es el nivel la satisfacción del usuario del servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?

## **1.5 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

**1.5.1. Justificación Teórica.-** Porque ampliare los conocimientos de la importantísima Gestión de los Recursos Humanos en salud asociados a los indicadores de formación, motivación, selección, capacitación y reconocimiento del personal de salud para el logro de los objetivos de la organización donde labora en relación a los satisfactores del usuario interno que trascienda en mayor eficacia y eficiencia de su desempeño, su productividad en un servicio de alta calidad que le genere al personal satisfacción laboral.

**1.5.2. Justificación Práctica.-** Porque proporciona medios instrumentales para medir las variables en forma significativa y fiable en la selección de los recursos humanos en salud y sobre todo, la satisfacción del

usuario interno, aplicable en las organizaciones de servicios de salud. Específicamente un resultado concreto y medible.

**1.5.3. Justificación Metodologica.-** Porque en los resultados se configura un conjunto de pasos en el proceso de Gestión de los recursos humanos que garantiza una adecuada selección del recurso de acuerdo a las necesidades, habilidades y sobre todo motivación de mejoramiento para el desarrollo organizacional efectivo hacia la satisfacción laboral cuando se ubica al trabajador en el área donde se desempeña mejor y le satisface realizar las actividades del cargo. Es decir por ser una actividad procesal hacia la calidad y la excelencia.

**1.5.4. Justificación Social.-** Porque la salud compromete la atención de personas a personas en situación de salud o enfermedad, en su eje familiar social y su entorno, por tanto las organizaciones de salud deben seleccionar el personal idóneo capacitándolos en habilidades, competencias y actitudes sobre todo alta eficiencia en el desempeño laboral en el cargo que ocupa en el servicio de calidad que debe ofertarse. Este valioso recurso debe intensificarse su búsqueda y conservación dentro de la empresa haciéndole sentir satisfecho tanto al usuario interno como al externo en el medio social.

## **1.6 Hipotesis**

### **1.6.1. Hipotesis Alternativa:**

Existe relación entre recursos Humanos y la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018

### **1.6.2..Hipótesis Específica:**

- a) Existe relación entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- b) Existe relación entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

- c) El nivel de los recursos humanos es eficiente en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- d) El nivel de satisfacción del usuario es bueno en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1 General:

Determinar cuál es la relación que existe entre recursos Humanos y la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018

### 1.7.2 Específicos:

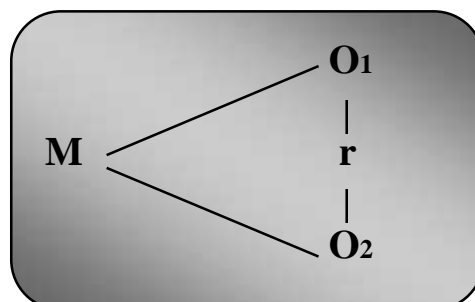
- a) Establecer cuál es la relación que existe entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- b) Establecer cuál es la relación que existe entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- c) Establecer cuál es el nivel de los recursos humanos del servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- d) Determinar cuál es el nivel la satisfacción del usuario del servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

## II. METODO

### 2.1. Diseño de Investigacion

Diseño descriptivo correlacional de corte transversal.

Esquema :



Dónde:

O1: Recursos humanos.

O2: Satisfacción del usuario

r: Relación de las variables de estudio

M: Es la muestra de usuarios.

## **2.2. Variables, operacionalizacion**

**Variable 1:** Recursos humanos.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
<b>RECURSOS HUMANOS.</b>	En la administración de empresas, se denomina <b>recursos humanos</b> (RR. HH.) al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa. Frecuentemente también se utiliza para referirse al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal que la organización necesita para lograr sus objetivos.	El instrumento esta adecuado para analizar la opinión sobre los recursos humanos en las dimensiones del servicio y responsabilidad, desarrollo y beneficio	Servicio y responsabilidad	a) Brinda servicios a la organización b) Brinda servicios a dirigentes, gerentes y empleados. c) Valora responsabilidades laborales . d) Valora cualidades personales e) Evalúa el desempeño f) Promociona desarrollo y liderazgo g) Valora idoneidad personal h) mejora sus conocimientos. i) Mantiene armonía laboral. j) Participa en solución de problemas laborales	Ordinal
			Desarrollo y beneficio	a) Exige beneficios laborales. b) Describe políticas y procedimientos. c) Asiste a reuniones laborales. d) Participa en programas de prueba. e) Desempeña labor por competencias f) Garantiza calidad del servicio	
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Definida como la percepción del entrevistado que expresa su juicio de valor con la atención recibida en el establecimiento.	Instrumento diseñado con ítems dirigidos a la obtención de los resultados del cuestionario de la satisfacción del usuario	Condiciones de trabajo	Físicas y Ambientales - Seguridad - Horario y Calendario	Ordinal
			Formación	Necesidades y peticiones de Formación - Temas de formación ofrecidos - Formación recibida	
			Desarrollo profesional	Desempeño del jefe - Tareas y Responsabilidades asignadas - Valoración laboral - Satisfacción de expectativas	
			Colaboración	Reconocimiento - Supervisión - Orientaciones y apoyo - Trato,	
			Participación y organización	Decisiones - Participación Aporte de propuestas y sugerencias – Organización - Coordinación	
			Clima laboral	Relaciones de trabajo - Información - Sugerencias y Aportaciones - Ambiente de trabajo	
Conocimiento del Área	Conocimiento - Desempeño laboral - Objetivos y Planes –Demanda Laboral				



## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 Población**

La población (N = 20) estuvo conformada por todos los Profesionales de la salud del servicio de Pediatría del Hospital Daniel A. Carrión de Cerro de Pasco

### **2.3.2 Muestra**

Para este estudio de satisfacción de usuarios fue necesario garantizar que la probabilidad de ser elegido para la muestra, fue la misma para todos los individuos. Por lo tanto se usara el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. (N = 20)

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

### **2.4.1. Técnica**

Para valorar la correlación entre recursos Humanos y la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco. La técnica utilizadas fue: la encuesta y el análisis de los documentos

### **2.4.2. Instrumento:**

Se aplicó como instrumento dos cuestionarios: para el usuario interno uno para la variable recurso humano y otro para la satisfacción.(ver Anexos Instrumentos)

### **2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento**

**Validez.-** Para los efectos de validez de instrumento se sometió al procedimiento del juicio de expertos, profesionales con conocimiento y experiencia en metodología e investigación científica la media fue de 90% de validez

**La confiabilidad.-** El instrumento se ha determinado mediante la prueba de ensayo. Para este caso se aplicó en dos oportunidades antes de la

aplicación definitiva logrando resultados confiables en una población similar.

Cuantitativamente la confiabilidad del instrumento se expresa mediante el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach cuyo resultado es el siguiente:

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,788	,796	20

#### 2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos recopilados se analizaron tal como estaban organizados en el instrumento por dimensiones. La totalidad de los datos fueron consignados en una base de datos. Para su análisis estos datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS 17 y los valores del Coeficiente de Correlación Pearson (r) con la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Los resultados, para su interpretación han sido organizados en cuadros y gráficos.

#### 2.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación se ha previsto salvaguardar la identidad de los encuestados, así mismo se asume el compromiso de realizar la recolección de datos de manera imparcial en todo momento de su ejecución.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los resultados

TABLA N° 1  
Resultados de la encuesta sobre satisfacción del usuario interno

	DIMENSION 1. CONDICIONES DE TRABAJO				
MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	ítems
1	2	3			
5	6	9	20	44	1
1	1	18	20	57	2
3	10	7	20	44	3
	DIMENSION 2. FORMACION				
4	6	10	20	46	4
5	2	13	20	50	5
4	7	9	20	45	6
	DIMENSION 3. DESARROLLO PROFESIONAL				
6	1	13	20	47	7
6	5	9	20	43	8
0	8	12	20	52	9
6	5	9	20	43	10
	DIMENSION 4. COLABORACION				
5	6	9	20	44	11
6	6	8	20	42	12
5	5	10	20	45	13
4	6	10	20	46	14
	DIMENSION 5. PARTICIPACION Y ORGANIZACIÓN				
6	4	10	20	44	15
5	5	10	20	45	16
4	6	10	20	46	17
3	6	11	20	48	18
6	6	8	20	42	19
	DIMENSION 6. CLIMA LABORAL				
3	7	10	20	47	20
5	7	8	20	43	21
4	6	10	20	46	22
4	6	10	20	46	23
	DIMENSION 7. CONOCIMIENTO DEL AREA				
4	7	9	20	45	24
4	8	8	20	44	25
6	1	13	20	47	26
6	5	9	20	43	27
121	151	275	540	1234	

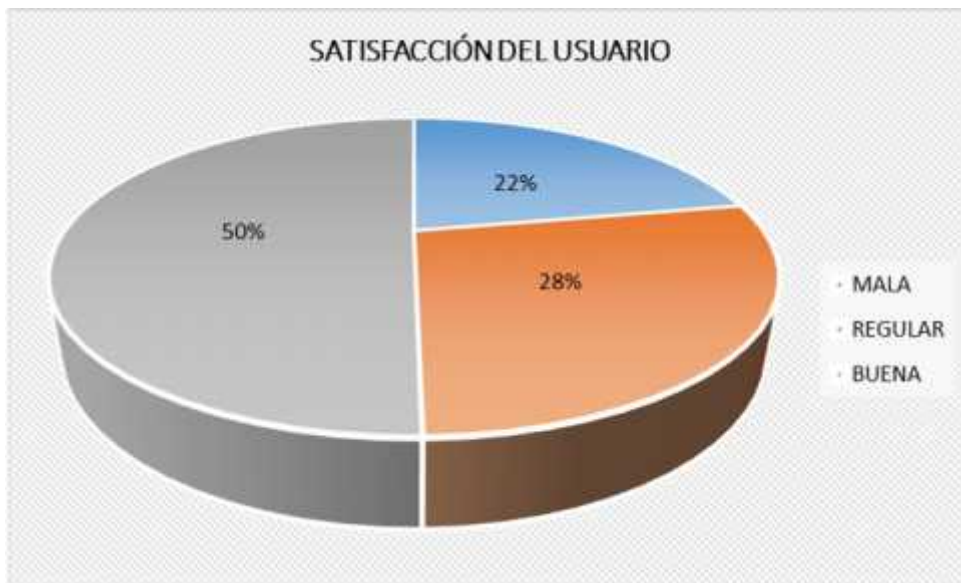
TABLA N° 2

Resumen de resultados de la encuesta sobre satisfacción del usuario interno

MALA	REGULAR	BUENA		
121	151	275	540	1234
22%	28%	50%	100%	

GRAFICO N° 1

Resumen de resultados de la encuesta sobre satisfacción del usuario interno



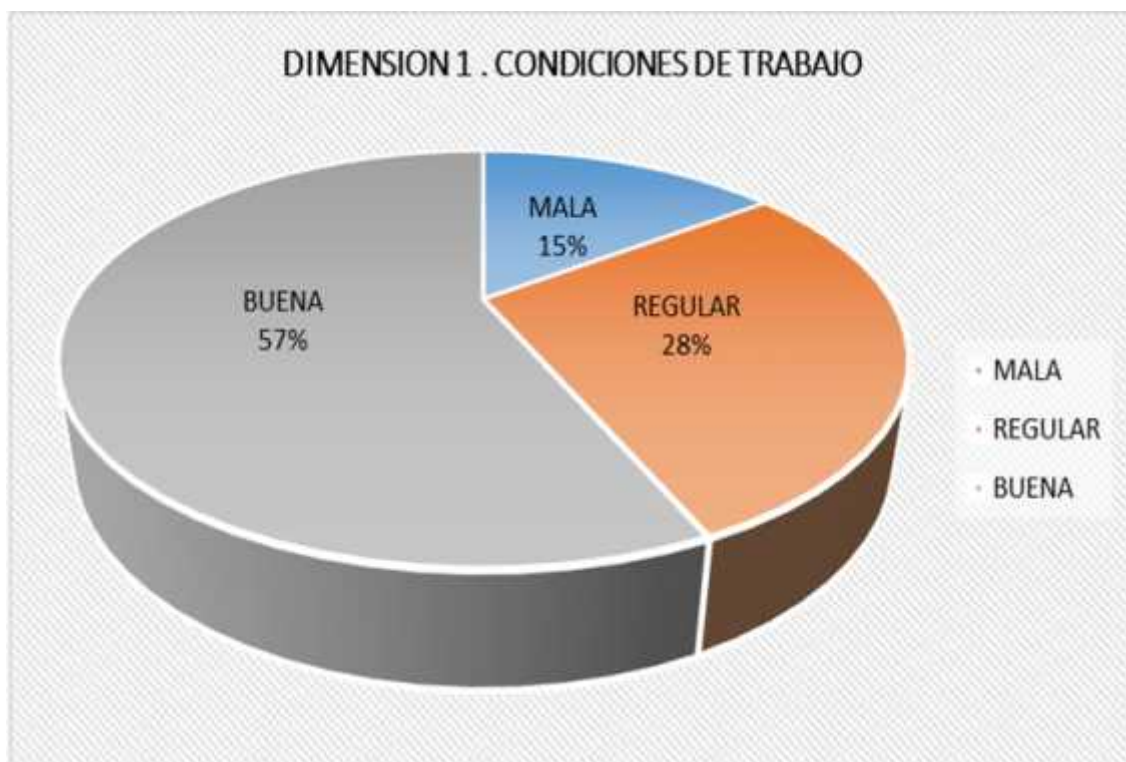
### Interpretación

De la tabla N° 2 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 50% que son 275 puntos mencionan que es buena la satisfacción del Usuario.

**TABLA N° 3**  
Resultados de la encuesta sobre condiciones de trabajo

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	items
5	6	9	20	44	1
1	1	18	20	57	2
3	10	7	20	44	3
<b>9</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>145</b>	
<b>15%</b>	<b>28%</b>	<b>57%</b>	<b>100%</b>		

**GRAFICO N° 2**  
Resultados de la encuesta sobre condiciones de trabajo



**Interpretación**

De la tabla N° 3 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 57% que son 34 puntos mencionan que tiene buena condición de trabajo, por tanto tiene buena satisfacción sobre en el ítem 2 referente a las condiciones de seguridad en el trabajo.

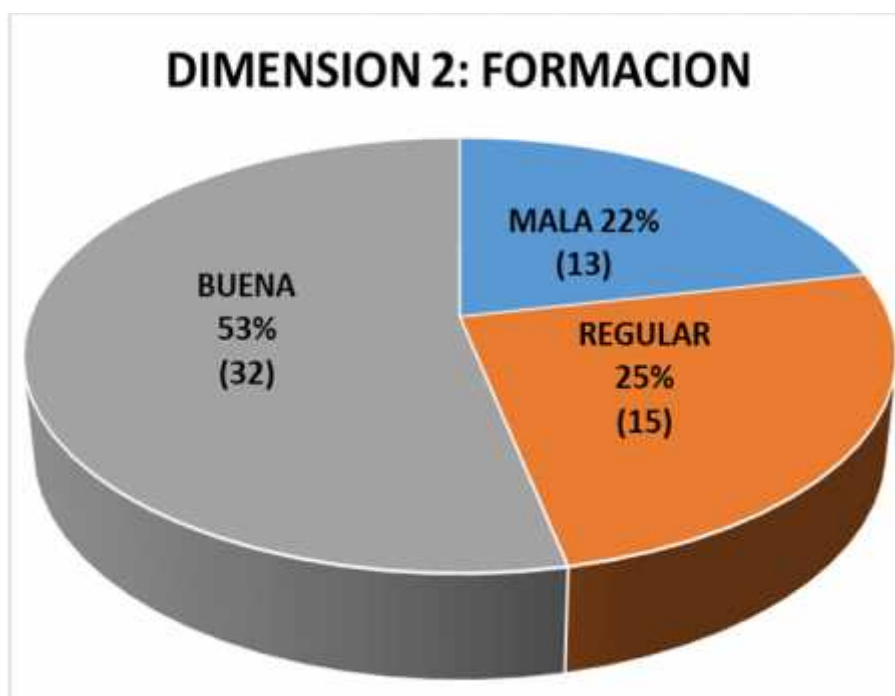
TABLA N° 4

Resultados de la encuesta sobre formación

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	ítems
4	6	10	20	46	4
5	2	13	20	50	5
4	7	9	20	45	6
<b>13</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>141</b>	
<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>		

GRAFICO N° 3

Resultados de la encuesta sobre formación



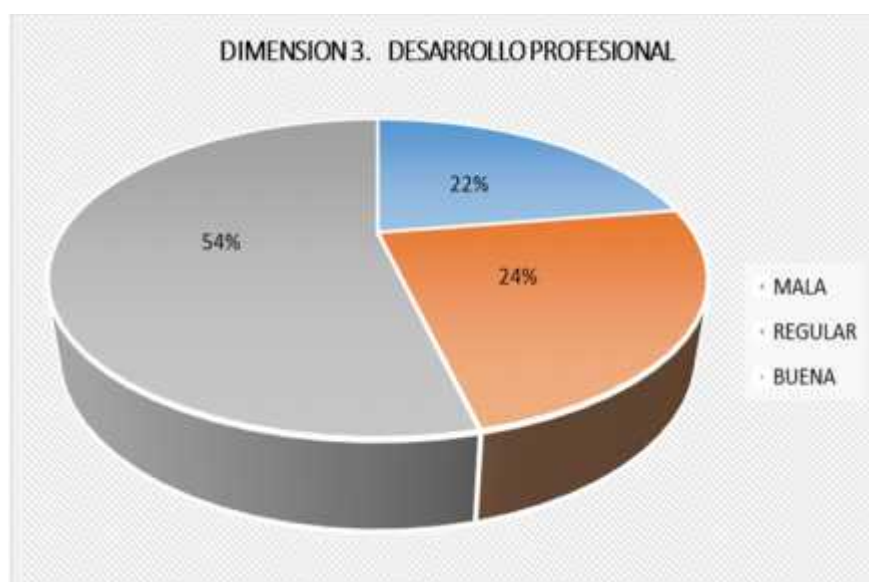
### Interpretación

De la tabla N° 4 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 53% que son 32 puntos mencionan que tiene buena formación, observándose mayor puntaje en el ítem 5 referente a la selección de los temas que se ofrece en el Servicio de Pediatría

TABLA N° 5  
Resultados de la encuesta sobre desarrollo profesional

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	ítems
6	1	13	20	47	7
6	5	9	20	43	8
0	8	12	20	52	9
6	5	9	20	43	10
<b>18</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>80</b>	<b>185</b>	
<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>54%</b>	<b>100%</b>		

GRAFICO N° 4  
Resultados de la encuesta sobre desarrollo profesional



### Interpretación

De la tabla N° 5 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 54% que son 43 puntos mencionan que existe una buena promoción y desarrollo profesional en su área de trabajo, observándose mayor puntaje en el ítem 7 referente al trabajo que desempeña en el Servicio de Pediatría.

**TABLA N° 6**  
Resultados de la encuesta sobre colaboración

<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>PT</b>	<b>TP</b>	<b>items</b>
5	6	9	20	44	<b>11</b>
6	6	8	20	42	<b>12</b>
5	5	10	20	45	<b>13</b>
4	6	10	20	46	<b>14</b>
<b>20</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>80</b>	<b>177</b>	
<b>25%</b>	<b>29%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>		

**GRAFICO N° 5**  
Resultados de la encuesta sobre colaboración



**Interpretación**

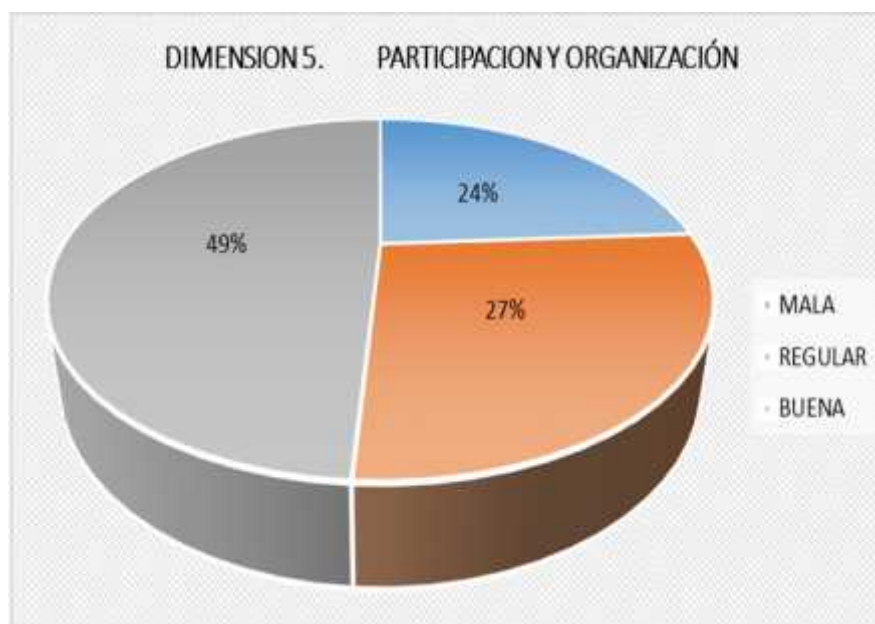
De la tabla N° 6 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 46% que son 37 puntos mencionan que existe buena colaboración entre los trabajadores, observándose mayor puntaje en el item 13 y 14 referente a las orientaciones y apoyo en el desempeño de su trabajo y sobre el trato ,respeto y comprensión que se ofrece en el Servicio de Pediatría



**TABLA N° 7**  
Resultados de la encuesta sobre participacion y organizacion

<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>PT</b>	<b>TP</b>	<b>ítems</b>
6	4	10	20	44	<b>15</b>
5	5	10	20	45	<b>16</b>
4	6	10	20	46	<b>17</b>
3	6	11	20	48	<b>18</b>
6	6	8	20	42	<b>19</b>
<b>24</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	
<b>24%</b>	<b>27%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>		

**GRAFICO N° 6**  
Resultados de la encuesta sobre participacion y organizaci3n



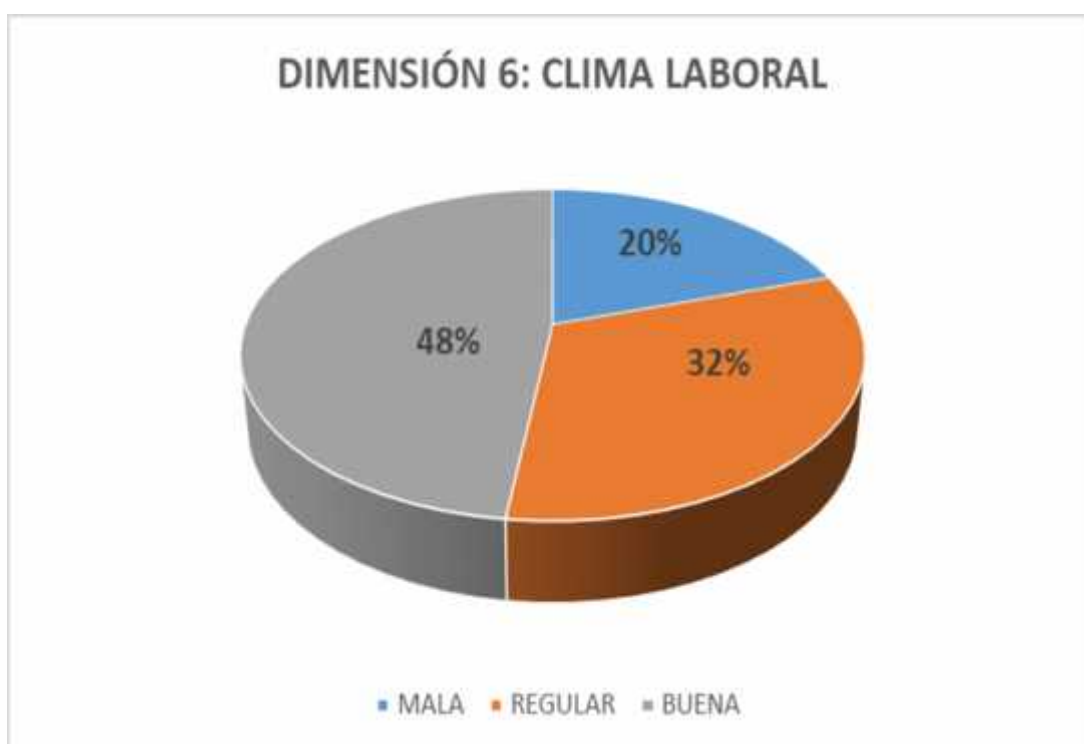
### **Interpretaci3n**

De la tabla N° 7 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 49% que son 49 puntos mencionan que existe una buena participaci3n y organizacion entre los trabajadores, observandose mayor puntaje en el item 18 referente a la organizaci3n y las actividades que se desarrolla en el Servicio de Pediatría

TABLA N° 8  
Resultados de la encuesta sobre clima laboral

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	ítems
3	7	10	20	47	<b>20</b>
5	7	8	20	43	<b>21</b>
4	6	10	20	46	<b>22</b>
4	6	10	20	46	<b>23</b>
<b>16</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>80</b>	<b>182</b>	
<b>20%</b>	<b>32%</b>	<b>48%</b>	<b>100%</b>		

GRAFICO N° 7  
Resultados de la encuesta sobre clima laboral



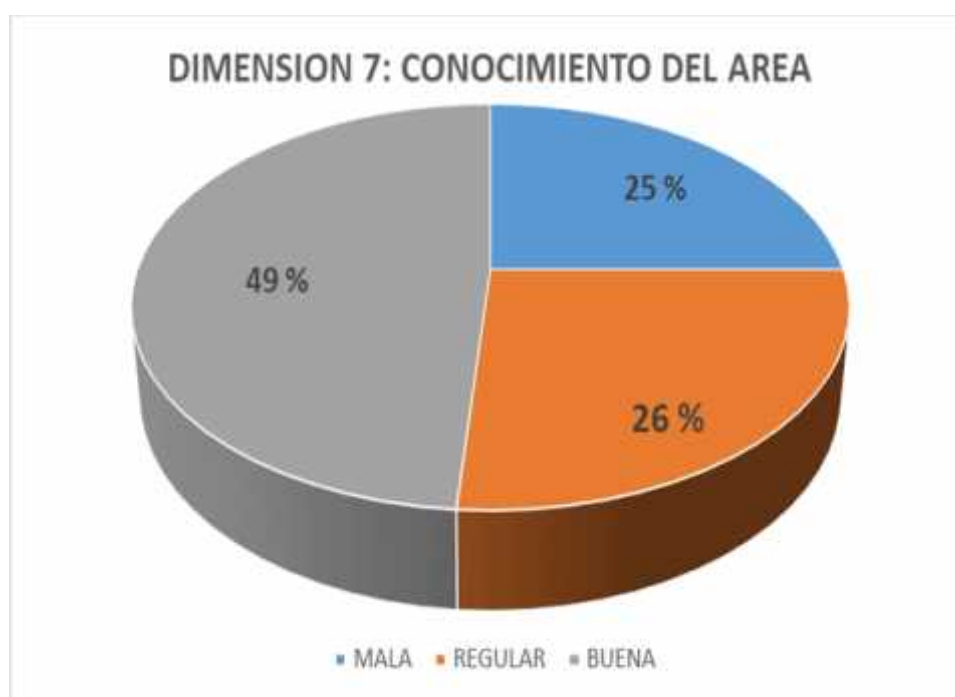
### Interpretación

De la tabla N° 8 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 48% que son 38 puntos mencionan que existe un buen clima laboral entre los trabajadores, observándose mayor puntaje en el ítems 20, 22 y 23 referente a las relaciones laborales, participando con aportes en la mejora del ambiente de trabajo en el Servicio de Pediatría

TABLA N° 9  
Resultados de la encuesta sobre conocimiento del area

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP	items
4	7	9	20	45	<b>24</b>
4	8	8	20	44	<b>25</b>
6	1	13	20	47	<b>26</b>
6	5	9	20	43	<b>27</b>
<b>20</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>80</b>	<b>179</b>	
<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>		

GRAFICO N° 8  
Resultados de la encuesta sobre conocimiento del área



**Interpretación**

De la tabla N° 9 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 49% que son 39 puntos mencionan que existe un buen conocimiento del area de trabajo, observandose mayor puntaje en el items 26 referente al desempeño laboral de los usuarios internos en el Servicio de Pediatría

TABLA N° 10

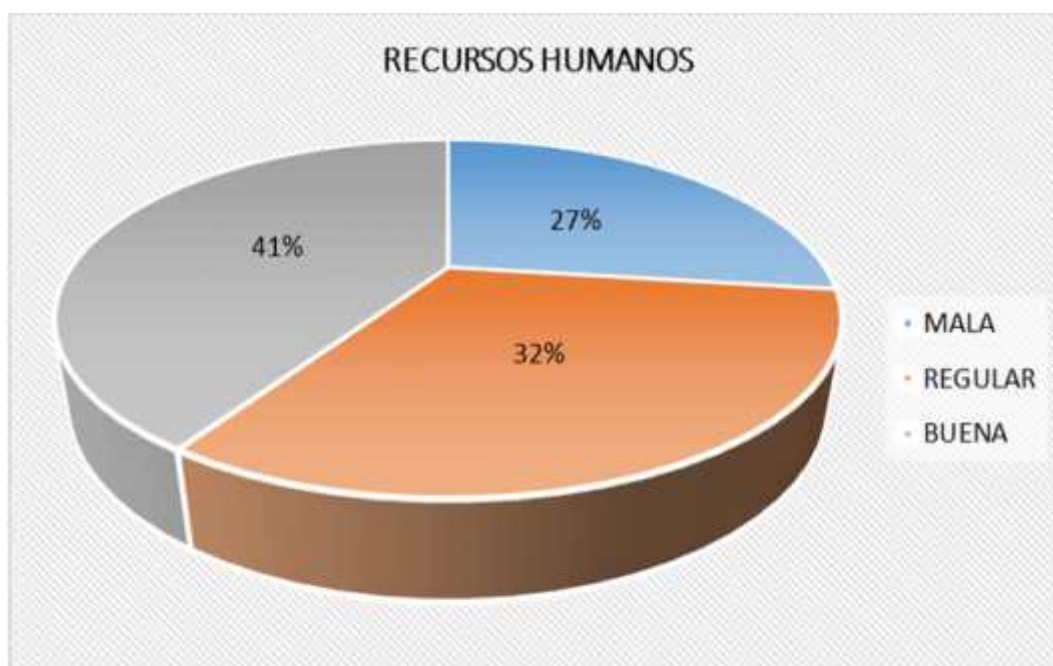
Resultados de la encuesta sobre recursos humanos

<b>DIMENSION 1 . SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>			<b>items</b>
1	2	3	PT	TP	
7	4	9	20	42	<b>1</b>
5	4	11	20	46	<b>2</b>
7	5	8	20	41	<b>3</b>
5	7	8	20	43	<b>4</b>
7	7	6	20	27	<b>5</b>
5	7	8	20	43	<b>6</b>
8	6	6	20	38	<b>7</b>
3	8	9	20	46	<b>8</b>
5	7	8	20	43	<b>9</b>
4	6	10	20	46	<b>10</b>
<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>					
6	6	8	20	48	<b>11</b>
4	5	11	20	47	<b>12</b>
6	8	6	20	40	<b>13</b>
6	7	7	20	41	<b>14</b>
3	7	10	20	47	<b>15</b>
5	8	7	20	42	<b>16</b>
<b>86</b>	<b>102</b>	<b>132</b>	<b>320</b>	<b>680</b>	

TABLA N° 11  
Resumen de los resultados de la encuesta sobre  
Recursos humanos

MALA	REGULAR	BUENA	PT	TP
86	102	132	320	680
27%	32%	41%	100%	

GRAFICO N° 9  
Resumen de la encuesta sobre Recursos humanos



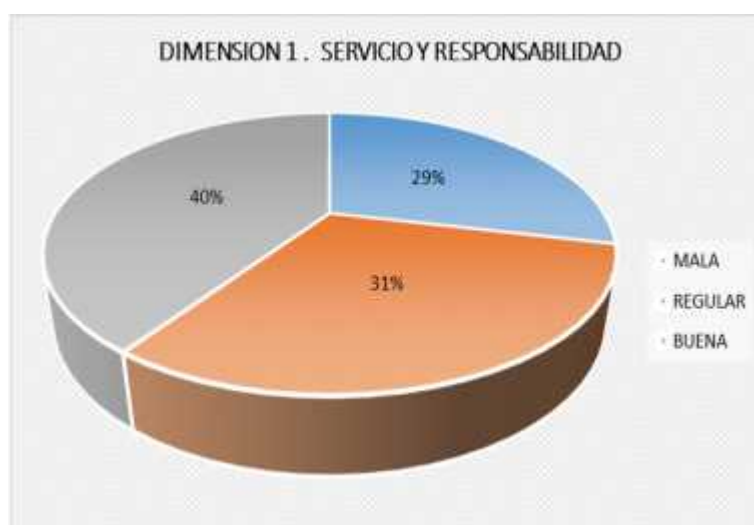
**Interpretación**

De la tabla N° 11 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 41% que son 132 puntos mencionan que es buena la Gestión de recursos humanos en el Servicio de Pediatría.

TABLA N° 12  
Resultados de la Dimensión1: Servicio y responsabilidad

<b>DIMENSION 1 . SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>PT</b>	<b>TP</b>	<b>items</b>
7	4	9	20	42	<b>1</b>
5	4	11	20	46	<b>2</b>
7	5	8	20	41	<b>3</b>
5	7	8	20	43	<b>4</b>
7	7	2	20	27	<b>5</b>
5	7	8	20	43	<b>6</b>
8	6	6	20	38	<b>7</b>
3	8	9	20	46	<b>8</b>
5	7	8	20	43	<b>9</b>
4	6	10	20	46	<b>10</b>
<b>56</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>200</b>	415	
<b>29%</b>	<b>31%</b>	<b>40%</b>	<b>100</b>		

GRAFICO N° 10  
Resultados de la Dimensión 1



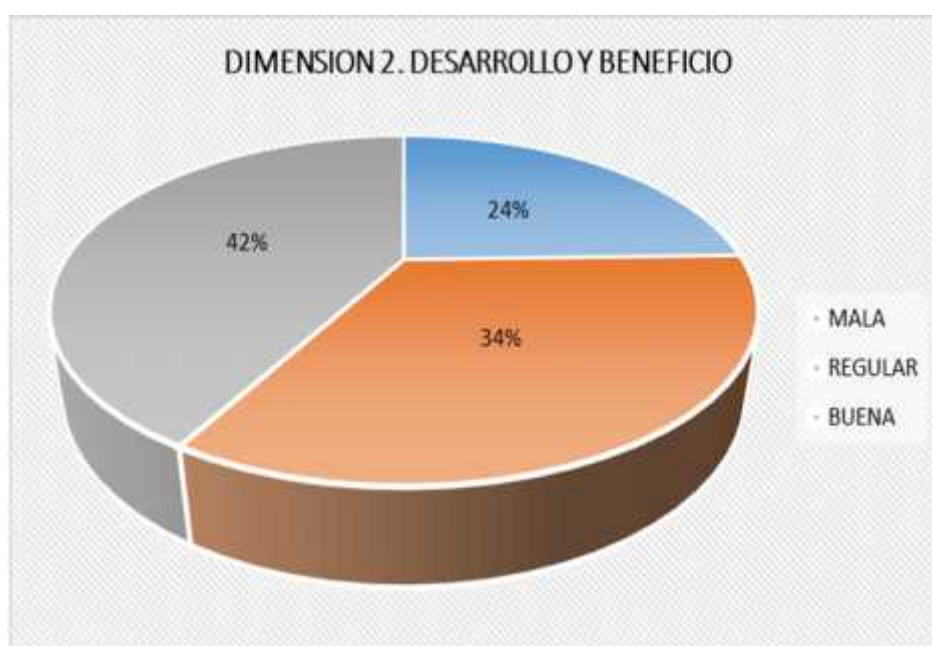
**Interpretación**

De la tabla N° 12 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 40% que son 79 puntos mencionan que es buena de los recursos humanos sobre el servicio y la responsabilidad en el trabajo, observándose mayor puntaje en el ítem 2 referente a la gestión de ayuda y servicios a la dirigencia y usuarios internos en el Servicio de Pediatría.

TABLA N° 13  
Resultado de Dimensión 2: Desarrollo y beneficio

<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>					
<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	<b>PT</b>	<b>TP</b>	<b>items</b>
6	6	10	20	48	<b>11</b>
4	5	11	20	47	<b>12</b>
6	8	6	20	40	<b>13</b>
6	7	7	20	41	<b>14</b>
3	7	10	20	47	<b>15</b>
5	8	7	20	42	<b>16</b>
<b>30</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>120</b>	<b>265</b>	
<b>24%</b>	<b>34%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

GRAFICO N° 11  
Resultados de la Dimensión 2: Desarrollo y beneficio



### Interpretación

De la tabla N° 13 podemos mencionar que de los 20 encuestados el 42% que son 51 puntos mencionan que es buena la gestión del desarrollo y beneficio, observándose mayor puntaje en el ítem 12 referente a la gestión de Políticas y procedimientos de Recursos humanos en el Servicio de Pediatría.

## 3.2. PRUEBA DE LA HIPOTESIS

### 3.2.1. Hipotesis General

#### a.- Anuncio de la hipótesis general

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ . No existe relación entre Recursos Humanos y la Satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018

**Hipótesis Alterna:**  $H_1$  Existe relación entre Recursos Humanos y la Satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018

#### b. Comparación de los estadígrafos

TABLA N° 14

Consolidado de la satisfacción del usuario y los recursos humanos

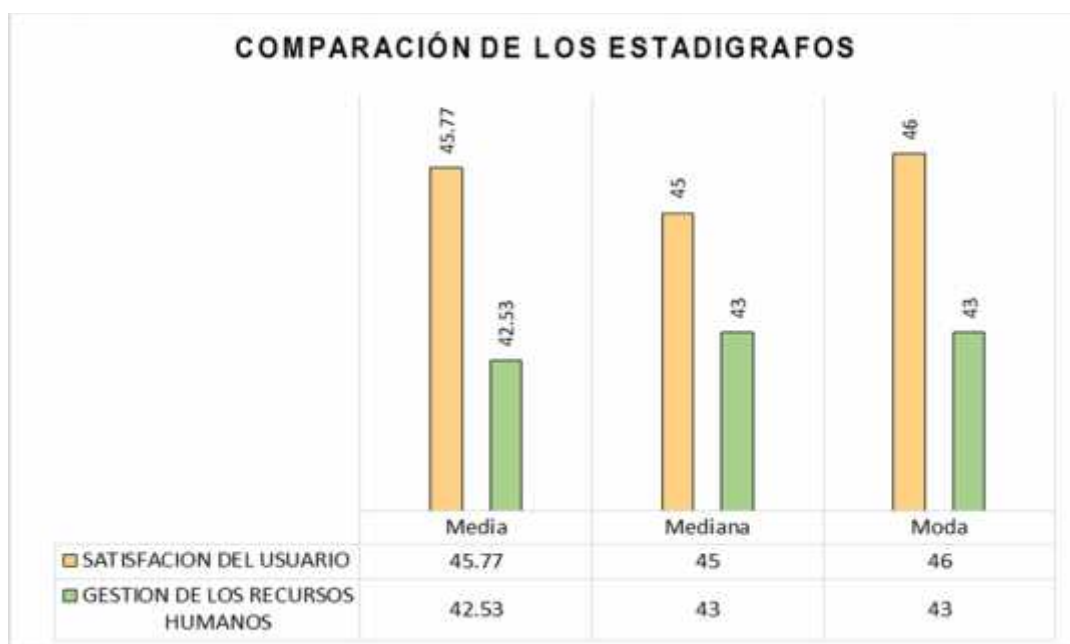
ITEMS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
	X	Y			
2	57	46	3249	2116	2622
3	44	41	1936	1681	1804
4	46	43	2116	1849	1978
5	50	27	2500	729	1350
6	45	43	2025	1849	1935
7	47	38	2209	1444	1786
8	43	46	1849	2116	1978
9	52	43	2704	1849	2236
10	43	46	1849	2116	1978
11	44	48	1936	2304	2112
12	42	47	1764	2209	1974
13	45	40	2025	1600	1800
14	46	41	2116	1681	1886
15	44	47	1936	2209	2068
16	45	42	2025	1764	1890
17	46		2116		
18	48		2304		
19	42		1764		
20	47		2209		
21	43		1849		
22	46		2116		
23	46		2116		
24	45		2025		
25	44		1936		
26	47		2209		
27	43		1849		
<b>PT</b>	<b>1190</b>	<b>680</b>	<b>1416100</b>	<b>462400</b>	<b>809200</b>



**TABLA N° 15**  
Estadísticos de la satisfacción del usuario y los recursos humanos

<b>Descriptivos</b>					
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
		Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar
Media		46,06	,972	42,50	1,258
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	43,99	39,82		
	Límite superior	48,14	45,18		
Media recortada al 5%		45,68		43,06	
Mediana		45,00		43,00	
Varianza		15,129		25,333	
Desviación estándar		3,890		5,033	
Mínimo		42		27	
Máximo		57		48	
Rango		15		21	
Rango intercuartil		3		5	
Asimetría		1,834	,564	-2,008	,564
Curtosis		3,395	1,091	5,663	1,091

**GRAFICO N° 12**  
Estadísticos de la satisfacción del usuario y los recursos humanos



## La normalidad.

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN_DEL_USUARIO	,256	20	,006	,796	20	,007
GESTIÓN_DE_LOS_RECURSOS	,195	20	,104	,806	20	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

H1 = LA DISTRIBUCION ES NORMAL

HO = LA DISTRIBUCION NO ES NORMAL

Decision estadística  $W >$

Conclusion: Se rechaza Ho

El grado de significancia es;

Sig = 0.007 en la V1

Sig = 0.006 en la V2

gl = 20

## c.- Coeficiente de correlación

### TABLA N° 16

Estadísticos de muestras relacionadas a satisfacción del usuario y los recursos humanos

#### Estadísticas de muestras emparejadas

		Vedia	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	SATISFACCION_DEL_USUARIO	46,20	20	3,906	1,029
	GESTION DE RECURSOS_HUMANOS	72,53	20	6,208	1,315

**Conclusion.-** Existe diferencia significativa entre las medias de las variables, en la desviación estándar es leve en la satisfacción y amplia en la gestión de los recursos humanos, con respecto a la desviación standard (1.96-3.92)

**TABLA N° 17**

Coeficiente de correlación de la satisfacción del usuario y los recursos humanos

**Correlaciones de muestras emparejadas**

	N	Correlación	Sig.
→ Par 1: SATISFACCION_DEL_USUARIO & GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS	20	,705	,330

**d.- Ubicación del coeficiente**

**TABLA N° 18**

**Valores específicos de la correlación.**

Teniendo como referencia a Hernández, Robert y otros (2006:453) se tiene la siguiente equivalencia:

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
<b>Correlación positiva media: +0,50 a +0,74</b>
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

**Interpretación:**

Según la tabla N° 18 referido a los valores específicos de la correlación y puesto que "r" de Pearson es 0,705 y este es considerado como correlación positiva MEDIA (considerada en el sector que existe relación).

**Conclusión.-** La satisfacción del usuario interno tiene relación positiva media con la gestión de los recursos humanos

**e.- Nivel de significancia o riesgo:**

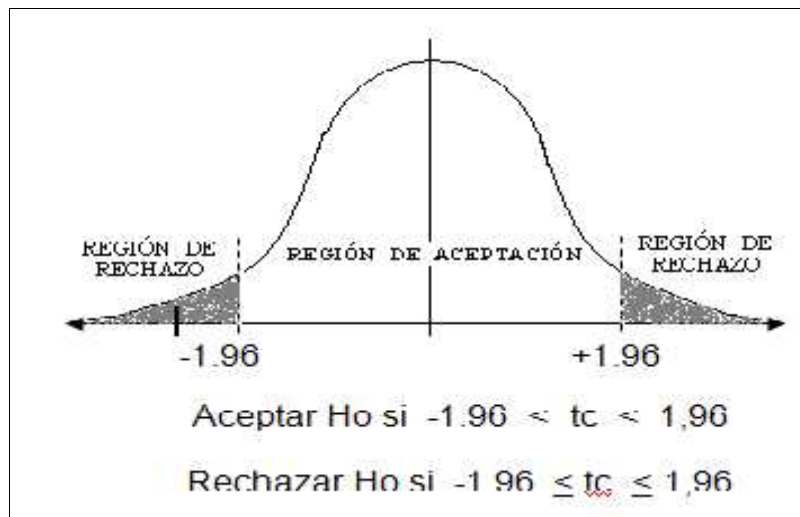
TABLA N° 19  
Muestras relacionadas

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	g	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Medida de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par: SATISFACCION_DE_USUARIOS- GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS	3,667	7,335	1,902	-412	7,745	1,999	14	,074

= 0,05.

gl = 14

Valor crítico = 1,96.



**f) Cálculo del estadístico de prueba:**

$$N = 20$$

$$r = 0,705$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 1.999$$

**g) Decisión y conclusión estadística:**

Puesto que  $t_c$  ( $t$  calculada) es mayor que  $t$  ( $t$  teórica) es decir ( $1,999 > 1,96$ ), en consecuencia se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Se concluye que. **Existe relación positiva media entre los recursos humanos y la Satisfacción del usuario** en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018.

### 3.2.2. Hipótesis específica 1

#### a.- Anuncio de la hipótesis

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ . No existe relación entre el Servicio y responsabilidad con la Satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

**Hipótesis Alternativa:**  $H_1$  Existe relación entre el Servicio y responsabilidad con la Satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

#### b. Comparación de los estadígrafos

TABLA N° 20  
Estadísticos de los servicios de responsabilidad  
y la satisfacción del usuario

#### Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	SERVICIO_Y_RESPONSABILIDAD	44,67	20	6,399	1,652
	GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS	42,53	20	5,208	1,345

#### Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
→ Par 1	SERVICIO_Y_RESPONSABILIDAD & GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS	20	,786	,524

**e.- Nivel de significancia o riesgo:**

TABLA N° 21

Muestras realcionadas no paramétricas

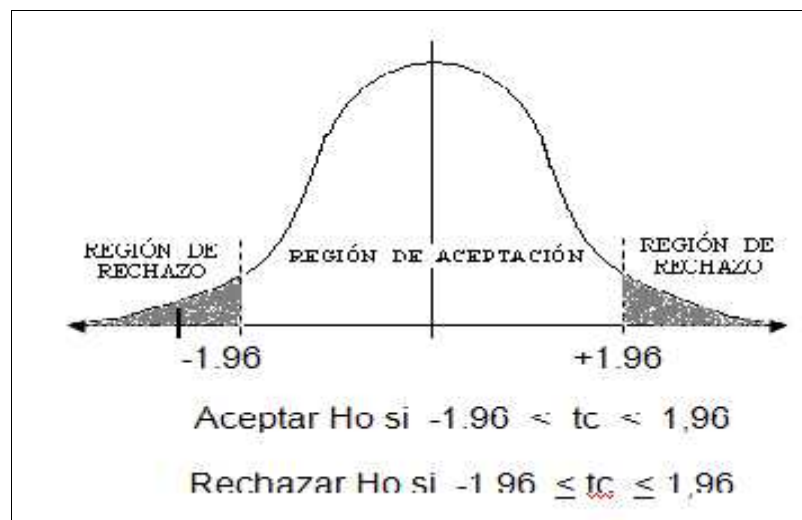
Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					:	g	S <sub>d</sub> (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Mediana errónea estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
F <sub>87</sub>	SERVICIO_Y_RESPONSABILIDAD- GESTION DE RECURSOS HUMANOS	2,133	8,943	2,306	-2,376	7,386	2,924	14	37°

= 0,05.

gl = 14

Valor crítico = 1,96.



**f) Cálculo del estadístico de prueba:**

N = 20

r = 0,786

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

t = 2,924

**g) Decisión y conclusión estadística:**

Si la r de Pearson es = ,786 ;  $t_c$  (t calculada) mayor que t (t teórica) es decir (2,924 > -1,96), y p = menor que de = 0.05 y además del 95% es significativo en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Se concluye que. **Existe relación positiva fuerte entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario** en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

**3.2.3. Hipótesis específica 2**

**a.- Anuncio de la hipótesis.**

**Hipótesis Nula:** H<sub>0</sub>. No existe relación entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

**Hipótesis Alternativa:** H<sub>1</sub> Existe relación entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

**b. Comparación de los estadígrafos**

**Estadísticas de muestras emparejadas**

	Media	N	Desviación estándar	Medio de error estándar
Par 1 DEARROLLO_Y_BENEFICIO	42,13	20	5,194	1,341
GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS	42,53	20	5,206	1,345

**Correlaciones de muestras emparejadas**

	N	Correlación	Sig.
→ Par 1 DEARROLLO_Y_BENEFICIO & GESTION DE RECURSOS_HUMANOS	20	,555	,186

**e.- Nivel de significancia o riesgo:**

TABLA N° 22

Muestras reaccionadas no paramétricas

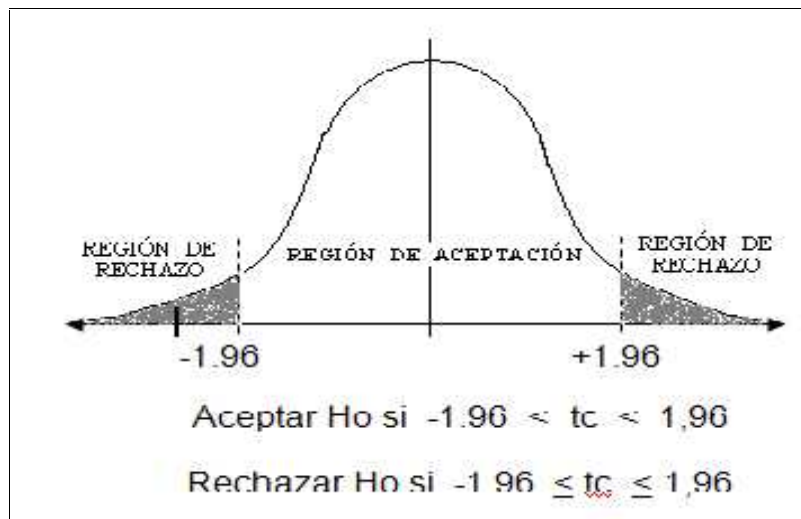
Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Mediana	Desviación estándar	Medida de error estándar	95% de Intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par1	DESEMPEÑO_Y_BENEFCIOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	-400	7,836	2,028	-4,736	3,308	1,988	,046	

= 0,05.

gl = 14

Valor crítico = 1,96.



f) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 20$$

$$r = 0,655$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 1,988$$

g) Decisión y conclusión estadística:

Si la r de Pearson es = 0,655 y puesto que  $t_c$  (t calculada) es mayor que  $t$  (t teórica) es decir ( $1,988 > 1,96$ ), y además su valor de  $p = 0.000$



resulta mayor que de  $\alpha = 0.05$  y además del 95% es significativa en consecuencia se acepta la hipótesis Alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Se concluye que. Existe relación positiva media entre el Desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

#### **IV: DISCUSIÓN**

El nuevo concepto de clima laboral ha evolucionado a un concepto de finales de los años 90, que es la satisfacción del cliente. Este mero enfoque entronca con un cambio de filosofía del rol de la dirección de recursos humanos, desde una visión técnica a una visión de servicio (opiniones y actitudes de los clientes internos)

Los resultados hallados en los 20 encuestados el 50% (275 puntos ) mencionan buena satisfacción del usuario interno en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco específicamente en el Servicio de Pediatría. a pesar que hace más de una década, Karl Albrecht y Jack Carson popularizaran el término de cliente interno en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, “ su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte cliente. Los que así razonan afirman “cliente es quien paga” y estos no pagan sino que cobran “.

A la vez podemos mencionar que de los 20 encuestados el 41% (132 puntos) mencionan buena la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Pediatría, y según el Ministerio de Salud, la “ capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz a partir del uso adecuado de su Recurso Humano ”. Los objetivos de la gestión de los RRHH son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar habilidades y capacidad en los trabajadores que permitan en desarrollo personal y organizacional sostenido

Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa, es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, la Gerencia de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir una mezcla de crecimiento tanto para la empresa como para los empleados en una organización de salud.

Posterior a los resultados  $t_c$  ( $t$  calculada) es mayor que  $t$  ( $t$  teórica) es decir ( $1,999 > 1,96$ ), existe relación entre los Recursos Humanos y la Satisfacción del usuario interno en el Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, resultado que refrenda lo que indica Chiavenato en el año 2007. La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura, estructural, organizacional adoptada, características del contexto ambiental, el tipo de negocio, tecnología utilizada, procesos internos y otra infinidad de variables importantes en cada organización, por tanto las relaciona.

Si la  $r$  de Pearson es = ,545 y puesto que  $t_c$  ( $t$  calculada) es mayor que  $t$  ( $t$  teórica) es decir ( $2,924 < -1,96$ ), y  $p = 0.000$  es menor que  $\alpha = 0.05$  con 95% de confianza es significativa. Se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se concluye que. Existe relación entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018, resultado que contrasta con lo que menciona Dutka (2001, p. 37): “ No es banal ocuparse de los clientes, pues la satisfacción del cliente exige el compromiso de toda la compañía. Existe una relación directa entre el modo en que los empleados se tratan entre sí y a los clientes: la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente “. Una atmósfera interna “de calidad” crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos. La compañía que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer las

de los clientes externos ”. Esto califica los resultados encontrados en el estudio.

De los resultados de la hipótesis dos la  $r$  de Pearson es  $= 0,655$  y  $t_c$  ( $t$  calculada) es mayor que  $t$  ( $t$  teórica) es decir  $(1,988 > 1,96)$ , y  $p = 0.000$  menor que  $= 0.05$  y con 95% de confianza es significativa. En consecuencia se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se concluye que: Existe relación entre el Desarrollo y beneficio con la Satisfacción del usuario en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018, teniendo que citar la teoría que indica que el concepto de la gestión de la calidad total está basado en una mejora continua, dirigida por la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya sean internos y/o externos. Por ejemplo, los criterios del MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) representan este modelo; la importancia de dicho premio es que es basado en un proceso dirigido por la satisfacción del cliente, hacia la calidad total y la excelencia empresarial y otros servicios por ello esta investigación pretende ser una línea de base para futuras investigaciones y se considere los resultados en el contexto de la región Pasco.

## **V: CONCLUSIONES**

- 1)** Existe relación POSITIVA MEDIA entre los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno del Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco setiembre 2018.
- 2)** Existe relación POSITIVA FUERTE entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018.

- 3) Existe relación POSITIVA MEDIA entre el Desarrollo y beneficio con la Satisfacción del usuario interno en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018.
- 4) El 50% de usuarios internos (275 puntos) mencionan satisfacción buena del usuario interno y el 57% (34 puntos) que tiene buena Condición de trabajo y el 53% (32 puntos) refiere que tiene buena formación en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco (T2,3,4).
- 5) El 52% (73 puntos) de usuarios internos mencionan que existe buena Promoción y desarrollo profesional en su área de trabajo, el 58% (67 puntos) refiere buena Colaboración entre los trabajadores y el 47% (66 puntos) indica buena Participación y organización entre los trabajadores en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.
- 6) El 50% (50 puntos) de usuarios internos mencionan que existe buen Clima laboral, también el 50% (50 puntos) que existe buen Conocimiento e identificación con los objetivos institucionales y el 41% (132 puntos) que es buena la Gestión de recursos humanos en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.
- 7) El 40% (70 puntos) de usuarios internos mencionan que es buena el Servicio y Responsabilidad en el trabajo y el 42% (51 puntos) refiere que es buena el Desarrollo y beneficio en el Servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.

## VI.- RECOMENDACIONES:

A los trabajadores:

- 1) Brindar el servicio a los usuarios de manera personal y profesional según sea las necesidades del Servicio de Pediatría en los Hospitales con criterios de calidad para la satisfacción.
- 2) Asumir mayor compromiso de Participación y organización entre los trabajadores, mejorar el Clima laboral e incrementar sus Conocimiento e identificación con los objetivos institucionales para satisfacción del usuario interno
- 3) Los servidores de los hospitales tener en cuenta los resultados obtenidos ya que existe relación entre los **recursos humanos y la satisfacción** del usuario interno del servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión Pasco
- 4) Los servidores de los hospitales tener en cuenta los resultados obtenidos ya que existe relación entre el **Servicio y responsabilidad con la satisfacción** del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018
- 5) Los servidores de los hospitales tener en cuenta los resultados obtenidos ya que existe relación entre el **Desarrollo y beneficio con la satisfacción** del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018

A las autoridades de los Hospitales

- 6) Priorizar la gestión de los recursos humanos ya que este factor favorece la satisfacción de los trabajadores.
- 7) Mejorar la Gestión del recurso humano en Servicios y responsabilidades sobre todo en el desempeño del personal en el trabajo y en Desarrollo y beneficio sobre todo en asistencia de los usuarios internos a las reuniones laborales.

## VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Acevedo, (2010). Dimensiones de la Gestión del Talento Humano . En: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- 2) Albrecht, Karl y Carson, Jack. (2012) La excelencia de los Servicios y la Revolución de los Servicios. El poder de las mentes en el trabajo: inteligencia organizacional en acción. Asociación de Administración de American: AMACOM.
- 3) Alvarado, Ch. (2013).MINSA. Lineamientos y medidas de reforma sector salud en: [www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/.../documentoreforma11122013.pdf](http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/.../documentoreforma11122013.pdf)
- 4) Bobbio para, A. y Ramos, F. (2010), Lima. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología. 2010. Agosto; 14(2):133-138.
- 5) Castillo, I. (2016) Evaluación de la Intervención Socioeducativa. Edit Pearson Educación S.A. ISBN:9788483228036
- 6) CEPAL, (2010). Comisión Económica América Latina y el Caribe. Panorama Social de América Latina 2010. en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1236-panorama-social-america-latina-2010> Enero 2011 ISBN: 9789213234655
- 7) Chiavenato (México. 2007) Administración de los recursos Humanos. 8° Edición. Edit Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. Educación. ISBN 970-10-6104-7
- 8) Chiavenato, I. (México. 2009:120:224-225). Gestión del Talento Humano. 3° Edición. Edit Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A Educación. Pp. :120:224-225 . ISBN 978-970-10-7340-7
- 9) Córdova, V. (2006). Lima, tesis UNMSM Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1064>
- 10) Coronel, L. y Farez, C. (2010). Ecuador. Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la Empresa Duramas Cía. Ltda.2010. Universidad de Cuenca.Tesis de Grado. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1133> .

- 11) Deming, W. Edwards (2000). EE.UU.. *Out of the crisis* .Fuera de la Crisis (1. MIT Press edición). Editorial Cambridge, Mass.: MIT Press. p. 88. ISBN 0262541157.(Edición en Inglés) PP 507
- 12) Domínguez, H. (2006. P.6). El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente. ECOE Ediciones. Colombia.
- 13) Donnelly, y Ivancevich, (2006) Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos. Editorial: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO . SBN: 9789701056196
- 14) Duke K. Capital humano y productividad. En: [www.consortio.edu.pe/metas-bicentenario/.../capital-humano-y-productividad/](http://www.consortio.edu.pe/metas-bicentenario/.../capital-humano-y-productividad/)
- 15) Dutka, Alan (2001, p. 37). Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica. México.
- 16) Galicia, (España. 2010 : 31:67) , Las Facetas del bienestar . una aproximación multidimensional a la calidad . Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8492937726>
- 17) Ginebra (1999, p. 30:98 ). Dirección por servicio. La “Única” reingeniería la “otra” calidad. Disponible en: <https://www.scribd.com/.../Diseno-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad-en-el-proceso-...>
- 18) Granja, A, (2013). Ecuador. Tesis . Sistema de gestión y mejoramiento continuo de recursos humanos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra. Universidad Técnica del Norte. En: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1549>
- 19) Guerrero, G. (2016). México. Gestión del talento humano basada en competencias. [ en línea] (Tesis) Universidad Autónoma De Querétaro, México 2014 [fecha de acceso 11 de julio 2018] URL disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1965/1/RI000769.pdf>
- 20) Iriarte, C. (2012). España. Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. (Trabajo master). España. Universidad Pública de Navarra. 2012.
- 21) ISO 9000 versión 2000. (Internacional Standar Organization) . Organización Internacional de Normalización de. Evaluación con Normas de sistemas de calidad.y gestión.
- 22) Jiménez (España. 2005, p. 101). Creando valor a través de las personas: una guía para la gestión de personas en el umbral de la e-sociedad. Ediciones Díaz de Santos. Madrid
- 23) Kano, N. (2008). Modelo de satisfacción del Cliente . Factores de satisfacción del cliente. en: <https://www.questionpro.com/blog/es/factores-satisfaccion-del-cliente/>
- 24) Labovitz (España.1995, p. 157) Cómo hacer realidad la calidad. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Mc-Graw Hill. México
- 25) Ladrón, U. (2009). España. Tesis. Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación. Universidad Veracruzana.

- (Tesis maestría). España. Universidad Veracruzana. 2009. [en línea]  
 Lima, Perú 1999. [fecha de acceso 11 de julio de 2018] URL disponible  
 en:  
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>
- 26) Marketing Science Institute (Estados Unidos de América) INSTITUTO DE CIENCIAS DE MARKETING
  - 27) MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige
  - 28) Merli, (España. 1994, p. 13). La Calidad Total como herramienta de negocio. Una respuesta estratégica al reto europeo. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
  - 29) Ministerio de Salud Pública. (2008). Ecuador. Curso Sistema de Gestión de la calidad en salud . Dirección de calidad en Salud. En: [bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
  - 30) MINSA, (LIMA Enero .1999). Curso Gestión de Recursos Humanos. en Establecimientos y servicios de salud. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud .Área de Capacitación y Apoyo a la Gestión
  - 31) Oyarce, H. (2010, Chile), Panorama de los Sistemas de Recursos Humanos en América Latina y el Caribe. [en línea] , 2010. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (fecha de acceso el 12 de julio del 2018) URL disponible en: [iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/9773/12.pdf?sequence=1](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/9773/12.pdf?sequence=1)
  - 32) Padua S. Usuarios de información [diapositiva] La Salle 2012 . disponible en: [http://es.slideshare.net/cicatsalud/usuario-interno-usuario-externo-cicatsalud?next\\_slideshow](http://es.slideshare.net/cicatsalud/usuario-interno-usuario-externo-cicatsalud?next_slideshow)
  - 33) Palma P.Fuster, (2011). Pasco. Cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco en el año. Tesis Universidad Nacional de Educación 2011. En: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1026>
  - 34) PARSALUD 2013. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector salud. Mejora del desempeño del personal de salud para una atención. sistema de gestión de recursos humanos en salud (RHUS). Resultados en las regiones Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco y Ucayali
  - 35) Perez, Y. (2014). Cuba, La satisfacción de los clientes internos y externos, su grado de vinculación. Editorial Manual Moderno. México.
  - 36) Quintana, (2006). Interdependencia de habilidades comunicativas . La Habana: Cuba Salud 2012. 3-7 de diciembre de 2012 [citado 11 de ene. 2013]. Disponible: <http://www.convencionsalud2012.sld.cu/index.php/convencionsalud/2012/paper/view/125>
  - 37) Robbins y Coulter (México 2004:40:71:85), Administración.8ª Edición . Editorial Pearson Educación. pp 640. ISBN: 970-26-0555-5.



- 38) Rodríguez (2009). Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. Universidad Nacional de Colombia (Sede Bogotá). Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración y Contaduría Pública. ISSN Impreso: 0121-5051 - ISSN En línea: 2248-6968 .DOI: 10.15446/innova
- 39) Rodríguez, I. (2013) Procesos en la Gestión de los Recursos humanos En: [www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/](http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/)
- 40) Ruiz, A. (2016). Huariaca –Pasco .Tesis. Nivel de satisfacción del adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Es Salud I – Huariaca - Pasco-2016.Repositorio de la Universidad Peruana del Centro En: <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/95>
- 41) Salguero, (España. 2001). Indicaciones de gestión y cuadro de mando. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- 42) Sánchez D, ( 2010), Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque Y Tabalosos – 2010. (Tesis maestría). Tarapoto. Universidad Nacional De San Martin. 2010.
- 43) Senge, Peter. Sinopsis de la Quinta Disciplina. En: <https://www.gestiopolis.com/sinopsis-de-la-quinta-disciplina-de-peter-senge/>
- 44) Suarez Alvarez, Raül (2009).Introducción a la gestión de los recursos humanos.(Diapositiva). Lima, febrero 2009 . 42 diapositivas [en línea] [fecha de acceso 16 de agosto] 2018. Disponible en: <https://es.slideshare.net/suarezrp/introduccion-a-la-gestion-de-recursos-humanos-en-salud>
- 45) Vargas, D. (2013.Ecuador). Tesis de Maestría. Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Universidad San Francisco de Quito. En: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
- 46) Zapata, J. (2011). Evaluación de la calidad en entornos virtuales de aprendizaje. Universidad de Alcalá de Henares. RED - Revista de Educación a Distancia. Número 29. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/29/zapata.pdf>

# **ANEXOS**

ANEXO N° 01: Instrumentos

CUESTIONARIO DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUCCIONES.- Señor (a) usuario (a) a continuación se le plantea proposiciones para que se sirva calificar los Recursos Humanos. Le agradezco anticipadamente por su colaboración al presente trabajo de investigación. La encuesta es anónima por favor conteste con veracidad, marcando con "x" en los espacios de cada pregunta teniendo en cuenta:

1 = NUNCA    2 = A VECES    Y    3 = SIEMPRE

PROPOSICION	Valoración			
	1	2	3	T
<b>DIMENSION 1 . SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>				
1. Ayuda y presta servicios a la organización				
2. Ayuda y presta servicios a dirigentes, gerentes y empleados.				
3. Valora responsabilidades personales en cada puesto laboral .				
4. Valora cualidades personales en cada puesto laboral				
5. Evalúa el desempeño del personal a su cargo,				
6. Promocionan el desarrollo y liderazgo en el trabajo.				
7. Valora al personal idóneo en el trabajo				
8. Participa en programas de capacitación, para mejoramiento de sus conocimientos.				
9. Mantiene la armonía laboral.				
10. Participa en la solución de problemas laborales				
<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>				
11. Exige beneficios laborales.				
12. Describe políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados.				
13. Asiste a las reuniones laborales.				
14. Participa en los ensayos de programas de prueba.				
15. Desempeña su labor por competencias.				
16. Garantiza la calidad del servicio.				
Sub total				
Total				

Gracias por su apoyo

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO**

**INSTRUCCIONES.-** Estimado (a) usuario (a) la encuesta es anónima por favor conteste con veracidad las siguiente preguntas, marcando con "x" en los espacios de cada pregunta teniendo en cuenta que 1 = MALA 2 = REGULAR Y 3 = BUENA

Ítems	Valoración		
	1	2	3
<b>DIMENSION 1 . CONDICIONES DE TRABAJO</b>			
1. Las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, equipamientos,...) en que desarrollas tu trabajo ES:			
2. Las condiciones de seguridad, para evitar que se produzcan riesgos para tu salud en tu trabajo ES:			
3. Las condiciones de Horario y Calendario de trabajo, ES::			
<b>DIMENSION 2. FORMACION</b>			
4. La respuesta de la Institucion a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, ES:			
5. Los temas de formación que te ofrece la Institución, te parece:			
6. La formación recibida para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:			
<b>DIMENSION 3. DESARROLLO PROFESIONAL</b>			
7. El trabajo que desempeña el jefe del servicio te resulta:			
8. Las tareas y responsabilidades que te asignan de acuerdo a tu capacidad profesional ES:			
9. La valoración laboral de méritos y capacidades, oportunidades de promoción y desarrollo profesional en tu institución ES:			
10. La satisfacción de expectativas de desarrollo profesional en tu institucion ES:			
<b>DIMENSION 4. COLABORACION</b>			
11. El reconocimiento que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:			
12. La supervisión que se realiza en su trabajo ES:			
13. Las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo ES:			
14. Ud.considera que el trato (respeto, comprensión,...) con tu jefe y otros ES:			
<b>DIMENSION 5. PARTICIPACION Y ORGANIZACIÓN</b>			
15. Las decisiones que afectan la actividad y entorno de trabajo ES:			
16. Tu participación en la mejora del funcionamiento del Servicio de Pediatría ES:			
17. El aporte de propuestas y sugerencias del supervisor en los proyectos y cuestiones que afectan al Servicio de Pediatría son:			
18. La organización existente en el Servicio de Pediatría y las actividades que se desarrollan, SON:			
19. La coordinación del Servicio de Pediatría con las distintas Unidades del Hospital para la prestación de un buen servicio, ES:			
<b>DIMENSION 6. CLIMA DE TRABAJO</b>			
20. Las relaciones de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:			
21. La información que recibes en tu trabajo, ES:			
22. Las sugerencias y aportaciones de los trabajadores para la mejora del Servicio son:			
23. El ambiente de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:			
<b>DIMENSION 7. CONOCIMIENTO DEL AREA</b>			

24. El conocimiento de los trabajadores del servicio de Pediatría sobre objetivos, proyectos, resultados, ES:			
25. Los objetivos y planes establecidos para Servicio de Pediatría son:			
26. El desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Pediatría en general ES:			
27. La demanda laboral en el Servicio de Pediatría ES:			
Total			

Gracias por su apoyo

## ANEXO N° 02. validez de los instrumentos

**Tesis: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO**

	Dimensión/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, equipamientos,) en que desarrollas tu trabajo ES:	x		x		x		
2	Las condiciones de seguridad, para evitar que se produzcan riesgos para tu salud en tu trabajo ES:	x		x		x		
3	Las condiciones de Horario y Calendario de trabajo, ES:	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2. FORMACION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	La respuesta de la Institución a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, ES:	x		x		x		
5	Los temas de formación que te ofrece la Institución, te parecen:	x		x		x		
6	La formación recibida para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3. DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	El trabajo que desempeña el jefe del servicio te resulta:	x		x		x		
8	Las tareas y responsabilidades que te asignan de acuerdo a tu capacidad profesional ES:	x		x		x		
9	La valoración laboral de méritos y capacidades, oportunidades de promoción y desarrollo profesional en tu institución ES:	x		x		x		
10	La satisfacción de expectativas de desarrollo profesional en tu institución ES:	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4. COLABORACION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	El reconocimiento que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:	x		x		x		
12	La supervisión que se realiza en su trabajo ES:	x		x		x		
13	Las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo ES:	x		x		x		
14	Ud. Considera que el trato (respeto, comprensión,) con tu jefe y otros ES:	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5. PARTICIPACION Y ORGANIZACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
15	Las decisiones que afectan la actividad y entorno de trabajo ES:	x		x		x		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

16	Tu participación en la mejora del funcionamiento del Servicio de Pediatría ES:	x		x		x	
17	El aporte de propuestas y sugerencias del supervisor en los proyectos y cuestiones que afectan al Servicio de Pediatría son:	x		x		x	
18	La organización existente en el Servicio de Pediatría y las actividades que se desarrollan, SON:	x		x		x	
19	La coordinación del Servicio de Pediatría con las distintas Unidades del Hospital para la prestación de un buen servicio, ES:	x		x		x	
	<b>DIMENSION 6. CLIMA DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Las relaciones de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:	x		x		x	
21	La información que recibes en tu trabajo, ES:	x		x		x	
22	Las sugerencias y aportaciones de los trabajadores para la mejora del Servicio son:	x		x		x	
23	El ambiente de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:	x		x		x	
	<b>DIMENSION 7. CONOCIMIENTO DEL AREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	El conocimiento de los trabajadores del servicio de Pediatría sobre objetivos, proyectos, resultados, ES:	x		x		x	
25	Los objetivos y planes establecidos para Servicio de Pediatría son:	x		x		x	
26	El desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Pediatría en general ES:	x		x		x	
27	La demanda laboral en el Servicio de Pediatría ES:	x		x		x	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE [ X ]**

**APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]**

**NO APLICABLE [ ]**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR. DR. / RAMIREZ ROSALES, FELISICIMO GERMAN**

**DNI: 04053822**

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**

**FECHA: 25 DE JULIO**

  
**Dr. RAMIREZ ROSALES, Felisicimo G.**  
**DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**DNI 04053822**

**Tesis: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL NIVEL DEL RECURSO HUMANO**

	Dimensión/ítems	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>5</sup>		Claridad <sup>6</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1. SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Ayuda y presta servicios a la organización	x		x		x		
2	Ayuda y presta servicios a dirigentes, gerentes y empleados.	x		x		x		
3	Valora responsabilidades personales en cada puesto laboral.	x		x		x		
4	Valora cualidades personales en cada puesto laboral	x		x		x		
5	Evalúa el desempeño del personal a su cargo,	x		x		x		
6	Promocionan el desarrollo y liderazgo en el trabajo.	x		x		x		
7	Valora al personal idóneo en el trabajo	x		x		x		
8	Participa en programas de capacitación, para mejoramiento de sus conocimientos.	x		x		x		
9	Mantiene la armonía laboral.	x		x		x		
10	Participa en la solución de problemas laborales	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Exige beneficios laborales.	x		x		x		
12	Describe políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados.	x		x		x		
13	Asiste a las reuniones laborales.	x		x		x		
14	Participa en los ensayos de programas de prueba.	x		x		x		
15	Desempeña su labor por competencias.	x		x		x		
16	Garantiza la calidad del servicio.	x		x		x		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE [ x ]**

**APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]**

**NO APLICABLE [ ]**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR. DR. / RAMIREZ ROSALES, FELISICIMO GERMAN**

**DNI: 04053822**

**ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**

**FECHA: 25 DE JULIO**

Dr. RAMIREZ ROSALES, Felisicimo G.  
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  
DNI: 04053822

<sup>4</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>5</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>6</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Tesis: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL NIVEL DEL RECURSO HUMANO**

	Dimensión/ítems	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>5</sup>		Claridad <sup>6</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1. SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>								
1	Ayuda y presta servicios a la organización	✓		✓		✓		
2	Ayuda y presta servicios a dirigentes, gerentes y empleados.	✓		✓		✓		
3	Valora responsabilidades personales en cada puesto laboral.	✓		✓		✓		
4	Valora cualidades personales en cada puesto laboral	✓		✓		✓		
5	Evalúa el desempeño del personal a su cargo.	✓		✓		✓		
6	Promocionan el desarrollo y liderazgo en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Valora al personal idóneo en el trabajo	✓		✓		✓		
8	Participa en programas de capacitación, para mejoramiento de sus conocimientos.	✓		✓		✓		
9	Mantiene la armonía laboral.	✓		✓		✓		
10	Participa en la solución de problemas laborales	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>								
11	Exige beneficios laborales.	✓		✓		✓		
12	Describe políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados.	✓		✓		✓		
13	Asiste a las reuniones laborales.	✓		✓		✓		
14	Participa en los ensayos de programas de prueba.	✓		✓		✓		
15	Desempeña su labor por competencias.	✓		✓		✓		
16	Garantiza la calidad del servicio.	✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE  ]      APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [      NO APLICABLE [      ]

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: DR. /MG. Edwin Oscar Gonzales Callupe      DNI: 04041401

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Edicinos Extranjeros - Administración de la Educación      FECHA: 05-07-2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma y sello  
**Dr. Edwin O. GONZALES CALLUPE**  
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 DNI: 04041401

<sup>4</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto técnico formulado  
<sup>5</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>6</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**NOTA:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Texto: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pacientes del Hospital Dental Nicolás Corión, Pisco 2018

**CUADRO DE VALORES DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO**

Estrategia/Ítem		Frecuencia <sup>1</sup>		Relatividad <sup>2</sup>		Clasificación <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION I. CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
1	Las condiciones físicas y ambientales (temperatura, iluminación, equipamiento, etc) que favorecen la salud (SI)	✓		✓		✓		
2	Las condiciones de seguridad que evita que se produzcan riesgos para la salud en la oficina (SI)	✓		✓		✓		
3	Las condiciones de higiene y limpieza en el trabajo (SI)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION II. FORMACIÓN</b>								
4	La formación de formación de los recursos humanos y profesionales de formación de los recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
5	Las formas de formación que se ofrece a los recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
6	La formación recibida para el desarrollo de las tareas de trabajo, de los recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION III. REMUNERACIÓN PROFESIONAL</b>								
7	El trabajo que desempeña el personal de recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
8	Las bases y requisitos de remuneración que se ofrecen al personal de recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
9	La equidad de remuneración entre los recursos humanos que desempeñan funciones similares en la institución (SI)	✓		✓		✓		
10	La satisfacción de remuneración de los recursos humanos en la institución (SI)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION IV. COLABORACIÓN</b>								
11	El compromiso que existe en relación al trabajo de los recursos humanos (SI)	✓		✓		✓		
12	La colaboración que se realiza en la institución (SI)	✓		✓		✓		
13	El conocimiento y apoyo que existe entre los recursos humanos en la institución (SI)	✓		✓		✓		
14	El conocimiento que se tiene respecto a los recursos humanos en la institución (SI)	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION V. PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>								
15	Las decisiones que afectan la actividad y desarrollo de trabajo (SI)	✓		✓		✓		
16	La participación en el trabajo de los recursos humanos en la institución (SI)	✓		✓		✓		

<sup>1</sup> Frecuencia: el número de veces que se repite el ítem en el cuestionario

<sup>2</sup> Relatividad: el valor de frecuencia que se divide por el número total de respuestas posibles de cada ítem

<sup>3</sup> Clasificación: la frecuencia de cada ítem se divide por el total de ítems de cada dimensión

**NOTA:** La clasificación de los ítems se realiza cuando los ítems pertenecen por sí mismos a una dimensión

17	El apoyo de programas y servicios de bienestar social proyectados también son aplicados en Centros de Rehabilitación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	La organización permite a los usuarios de rehabilitación y las actividades que se desarrollan en el CCR.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La implementación del Sistema de Fideicomiso no ha ocurrido en unidades del Hospital para la atención de un paciente (U).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIRECCION 5. CLINICA DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Los materiales de trabajo en el Servicio de Fideicomiso (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Los materiales generados en la clínica (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Los materiales y gastos para otros departamentos con el registro de servicios (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	El sistema de trabajo en el Servicio de Fideicomiso (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIRECCION 7. CONDUCTORIO DEL AREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	El conocimiento de los trabajadores del servicio de Fideicomiso sobre algunas acciones, programas, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Los materiales generados en el Servicio de Fideicomiso (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	El desarrollo de los trabajadores del Servicio de Fideicomiso (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	La dirección actual en el Servicio de Fideicomiso (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

TIPO DE RESPONSABILIDAD: APLICABLE (  )

APLICABLE (SERVICIO DE CONTROL) (  ) NO APLICABLE (  )

FECHA Y NOMBRE DEL TERCER VALORADOR DE LA U: Edgar Saenz Quintana Cruz C.C. 87043701

FECHA DEL VALORADO: 2 de mayo de 2014 FECHA: \_\_\_\_\_



Testis: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DEL NIVEL DEL RECURSO HUMANO**

	Dimensión/Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1. SERVICIO Y RESPONSABILIDAD</b>							
1	Ayuda y presta servicios a la organización	✓		✓		✓		
2	Ayuda y presta servicios a directivos, gerentes y empleados.	✓		✓		✓		
3	Valora responsabilidades personales en cada puesto laboral.	✓		✓		✓		
4	Valora cualidades personales en cada puesto laboral	✓		✓		✓		
5	Evalúa el desempeño del personal a su cargo.	✓		✓		✓		
6	Promocionan el desarrollo y liderazgo en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Valora al personal idóneo en el trabajo.	✓		✓		✓		
8	Participa en programas de capacitación, para mejoramiento de sus conocimientos.	✓		✓		✓		
9	Mantiene la armonía laboral.	✓		✓				
10	Participa en la solución de problemas laborales	✓		✓				
	<b>DIMENSION 2. DESARROLLO Y BENEFICIO</b>							
11	Exige beneficios laborales.	✓		✓		✓		
12	Describe políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados.	✓		✓		✓		
13	Asiste a las reuniones laborales.	✓		✓		✓		
14	Participa en los ensayos de programas de prueba.	✓		✓		✓		
15	Desempeña su labor por competencias.	✓		✓		✓		
15	Garantiza la calidad del servicio.	✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE  | APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR  | NO APLICABLE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR, DR./MG. Carlos Armando Ortiz Matos DNE: 2249868

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Tecología Educativa - Investigación - Docencia FECHA: 03-07-2018



<sup>a</sup> Pertinencia: si ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>b</sup> Relevancia: si ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>c</sup> Claridad: si ítem no presenta dificultad alguna al leerse el ítem, es claro, exacto y preciso.  
 NOTA: Se otorga, se dice o se menciona cuando los ítems presentados son suficientes para medir la dimensión.

**Tesis: Los recursos humanos y la satisfacción del usuario interno de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO**

	Dimensión/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1. CONDICIONES DE TRABAJO</b>							
1	Las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, equipamientos,) en que desarrollas tu trabajo ES:	✓		✓		✓		
2	Las condiciones de seguridad, para evitar que se produzcan riesgos para tu salud en tu trabajo ES:	✓		✓		✓		
3	Las condiciones de Horario y Calendario de trabajo, ES:			✓		✓		
	<b>DIMENSION 2. FORMACION</b>							
4	La respuesta de la Institución a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, ES:	✓		✓		✓		
5	Los temas de formación que te ofrece la Institución, te parecen:	✓		✓		✓		
6	La formación recibida para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:	✓		✓				
	<b>DIMENSION 3. DESARROLLO PROFESIONAL</b>							
7	El trabajo que desempeña el jefe del servicio te resulta:	✓		✓		✓		
8	Las tareas y responsabilidades que te asignan de acuerdo a tu capacidad profesional ES:	✓		✓		✓		
9	La valoración laboral de méritos y capacidades, oportunidades de promoción y desarrollo profesional en tu institución ES:	✓		✓		✓		
10	La satisfacción de expectativas de desarrollo profesional en tu institución ES:							
	<b>DIMENSION 4. COLABORACION</b>							
11	El reconocimiento que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:	✓		✓		✓		
12	La supervisión que se realiza en su trabajo ES:	✓		✓		✓		
13	Las orientaciones y apoyo que requieras para el desempeño de tu trabajo ES:	✓		✓		✓		
14	Ud. Considera que el trato (respeto, comprensión,) con tu jefe y otros ES:	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 5. PARTICIPACION Y ORGANIZACIÓN</b>							
15	Las decisiones que afectan la actividad y entorno de trabajo ES:	✓		✓		✓		
16	Tu participación en la mejora del funcionamiento del Servicio de Pediatría ES:	✓		✓		✓		



Dr. Carlos Matos  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLAVIEJA  
INVESTIGADOR  
CAP N° 50  
CAP N° 50

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

17	El aporte de propuestas y sugerencias del supervisor en los proyectos y cuestiones que afectan al Servicio de Pediatría son:	✓		✓		✓	
18	La organización existente en el Servicio de Pediatría y las actividades que se desarrollan, SON:	✓		✓		✓	
19	La coordinación del Servicio de Pediatría con las distintas Unidades del Hospital para la prestación de un buen servicio, ES:	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 6. CLIMA DE TRABAJO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Las relaciones de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:	✓		✓		✓	
21	La información que recibes en tu trabajo, ES:	✓		✓		✓	
22	Las sugerencias y aportaciones de los trabajadores para la mejora del Servicio son:	✓		✓		✓	
23	El ambiente de trabajo en el Servicio de Pediatría ES:	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 7. CONOCIMIENTO DEL AREA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	El conocimiento de los trabajadores del servicio de Pediatría sobre objetivos, proyectos, resultados, ES:	✓		✓		✓	
25	Los objetivos y planes establecidos para Servicio de Pediatría son:	✓		✓		✓	
26	El desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Pediatría en general ES:	✓		✓		✓	
27	La demanda laboral en el Servicio de Pediatría ES:	✓		✓		✓	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE [ ]

APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [ ]


NÓ APLICABLE [ ]

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR. DR. / MGR. Carlos Armando Ortiz Matos

DNI: 21417368

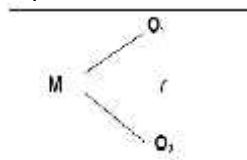
ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Tecnología Educativa - Investigación - Derecho

FECHA: 03-07-2018

  
  
**Dr. CARLOS A. ORTIZ MATOS**  
UNIVERSIDAD DE CIEGO DE AVILA  
FACULTAD DE EDUCACION  
CARR. N° 501  
C.P. 81000

**ANEXO N° 03**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**LOS RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN, PASCO 2018**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA y DISEÑO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO	ESTADISTICO
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre el nivel de los recursos Humanos y la satisfacción del usuario interno en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación entre el nivel de los recursos Humanos y la satisfacción del usuario interno en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS ALTERNA</b> Existe relación directa entre el nivel de los recursos Humanos y la satisfacción del usuario interno en el servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018</p>	<p><b>Variable 1</b>  Recursos humanos.  Dimensiones a) Servicio y responsabilidad b) Desarrollo y beneficio</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>El Diseño</b> Descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema</p> 	<p><b>CUESTIONARIO</b> <b>(ENCUESTA)</b></p>	<p>Se procesará en paquete estadístico Excel 2005. Se utilizarán las tablas estadísticas de frecuencia y porcentaje. Análisis de correlación de Pearson para evaluar la correlación entre Puntajes. Para efecto del análisis de los datos se usará el paquete estadístico el SPSS v.20 en español.</p>
<p><b>ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b> Establecer cuál es la relación que existe entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>	<p>Existe relación entre el servicio y responsabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>	<p><b>Variable 2.</b> Satisfacción del usuario interno.  Dimensiones a) Condiciones de trabajo b) Formación c) Desarrollo profesional d) Colaboración e) Participación y organización f) Clima laboral g) Conocimiento del área</p>	<p>Donde:</p> <p>M: Es la muestra de usuarios internos. O1: Es los recursos humanos. O2: Es la satisfacción del usuario r: Relación de las variables de estudio</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018?</p>	<p>Establecer cuál es la relación que existe entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>	<p>Existe relación entre el desarrollo y beneficio con la satisfacción del usuario en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>		<p><b>POBLACIÓN MUESTRAL</b>  Los trabajadores de salud y sus jefes del servicio de pediatría del Hospital Daniel A. Carrión, Pasco 2018</p>		

<p>Cuál es el nivel de los Recursos Humanos del servicio de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, 2018?</p>	<p>Establecer el nivel de los Recursos Humanos del servicio de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, 2018</p>	<p>El nivel de los recursos humanos es eficiente en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>				
<p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario interno del servicio de pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?</p>	<p>Establecer el nivel de satisfacción del usuario interno del servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco</p>	<p>El nivel de satisfacción del usuario es bueno en el servicio de pediatría del hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018</p>				



ANEXO N°4. Constancia emitida por la Institución que acredita la realización del Estudio



N° **0819 - 2018**

**FORMULARIO UNICO DE TRÁMITE**  
(FUTSS-HDAC-PASCO)

SOLICITO: Permiso Para la aplicación de cuestionario.

I. SUMILLA

Jefa. Del Departamento de Enfermería.

2. DESTINATARIO

FRANCIA ROSALES Dora Beatriz.

3. DATOS DEL USUARIO (APELLIDOS Y NOMBRES)

lic. Enfermería. Especialista en Pediatría.

4. CARGO ACTUAL Y CENTRO DE TRABAJO

21072368

5. D.N.I.

APV-DAC. Calle las bruzas Manz. D. Lot. 4.

6. DOMICILIO DEL USUARIO (Calle, Distrito, Provincia y Región)

7. FUNDAMENTACION DEL PEDIDO.

Mediante la Presente Recibo mis cordiales saludos y por intermedio solicitar a su digno representante, el Permiso correspondiente para la aplicación del instrumento de Recolección de datos cuestionario para la ejecución de mi trabajo de investigación Titledo "Los Procesos Humanos y la Satisfacción del Usuario INTERNO EN EL SERVICIO DE Pediatría" 2018

Segura de atender ala presente le Recibo mis saludos.



8. ANEXOS

Boleta de Venta. B.O.S. numero 44.

9. FECHA 15.07.18

10. FIRMA

[Handwritten Signature]





HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN  
CERRO DE PASCO

**PROVEIDO N° 024 – 2018 - JSE - HDAC – PASCO**

Visto el FUTSS N° 0705 – 2018, donde la especialista en enfermería FRANCIA ROSALES Dora, solicita permiso para la aplicación de cuestionario para la tesis "Los Recursos humanos y la satisfacción del usuario en el servicio de Pediatría", para culminar con su proyecto de tesis, es por ello que esta jefatura lo otorga **PROVEIDO FAVORABLE**.

Cerro de Pasco, 18 de Julio del 2018

Alientamiento

CC  
Arriba



HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN  
CERRO DE PASCO  
Lic. Euf. Nancy Yunguen Chacaball  
JEFA DE ENFERMERÍA  
C.E.S. T-1801

## ANEXO N° 5. OTRAS EVIDENCIAS



**EL AMBIENTE LABORAL**



**CLIMA LABORAL**



**DESEMPEÑO LABORAL**



**ORGANIZACIÓN LABORAL**



**ENFERMERAS ESPECIALISTAS**



**MÉDICO ESPECIALISTA**



**TECNICO ENFERMERO  
ESPECIALISTA**



**ENFERMERA DESARROLLANDO EL  
CUESTIONARIO**



EQUIPO DE USUARIOS INTERNOS DEL SERVICIO DE PEDIATRIA



USUARIO INTERNO SATISFECHO



SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HADAC-PASCO

# LOS RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL DANIEL A. CARRION. PASCO 2018

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://myslide.es">myslide.es</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://ezapatarunp.files.wordpress.com">ezapatarunp.files.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.gestiopolis.com">www.gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://www.grupojorgeortiz.com">www.grupojorgeortiz.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>