



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

"Gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Ninaquispe Soto, Noemi Maribel Maritza (ORCID: 0000-0003-0498-8960)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi padre Mario Ninaquispe y a mi madre Abencia Soto por el apoyo incondicional que me brindaron.

Noemi.

Agradecimiento

A mi hermano Mario Ninaquispe por compartir sus conocimientos en proyectos de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme cumplir con todos mis objetivos y al docente asesor de tesis Robert Iturria Huamán por compartir sus conocimientos, y tener su paciencia para culminar con éxito esta investigación.

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población, Muestra, Muestreo, unidad de análisis.	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.4. Procedimiento	15
3.5. Método de análisis de datos	16
3.6. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio y gestión de recursos humanos	18
Tabla 2. Nivel de relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos	19
Tabla 3. Nivel de la variable Gestión de Calidad de Servicio	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicio	21
Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de la variable gestión de recursos humanos.	22
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos	23
Tabla 7. Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio con la compensación y reconocimiento.	24
Tabla 8. Relación entre la gestión de calidad de servicio y la compensación y reconocimiento administrativa	25
Tabla 9. Tabla de contingencia entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de clima laboral	26
Tabla 10. Relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de clima laboral	27
Tabla 11. Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio y organización de trabajo en la Microred Monterrey	28
Tabla 12. Relación entre gestión de calidad de servicio y organización de trabajo	29
Tabla 13. Tabla de contingencia de gestión de calidad de servicio y capacitación	30
Tabla 14. Relación entre gestión de calidad de servicio y capacitación	31

Resumen

En la investigación se tuvo el objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, 2021, fue un enfoque cuantitativo, aplicada, diseño no experimental, descriptivo - correlacional, transversal. Se tuvo una muestra de 30 personas del área administrativa, se aplicó los cuestionarios siendo la escala de Likert en el instrumento. De tal manera que se pudo realizar la prueba de normalidad para las variables junto a sus dimensiones, identificándose los datos de la primera variable siendo normal ($p > 0.05$) de forma significativa, mientras que la segunda, no sigue un comportamiento normal ($p < 0.05$), por tanto, se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para comprobar la hipótesis. La información fue procesada en la hoja de cálculo Microsoft Excel Profesional Plus. 2016 y el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 25. Por lo que existe una correlación directa moderada y significativa entre las variables ($\rho = 0,475$, $p = 0,008$). Esto significa que, a mayores o menores niveles de gestión de calidad de servicio mayores o menores es la gestión de recursos humanos. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, recursos humanos, compensación y reconocimiento, clima laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between service quality management and human resources management in the Microred of Salud Monterrey, Huaraz 2021, it was a quantitative approach, applied, non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional design. There was a sample of 30 people from the administrative area, and the questionnaires were applied using the Likert scale in the instrument. In such a way that it was possible to perform the normality test for the variables together with their dimensions, identifying the data of the first variable being normal ($p>0.05$) significantly, while the second one, does not follow a normal behavior ($p<0.05$), therefore, the non-parametric test, Spearman's Rho, was applied to test the hypothesis. The information was processed in the Microsoft spreadsheet, Excel, Professional, Plus, 2016 and the statistical package IBM SPSS, Statistics, version 25. Therefore, there is a moderate and significant direct correlation between the variables ($\rho=0.475$, $p=0.008$). This means that the higher or lower the levels of service quality management, the higher or lower the human resources management. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis of the research is accepted.

Keywords: Service quality, human resources, compensation and recognition, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se supera la necesidad en las evaluaciones del desempeño en los trabajadores y sobre todo la participación de los temas políticos en el proceso de la integración personal. El éxito para que una institución este con una buena función, se debe a la buena participación de los recursos humanos, se consigue con la confraternización eficiente del personal que brinda servicios en la institución, conlleva a la mejora de estrategias para llegar a las metas trazadas. (Juárez, 2017)

Cabe recalcar que la calidad de servicio pretende tener una estrategia para enmarcar básicamente la estructura y la funcionalidad de la institución, considerando las expectativas y sobre todo las necesidades de cada persona la gestión de los recursos humanos se basa en las exigencias para garantizar la calidad en problemas en los recursos humanos, deriva básicamente por falta de capacidades en los conocimientos de las diferentes áreas de las instituciones que no pueden materializarse para el crecimiento de la institución. (Sánchez, 2015).

Por ende, se dice que el Estado de la Salud tiene repercutida las consecuencias de la realidad socioeconómica, política; dado esta realidad el área de salud viene atravesando muchas pérdidas humanas, así como las mismas instituciones van dejando de lado por una mala gestión de la calidad de servicio y el área de recursos humanos. Las instituciones en el Perú ya sean pequeñas o grandes tienen como importancia el ascenso económico productivo, se basan en el apoyo a personas con familias para ser una fuente de nuevo empleo y así invertir también en la capacitación laboral de jóvenes para el desarrollo de instituciones con fuertes inversiones de forma sostenida. En el marco de la actualidad se busca la mejora de la calidad para el alcance de acciones favoritarias en los procesos y la obtención de resultados, siendo uno de los principales protagonistas la deficiencia en la información del sistema en los recursos humanos, se incluye la poca capacidad para sobrellevar a los responsables de las áreas en las instituciones. (Abanto, 2017)

Teniendo las herramientas para el indicador de calidad de servicio nos proporciona la cuantificación de los procesos, resultado y la estructuración para una mejor atención siguiendo la planificación de estrategias del uso adecuando en el área de

los recursos humanos, un centro de salud es deficiente si hay bajas en el recurso humano por incapacidad del personal contribuyéndose a la disconformidad en las políticas de trabajo, para la mejora en los procesos de reformas de atención de servicio al público, es necesario realizar un plan de acción y de desarrollo que va ligado con la atención a la clientela para afianzar la cultura y el compromiso en la calidad de servicio (Sánchez, 2015).

En la Microred de Salud Monterrey se tiene como diseño organizacional un establecimiento de primer nivel de atención I-3, comprende diez establecimientos de salud, un centro de salud y nueve puestos. Así mismo el personal asistencias y administrativo manifiestan sentirse insatisfecho en el área laboral, ya que tiene limitada productividad y se observa un bajo desempeño laboral, de tal forma que en la actual gestión se interesó por mejorar estos aspectos y así poder cumplir con su buena administración. (Ramos, 2020)

Por consiguiente, la presente investigación tiene la necesidad de investigar sobre la relación existente entre las variables de estudio: Gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos, por tanto se procede a formular el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad del servicio en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, ¿Cuál es el nivel de gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021?

La investigación presenta una justificación teórica debido a que permite determinar cuál es la relación que existe entre los procesos de la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos como eje particular del estudio. La ampliación de los conocimientos y teorías existentes sobre la gestión de calidad de servicio, permitirán evidenciar mejoras en el servicio de la Microred de Salud Monterrey, y reconocer como ésta afecta en la gestión de Recursos Humanos.

Para dichos fines se brinda un perfecto marco conceptual para plasmar un conocimiento científico correcto y por ende obtener óptimos resultados en base a las teorías fundadas; metodológicamente, se contribuye a la nueva recolección de datos para nuestras variables, como es la gestión de recursos humanos y gestión de calidad de servicio, mediante la aplicación de instrumentos que garanticen recomendaciones y conlleven a conclusiones para el mejor desarrollo de dichas variables, poniendo en práctica en la Microred de Salud Monterrey. Básicamente es proponer un nuevo método o alcance para generar excelentes rangos de calidez y poder mejorar la recolección de datos y estrategias; en la práctica mejorar el contexto de posible relación existente entre la gestión de recursos humanos y gestión de la calidad de servicio, para luego dar el alcance a los usuarios cuya necesidad es ser atendidos y solucionar los posibles problemas dentro del mismo.

Por lo antes expuesto, se plantea objetivo general de la presente investigación: Determinar la relación entre gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021; asumiendo los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión de calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Identificar el nivel de gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

En respuesta a la pregunta de la presente investigación se formula la siguiente hipótesis general: La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Las hipótesis específicas definidas como: La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Efectuando una investigación más exhaustiva encontramos de manera internacional a Sánchez (2015), llevando como título decisiones gerenciales y calidad de atención en el departamento de Odontología realizado en Ecuador, para realizar la adquisición de grado de Magister, cuyo objetivo principal fue diseñar un modelo para la adquisición de decisiones gerenciales y su acaecimiento hacia la calidad de atención para el departamento Odontología del hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil 2014. Fue descriptiva, con técnicas cuantitativas, la población está centrada en médicos y pacientes del departamento, mediante entrevistas y encuestas. Gutiérrez (2019), quien realizó su investigación que dice Evaluación de la calidad de atención en consulta externa de Medicina general del instituto salvadoreño del seguro social regional Sonsonate - San Salvador, cuyo objetivo fue obtener la propuesta técnica para mejorar la calidad de servicio, fue de enfoque cuantitativo, explicativo los instrumentos usados fueron la evaluación interna, el documental, resultados fueron debajo de los 80% en cuanto a la disponibilidad y la accesibilidad esto fue de los elementos de estructura y de las variables de proceso también un 80% de cumplir, en la variable resultados fue excelente y el de nivel de cumplimiento fue menos del 80%; entonces se dice que no son adecuados para la atención siendo de accesibilidad adecuada con la integridad y continuidad de conocimiento y sobre todo la aplicación de protocolos para el usuario. Siguiendo con los artículos tenemos a Agudelo, Peña y col (2020), se basaron en el ámbito sobre la clasificación y conocimiento de la calidad del establecimiento de salud en la localidad de Manizales Colombia, que fue el objetivo de establecer la correlación entre el ámbito de organización y la percepción de la calidad de los servicios de salud en un establecimiento de salud de la localidad de Manizales, la metodología fue de forma cuantitativa, analítica y de manera transversal midiendo así primero con una valoración de 4 espacios afectados en el clima organizacional y para la percepción de calidad con un cuestionario, la población estudiada fue de 183 del área asistencia y 99 administrativos, teniendo como resultado aquel ámbito agradable para los trabajadores del área administrativo, y una satisfacción media en el personal asistencia, teniendo así que el área de organización y la eficacia de atención precisa para la mejora en sus dimensiones satisfactoriamente.

Tenemos a nivel nacional Maita y De la Cruz (2017), el estudio se basó como gestión de recursos humanos y calidad del servicio público en el concejo distrital de nuevo occoro, Huancavelica; se encuentra como objetivo establecer la relación entra la gestión de recursos y la calidad de servicio el estudio fue de manera descriptiva, correlacional y experimental presentando corte transaccional, su población estuvo formada por 40 personas que trabajan en dicha municipalidad, teniendo como resultado la correlación positiva débil que se empleó una prueba r de Pearson que se midió de forma descriptiva e inferencial. Para Aquije (2019), quien tuvo como propósito en su investigación titulada auditoria de la calidad a gestión de recursos humanos y calidad del servicio administrativo en la universidad san pedro, Chimbote, el determinar la manera en que la auditoria de la calidad a la gestión del recurso humano, contribuye con la calidad del servicio administrativo, cuya investigación estuvo constituida por 410 administrativos , fue aplicada de nivel descriptiva, correlacional y explicativa, el diseño fue no experimental y transaccional; así mismo se obtuvo como resultados la identificación de no conformidades que impidieron el desarrollo de los recursos humanos administrativamente de la calidad, que impacta con la calidad del servicio administrativo generando insatisfacción en docentes y alumnos, concluyéndose así que la auditoria de la calidad sobre gestión de recursos humanos contribuye con la calidad del servicio administrativo al impulsar la implementación de planes de acción correctiva que promueve a las practicas buenas de los recursos humanos para lograr un buen servicio de calidad. Para Soto (2017), la investigación realizada titulada como gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la empresa gesnext, que tuvo como objetivo establecer el grado de gestión de recursos humanos influir en el progreso integral de la calidad de servicio, la muestra estuvo constituido por 203 trabajadores, teniendo como enfoque cuantitativo, los instrumentos usados fue el cuestionario y base de entrevista, como resultados finales se tiene 43.35% se encuentran de acuerdo y el 56.65% totalmente de acuerdo basado en el análisis Alfa de Cronbach. Siguiendo con la descripción tenemos a Meléndez (2015), investigó a la calidad del servicio por parte del personal administrador y sobre la complacencia de cada uno de los pacientes en el hospital de Belén-Trujillo, donde tuvo como objetivo encontrar y manifestar aquella relación que se pueda encontrar sobre la satisfacción y la calidad de servicio por

parte del paciente en cuanto a los trabajadores administrativos, donde el diseño es no experimental de tipo transversal y de forma correlacional cuyos resultados fueron predominantemente calidad de servicio del personal administrador con un 82% alto mientras que un 57% regular, concluyendo que, la satisfacción se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio del personal administrativo, concluyendo que se ve reflejado en los indicadores por parte del personal administrativo, quienes afirmaron sentirse insatisfechos con la capacitación brindada para la realización de sus funciones laborales. Del mismo modo Alvarado (2015), quien estudio la organización de la Municipalidad Provincial del Callao-Perú, básicamente se basó al desarrollo organización cuya finalidad fue el de mejorar la gestión en la municipalidad, tomo como referencia el modelos de diagnóstico de la organización, donde la investigación tuvo como metodología exploratoria, descriptivo de enfoque cualitativo con un procesos inductivo, siendo así los resultados con una valoración de medio que es cuando no es óptima la eficacia y la eficiencia en el municipio. Siguiendo en Caruajulca (2016), realizó su investigación de Modelos de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez Amazonas, quien concluye que los beneficiarios revelan que la asistencia es regular ya que existen carencias en ciertos servicios del municipio, tuvo como objetivo primordialmente el de determinar un modelo de gestión para la calidad de servicio, quien uso los métodos con rigor científico, de forma inductiva, deductiva y analítica, concluyendo la calidad de servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción del paciente. García (2017), titulado "Gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio en cuanto al personal administrativo y también asistencial, Tarapoto 2017 aquel objetivo es el de establecer la relación entre las dos variables y asistencia, usando la prueba de independencia se obtuvo que el 50% fue regular y una mayor concentración por parte de los trabajadores, 27% fue malo, obteniendo, concluyendo la existencia de relación significativa entre ambas variables.

En el ámbito local, tenemos a Peña (2018), quien se basó en la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad de San Marcos, Huari, teniendo el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario, se basó a nivel correlacional, no experimental con una muestra de 328 como instrumento se usó la

encuesta para cada una de las variables, obteniendo como resultado que existe una relación de manera significativa y sobre todo positiva, donde se concluyó que se debe de crear un ambiente de confianza y sobre todo de responsabilidad para los usuarios cuya finalidad es de mejorar el servicio. Sánchez (2020), se titula su investigación como gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey – Ancash, cuyo propósito fue el de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio, con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo y correlacional- no experimental teniendo dos poblaciones uno de 81 trabajadores en estudio y 72 usuarios de la ciudad misma, ambas se aplicaron con instrumento de cuestionario, teniendo lo siguiente como resultado que el nivel de la gestión de recursos humanos fue tenue con un 70.4% igualmente de la calidad de servicio calificado por un 68.1%, finalmente se acepta la hipótesis que es de una existencia significativa entre las variables.

Al respecto de la variable gestión de calidad de servicio para Paripancca (2019), dice que el desempeño de la calidad de servicio sustenta entre la medición de los resultados en los métodos y la complacencia para los usuarios, la gestión entre el usuario y la institución propiamente dicha para mejorar adecuadamente en el servicio brindado por la institución a lo largo del día. Por ende, el servicio debería de ser consecuencia de la vocación en cada institución debe ser consecuente con el prestigio que incrementara a medida que avance con sus metas, hay muchos puntos para considerar en el desempeño de la calidad, pero se deben de orientar básicamente a estandarizar los procesos y ayudar a disminuir los errores administrativos para el mejor manejo. Desde el punto de vista de Sarpietro (2019), nos dice “calidad del servicio es la agrupación de virtudes o propiedades algún servicio que complementa satisfactoriamente las necesidades del usuario y así permite emitir juicio de valor ante el área de la organización comprometida a la mejora continua de la eficiencia y eficacia”. López (2015), indica que la “buena calidad de servicio debe de estar en contacto directo con los usuarios es decir la formalidad en el trabajo, iniciativa para ser activo y dinámico para las diferentes situaciones, el autodominio para mantener el control de emociones, enfoque positivo para ver siempre el lado bueno de las cosas. De acuerdo a esta variable tenemos las siguientes dimensiones que para Ramírez (2019), la fiabilidad y seguridad, la fiabilidad de los sistemas de seguridad puede definirse como el

tiempo promedio entre las fallas que ocurren en el sistema, por otro lado, Aguirre (2015), menciona que existe una capacidad en cuanto a la respuesta que refiere la manera de ser para ayudar a los usuarios o clientes y así se pueda proporcionar un servicio óptimo; por otro lado, dice que se hace de los compromisos un tiempo correcto para tener accesibilidad por parte del cliente hacia la organización. Prosiguiendo Tomalá (2020) hace referencia que la empatía establece actitudes y la aptitud de los trabajadores, por otro lado, tangible desenlaza el correcto funcionamiento de las unidades, un área más segura y limpia, los sucesos, el empeño del usuario y la energía depositada en cuanto la atención del usuario para garantizar su estabilidad emocional y predilección hacia la institución.

Así mismo Morelos, Fontalvo y Vergara (2015), en la mejora de calidad se propicia la creación del crecimiento y el empleo, sin antes ver la aplicación de principios de planificar, actuar, el verificar, que permitirán manufacturar la obtención de mayor calidad por parte del usuario, y generar beneficio para la proporción en la impresión de bienestar, placer y satisfacción al interesado en base a la atención recibida.

Mora (2015), menciona características para garantizar la calidad de servicio dentro de un establecimiento u organización que son el de cumplir objetivos trazados, el servicio de finalidad específica, adecuada forma para el uso, poder resolver las necesidades primordiales y transmitir resultados positivos. Cumplir los objetivos trazados permite a la institución obtener mejores resultados y remuneración para el personal, entonces es significativo establecer proyectos concisos y precisos de tal forma que la efectividad y la relación sería eficiente.

Diversas son las teorías sobre la calidad de servicio, destaca Sanabria (2015), un modelo de imagen que refiere a la existencia de vínculo del área y del cuadro corporativo que brinda el personal que viene hacer la eficacia funcional, afirma que la apreciación a la calidad de servicio nace de la práctica lograda por parte del usuario a través de la atención.

Keller (2016), menciona que la seguridad del trabajador debe de comprender su proyección en la eficiencia de la atención brindada, además la credibilidad y confianza que podrá obtener por parte de los trabajadores. Martínez (2015), dice que el tiempo es un aspecto significativo ya que toda persona debería de recibir

una atención confortable previsto por la institución, para tener un tiempo de espera consciente se debe de ver la importancia y la gestión del caso. Se culmina la redacción de la variable gestión de calidad de recursos humanos mencionándose aspectos importantes y funciones de la variable en mención.

Pasando a la siguiente variable gestión de recursos humanos, Torres (2019), menciona que son los procesos con la cual las instituciones o empresas planean, se ordenan y administran las responsabilidades y activos que van de la mano con usuarios que conforman la institución. La gestión de recursos humanos tiene un peso significativo en los comités ejecutivos de las instituciones ya sea grande o pequeña, involucra secciones como es la gestión del talento, retribución, la conformación de las instituciones, clima laboral, implantación política. La importancia de la gestión de RRHH es muy importante para las compañías políticas se tiene en cuenta la perspectiva de su visión, también de la misión y sobre todo los valores la institución. La función principal de la gestión es de mantener en contacto todas las formas políticas y hacer valer los valores de los usuarios.

Montoya (2015), para el procesos de la implementación de las funciones y del mantenimiento para un sistema de calidad las personas son protagonistas en el éxito o fracaso de una institución, los recursos humanos dispone de factores que realzan y ponen de pie a una institución, cabe recalcar que un buen servicio cumple un rol para la eficiencia en la gestión de estrategias para los recursos humanos, entonces se dice que la gestión de los recursos humanos son las actividades que involucran el comportamiento al momento de realizar y establecer las competencias de la institución o las visiones en los procesos de las gestiones que afectan al comportamiento de cada persona durante el trabajo, se toma referencias de los contextos anteriores en la institución. Así mismo Jaramillo (2016), se entiende que en toda institución ya sea estatal o privada, el área de recurso humano es un punto esencial para alcanzar el éxito por el que fue creado dicha institución, tanto es así que el grado de efectividad y la eficiencia debe de proyectar sus metas. Por consiguiente, podemos decir que el principal objetivo en gestión de recursos humanos se establece principalmente en los trabajadores públicos y las relaciones que se conecta con la institución para obtener de manera eficaz y eficiente las relaciones laborales sin desprender la calidad del servicio.

Por ello de acuerdo a esta variable tenemos las siguientes dimensiones para Contreras(2016), compensación y reconocimiento al personal, la capacitación es una estrategia en cuanto al desarrollo del personal de trabajo para su mejor desenvolvimiento en los proyectos que se realiza, ayuda a los miembros a ser más responsables y comprometidos en sus quehaceres diarios, de tal manera que al formar equipos sea eficiente y responsable, para el reconocimiento y satisfacción del personal con esto ayuda a mejorar el compromiso para cumplir expectativas, calidad en sus proyectos.

Osorio (2019), el clima laboral es importante y sobre todo valioso percatarse cuál es el ambiente de trabajo, para ver el desempeño laboral de cada uno del personal y así aportar positivamente la satisfacción y se sienta parte de la organización. Se percibe las actitudes, comportamientos y se direcciona a lograr objetivos y proyectos trazados.

Por otro lado, Correa (2019), dice que la organización del trabajo, se entiende por organizaciones que siguen un fin que es el de mejorar la comunicación, los incentivos, y reconstruir metas trazadas, esto requiere una coordinación para un propósito específico en la que mediante la distribución de trabajo se ordenan funciones por parte de jerarquía y responsabilidad.

Estigarribia (2015), menciona a las capacitaciones, como primordial fuente de actualización, por ende, el personal a capacitar se debe de elegir de acuerdo a las deficiencias presentadas, para ello se debe de realizar equipos no excluyentes, para ver las necesidades educativas de inicio a fin, en base a la práctica.

Por otro lado, Cueva (2020), se basa al sistema de recursos humanos, donde los trabajadores en la cual se organizan de manera sistemática para lograr metas y objetivos que tienen en común forjando así que la institución sea mucho mejor. Los recursos humanos se encuentran bajo presión del entorno para procesar y generar la información para la institución.

Tenemos sus características: el enfoque del ser humano, que se tiene las consideraciones sobre los derechos de los trabajadores, así como también la base del diseño y el balance del trabajo, sobre todo la equidad y la diversidad. En segundo punto se tiene el enfoque en cuanto a los recursos que se basa netamente a la mejora de la productividad con respecto a la competitividad en una institución o empresa, aquí también se analiza las habilidades y sobre todo la motivación

para mejorar las metas de la institución. Por último, tenemos el enfoque de la gestión es necesario conocer las habilidades, las deficiencias y los comportamientos de la alta dirección en una institución y/o empresa. (Marchington, Wilkinson, Donnelly y Kynighou, 2016)

Se tiene los retos especiales para la gestión de recursos humanos que existe en nuestra sociedad, esto se debe a la presión externa que incide en los resultados de la institución, importante recalcar que si no se tiene control de esta presión la alta dirección sufre constantes cambios en el análisis del FODA es decir es mayor sus amenazas que sus oportunidades. (Gómez, Balkin y Cardy, 2019)

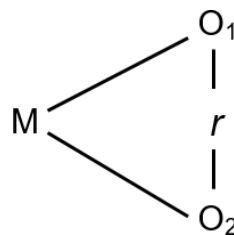
Chiavenato (2020), dice que la provisión del personal es el procedimiento para ejecutar las actividades relacionadas para captar, el de definir y escoger el talento humano para cubrir el personal requerido en la organización. Los procesos de provisión están relacionadas al complemento de las personas en la organización, esto representa una puesta de entrada al sistema organizacional. En cuanto a la evaluación y su posible desarrollo del personal emplea una metodología sistemática y sobre todo planificada para mejorar las competencias técnicas y profesionales y así enriquecer los conocimientos en cuanto a las actitudes para la mejora de capacidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto a la investigación fue de tipo básica. Permitió extender sapiencias en cuanto a las variables de estudio, es así que permitió responder a las preguntas de nuestra investigación. Es cuantitativa por el procesamiento estadístico aplicado en las pruebas de la hipótesis y en cuanto al enfoque de las particularidades de los datos que se obtuvo. (Hernández y Mendoza, 2018)

Por ello el diseño fue de carácter no experimental, siendo así que se basó netamente a la observación de las variables, sin alterar ni cambiar las mismas. Es así que es de tipo transversal ya que la relación de los datos que se ejecutó solo en un tiempo. Así mismo se afirma que presenta un diseño descriptivo correlacional que tuvo por finalidad determinar la relación que preexiste en las dos variables en una misma muestra, empleando la estadística de análisis correlacional. Tal es así se representa el siguiente esquema: (Pitarque, 2016)



Siendo:

M = Muestra

O₁ = Variable gestión de calidad de servicio

O₂ = Variable gestión de recursos humanos

r = la relación entre O₁ y O₂

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Gestión de Calidad de Servicio: según Aritonang (2017), “se basa al conjunto de acciones que van relacionadas a la gestión por parte de la institución, teniendo de primera instancia sus éticas legales”

Variable 2: Gestión de Recursos humanos: para Horvat y Bobek (2020) dirige la visión en las decisiones que van a estar presentes en el éxito o fracaso de la institución, abarcando así la mejora de estrategias a futuro

Definición Operacional

Variable 1: Gestión de Calidad de Servicio es la perspectiva de parte del usuario hacia la calidad del servicio, se mide por la empatía, la fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta.

Variable 2: Gestión de Recursos humanos es la compensación de reconocimiento del clima laboral, de la organización del trabajo y la capacitación del personal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2015) la totalidad de casos que cumplen las características específicas” la población en la Microred de Salud Monterrey, conformada treinta trabajadores administrativos.

La muestra para Cruz (2016) pequeño acopio de personas de una población, por otro lado, la población es la totalidad de personas, por lo general toma tiempo y requiere de una minuciosa evaluación de toda la población para así poder identificar quienes pueden pertenecer a la muestra y con ello poder obtener buenos resultados para toda la población. Para el presente trabajo se tomará a los 30 trabajadores del personal administrativo de la Microred de salud Monterrey, que será la población en general.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia, ya que refiere a un conjunto de personas escogido sin probabilidad más al contrario con responsabilidad y buen juicio de parte del investigador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015)

Se tiene así los criterios de inclusión: que sea el personal que trabaje con tiempo completo, que trabajen en la Microred de Salud Monterrey, con mínimo de cinco años trabajando en dicha institución. Por otro lado, los criterios de exclusión serían a los trabajadores con trabajo a tiempo parcial, estudiantes y/o practicantes, trabajadores que no pertenezcan a la Microred de Salud Monterrey y que estén laborando menos de cinco años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2015) dice que los instrumentos son medios de recolección de datos para su posterior almacenamiento, por ende, se utilizó un Cuestionario. La técnica a usar fue de acuerdo a la información que se obtuvo es por eso que se usó la encuesta.

Los cuestionarios que se empleó son los instrumentos a utilizar para la recolección de datos, en tal sentido el presente trabajo manejó un cuestionario para cada variable denominado, Gestión de calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey que conforma con diez ítems y cada ítem con una escala de valoración de Likert (1 al 5) que estuvo dirigida al personal administrativo que marcaran con una X, siendo 30 trabajadores, teniendo como punto principal la primera diferencia en cuanto al otro cuestionario que hará hincapié de como ellos perciben la gestión de calidad de servicio, y el segundo cuestionario de gestión de recursos Humanos en la Microred de Salud Monterrey el cual tiene preguntas cerradas con opciones de respuesta previamente delimitadas, conforma con trece ítems y cada ítem con una escala de valoración de Likert (1 al 5) que estuvo dirigida al personal administrativo que marcaran con una X, siendo 30 trabajadores. El puntaje de valoración por dimensiones de la variable gestión de calidad de servicio fue de la siguiente manera muy bajo entre 27-30, bajo entre 30-34, medio de 34-37, alto entre 37-41 y muy alto entre 41-44. Siguiendo así los niveles de la variable gestión de recursos humanos que es de muy bajo entre 22-28, bajo 28-33, medio de 33-39, alto de 39-44 y muy alto entre 44-50.

3.5. Procedimientos

En cuanto al desarrollo de la investigación se aplicó un cuestionario a los trabajadores administrativos que pertenecen a la Microred de salud Monterrey – Huaraz, con la finalidad de recolectar información de las dimensiones establecidas para las variables de estudio: Gestión de Calidad de Servicio, y Gestión de Recursos Humanos, y poder medir la relación existente entre ambas, así mismo los datos obtenidos, sirvieron para, la comprobación, de la hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Para poder analizar y posterior a ello procesar la recopilación de datos se utilizó el software de, estadística SPSS v.25 y el programa Microsoft Excel 2016, previo al proceso de control de calidad, mediante la depuración, consistencia y re categorización de dicha recopilación de datos. Hallando a las variables y a sus dimensiones, que siguen una distribución normal, por tal motivo se basó en la escala de Likert.

Para ello se tuvo que analizar de forma descriptiva las variables y así proceder al análisis inferencial de datos para la validación de hipótesis de estudio.

3.7. Aspectos, éticos

El esquema de la investigación se realiza tomando la autenticación de la información a recopilar previo consentimiento de cada personal de trabajo de la Microred de salud Monterrey, además de obtener previa autorización de la Universidad Cesar Vallejo. Los datos son obtenidos sin la omisión de información siempre y cuando se conserve la integridad y sobre todo coherencia de la misma. Para la recopilación de datos se hace con mucha claridad y sobre todo la veracidad sin necesidad de omitir o modificar las respuestas, se quiere recabar datos reales para certificar la confidencialidad de la información recaudada.

Utilizaremos trabajos de investigación amparado en fuentes honestas como bibliografías que sustentan información de autores que se mencionaran.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se recolecta datos de treinta trabajadores administrativos de la Microred Monterrey - Huaraz 2021, a quienes se les aplicaron los instrumentos en forma de cuestionarios con la finalidad de recabar información de las dimensiones establecidas para las variables de estudio: Gestión de Calidad de Servicio y Gestión de Recursos Humanos de esa manera poder medir la relación existente entre ambas; así mismo los datos obtenidos sirvieron para la comprobación de la hipótesis.

Para el análisis de los resultados en las tablas de frecuencia se aplica la escala de Likert, de tal manera que se puede realizar la prueba de normalidad para las variables junto a sus dimensiones, identificándose que los datos de una variable sigue distribución normal ($p > 0.05$) de forma significativa, mientras que la segunda variable no sigue un comportamiento normal ($p < 0.05$), por tanto, se aplica la prueba no paramétrica Rho. de Spearman para comprobar la hipótesis.

La información recolectada fue procesada mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel Profesional Plus 2016 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, con el propósito de obtener resultados de los objetivos de acuerdo a los niveles de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

En el procesamiento de datos se realizó el cálculo de baremos por dimensiones y niveles de percepción por parte del personal administrativo encuestado:

Prosiguiendo, se presenta los objetivos con cada resultado:

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 1

Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio y gestión de recursos humanos.

			Gestión de Recursos Humanos					Total
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Gestión de Calidad de Servicio	Muy bajo	fi	3	2	2	0	0	7
		% del total	10,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	23,3%
	Bajo	fi	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Medio	fi	0	0	0	4	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	10,0%	23,3%
	Alto	fi	0	0	0	2	5	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	16,7%	23,3%
	Muy alto	fi	0	0	5	0	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	6,7%	23,3%
Total	fi	3	2	7	6	12	30	
	% del total	10,0%	6,7%	23,3%	20,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La tabla 1: Muestra la relación entre Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y Gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Donde se observa que, desde el punto de vista de los trabajadores administrativos encuestados, el 16.7% consideran estar en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio y un nivel alto con la gestión de recursos humanos. Mientras que un 13.3% consideran estar en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio y están en un nivel medio con la gestión de recursos humanos. Así mismo 16.7% consideran en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio y está en un nivel medio con la gestión de recursos humanos.

Tabla 2

Nivel de relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos.

Rho de Spearman	V2: Gestión de Recursos Humanos	
	Coeficiente de correlación	,475**
V1 Gestión de Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	,008
	N	30

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

Regla de decisión:

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la H_a

Interpretación:

Como se observa la tabla 2: Los datos obtenidos muestran una correlación directa moderada y estadísticamente significativa entre Gestión de la Calidad de Servicio y la Gestión de Recursos Humanos ($\rho = 0,475$, $p = 0,008$) en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación (H_a).

H_0 : La gestión de calidad de servicio no se relaciona significativamente con la gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

H_a : La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión de calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 3

Nivel de la variable Gestión de Calidad de Servicio

Nivel	<i>f</i>	%
Muy bajo	7	23.3
Bajo	2	6.7
Medio	7	23.3
Alto	7	23.3
Muy alto	7	23.3
Total	30	100.0

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 3 muestra el nivel de gestión de calidad de servicio que existe en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021 desde la perspectiva del área administrativa, encontrándose que solo el 6.7% está en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio, por otro lado, tenemos que el 23.3% considera estar en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio. Mientras que un 23.3% considera estar en un nivel muy bajo, y otro 23.3% está en un nivel medio.

Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicio.

Nivel	Fiabilidad y Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Muy bajo	4	13.3	9	30.0	7	23.3
Bajo	0	0	6	20.0	2	6.7
Medio	9	30.0	8	26.7	3	10.0
Alto	3	10.0	2	6.7	8	26.7
Muy alto	14	46.7	5	16.7	10	33.3
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente.Base de datos

Interpretación:

La tabla 4 muestra el nivel de gestión de calidad de servicio que existe en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021 desde la perspectiva del área administrativa la fiabilidad y seguridad se encuentra en un nivel alto con un 46.7% y medio con el 30%. Mientras que la capacidad de respuesta, en 30% está en un nivel muy bajo, mientras que el 26.7% nivel medio. Así mismo el nivel de empatía con un 33.3% muy alto.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 5

Nivel de la variable gestión de recursos humanos.

Nivel	<i>f</i>	%
Muy bajo	3	10.0
Bajo	2	6.7
Medio	7	23.3
Alto	6	20.0
Muy alto	12	40.0
Total	30	100.0

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 5: Muestra el nivel de gestión de recursos humanos que existe en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, desde la perspectiva de los trabajadores administrativos encontrándose 40% con un nivel muy alto, mientras que el 23.3% está en nivel medio.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos.

Nivel	Compensación y reconocimiento		Clima laboral		Organización del trabajo		Capacitación	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy bajo	3	10.0	3	10.0	5	16.7	3	10.0
Bajo	7	23.3	2	6.7	5	16.7	2	6.7
Medio	4	13.3	4	13.3	13	43.3	6	20.0
Alto	2	6.7	7	23.3	5	16.7	5	16.7
Muy alto	14	46.7	14	46.7	2	6.7	14	46.7
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente. Base de datos

Interpretación:

Como se puede ver en la tabla 6 presentan los niveles de cada una de las dimensiones de la gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021; se aprecia según los encuestados que son los trabajadores administrativos, que están en un nivel muy alto con un 46.7% en la compensación de reconocimiento y alto con un 23.3%. Mientras que un 46.7% está muy alto con en el clima laboral, así mismo el 23.3% está alto. Además, un 43.3% se encuentra con un nivel medio en la organización de trabajo, y solo un 6.7% está muy alto. Por último, el 46.7% está muy alto en cuanto a la capacitación, un 20% está con un nivel medio.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 7

Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio con la compensación y reconocimiento.

		D1: Compensación y reconocimiento						
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
V1: Gestión de Calidad de Servicio	Muy bajo	fi	3	4	0	0	0	7
		% del total	10,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%
	Bajo	fi	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Medio	fi	0	0	0	2	5	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	16,7%	23,3%
	Alto	fi	0	0	2	0	5	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	16,7%	23,3%
	Muy alto	fi	0	3	2	0	2	7
		% del total	0,0%	10,0%	6,7%	0,0%	6,7%	23,3%
Total	fi	3	7	4	2	14	30	
	% del total	10,0%	23,3%	13,3%	6,7%	46,7%	100,0%	

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 7: Muestra la relación entre la gestión de calidad de servicio y la compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, destacando que un 16.7% del personal administrativo está con un nivel alto con la gestión de calidad de servicio y están muy alto con la compensación y reconocimiento. Por otro lado, un 10% del nivel de gestión de calidad está muy bajo y también está con la compensación y reconocimiento.

Tabla 8

Relación entre la gestión de calidad de servicio y la compensación y reconocimiento administrativa.

Rho de Spearman	D1: Compensación y reconocimiento	
<i>VI: Gestión de Calidad de Servicio</i>	Coefficiente de correlación	0.318
	Sig. (bilateral)	0.087
	N	30

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

Regla de decisión

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la H_a .

En la tabla 8, se muestra el valor de significancia $p = 0.087 > 0.05$, lo que indica con un coeficiente de correlación de 0.318, no existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y la compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

H_0 : La gestión de calidad de servicio NO se relaciona significativamente con la gestión de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

H_a : La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Este resultado permite tener un hallazgo importante sobre el proceso actual de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, pues al evidenciarse que no se encuentra relacionado con la Gestión Administrativa actual, puede representar un punto de insatisfacción y desmotivación por el personal administrativo asistencial del centro de salud.

Objetivo Especifico 4: Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de clima laboral.

		D2: Clima laboral						
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total	
V1: Gestión de Calidad de Servicio	Muy bajo	fi	3	2	2	0	0	7
		% del total	10,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	23,3%
	Bajo	fi	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Medio	fi	0	0	2	2	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	10,0%	23,3%
	Alto	fi	0	0	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%	23,3%
	Muy alto	fi	0	0	0	5	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	6,7%	23,3%
Total	fi	3	2	4	7	14	30	
	% del total	10,0%	6,7%	13,3%	23,3%	46,7%	100,0%	

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 9: Muestra la relación entre la gestión de calidad de servicio y el clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, destacando que un 23.3% del personal administrativo está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio y está muy alto con el clima laboral. Por otro lado, un 10% del nivel de gestión de calidad está en nivel medio y está en un nivel muy bajo con el clima laboral.

Tabla 10*Relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de clima laboral.*

Rho de Spearman	D2: Clima laboral	
<i>VI: Gestión de Calidad de Servicio</i>	Coeficiente de correlación	,574**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	30

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

Regla de decisión

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la H_a

En la tabla 10, se muestra el valor de significancia $p = 0.001 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,574, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y el clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

H_0 : La gestión de calidad de servicio No se relaciona significativamente con la gestión de clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

H_a : La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Objetivo Especifico 5: Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre gestión de calidad de servicio y organización de trabajo.

		D3: Organización del trabajo						
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total	
V1: Gestión de Calidad de Servicio	Muy bajo	fi	5	2	0	0	0	7
		%	16,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%
	Bajo	fi	0	0	2	0	0	2
		%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Medio	fi	0	0	7	0	0	7
		%	0,0%	0,0%	23,3%	0,0%	0,0%	23,3%
	Alto	fi	0	0	2	5	0	7
		% I	0,0%	0,0%	6,7%	16,7%	0,0%	23,3%
	Muy alto	fi	0	3	2	0	2	7
		% I	0,0%	10,0%	6,7%	0,0%	6,7%	23,3%
Total	fi	5	5	13	5	2	30	
	%	16,7%	16,7%	43,3%	16,7%	6,7%	100,0%	

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 11: Muestra la relación entre la gestión de calidad de servicio con la organización del trabajo, en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, destacando que un 23.3% del personal administrativo está en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio y de igual manera con la organización del trabajo. Por otro lado, un 16.7% del nivel de gestión de calidad es alto y también con organización del trabajo.

Tabla 12

Relación entre gestión de calidad de servicio y organización de trabajo.

Rho de Spearman	D3: Organización del trabajo	
	Coefficiente de correlación	,497**
<i>VI: Gestión de Calidad de Servicio</i>	Sig. (bilateral)	0.005
	N	30

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

Regla de decisión

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la H_a

En la tabla 12, se muestra el valor de significancia $p = 0.005 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,497, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y la organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

H_0 : La gestión de calidad de servicio no se relaciona significativamente con la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

H_a : La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Objetivo Especifico 6: Determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Tabla 13

Tabla de contingencia de gestión de calidad de servicio y capacitación.

		D4: Capacitación						Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
V1: Gestión de Calidad de Servicio	Muy bajo	fi	3	2	0	2	0	7
		% del total	10,0%	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	23,3%
	Bajo	fi	0	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Medio	fi	0	0	4	0	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	10,0%	23,3%
	Alto	fi	0	0	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%	23,3%
	Muy alto	fi	0	0	2	3	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	10,0%	6,7%	23,3%
	Total	fi	3	2	6	5	14	30
		% del total	10,0%	6,7%	20,0%	16,7%	46,7%	100,0%

Fuente. Base de datos

Interpretación:

La tabla 13 detalla la gestión de calidad de servicio con la capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021 destacando que un 23.3% del personal administrativo está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio, y muy alto con la capacitación. Por otro lado, el 13.3% está en nivel medio con la gestión de calidad de servicio y de igual manera con la capacitación.

Tabla 14*Relación entre gestión de calidad de servicio y capacitación.*

Rho de Spearman	D4: Capacitación	
<i>VI: Gestión de Calidad de Servicio</i>	Coeficiente de correlación	,420*
	Sig. (bilateral)	0.021
	N	30

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

Regla de decisión

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la H_a

H_0 : La gestión de calidad de servicio No se relaciona significativamente con la gestión de capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

H_a : La gestión de calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión de capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

En la tabla 14, se muestra el valor de significancia $p = 0.021 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,420, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y el proceso de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, existe suficiente evidencia estadística para objetar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al establecer la determinación de la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos, en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, se pudo encontrar un coeficiente de correlación directa moderada $\rho=0,475$ y $p=0,008$ estadísticamente significativa entre Gestión de la Calidad de Servicio y le Gestión de Recursos Humanos, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que determina que ambas variables se relacionan de directa moderada. Esto quiere decir que la fiabilidad y seguridad, la capacidad de respuesta y empatía tienen a relacionarse con la calidad de servicio, es decir podrá interactuar gracias a la fiabilidad y seguridad, la capacidad de respuesta y sobre todo con la empatía en los trabajadores administrativos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alternada del estudio de investigación, que menciona la relación significativa que existe entre la gestión de calidad de servicio con la gestión de los recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey. Estos resultados son corroborados por Sánchez (2020), que concluye que la calidad de servicio está influenciada por la gestión de los recursos humanos, es por ello que se relaciona de manera positiva gracias al desenvolvimiento de los trabajadores a gracias a sus expectativas y la percepción de cada uno de ellos. Así también Aquije (2019), que habría llegado a la conclusión de que los procedimientos de la gestión de recursos humanos no están apropiados para alcanzar su meta y objetivo de calidad por carecer de políticas de recursos humanos, teniendo en cuenta que la calidad a gestión de recursos humanos contribuye con la calidad del servicio administrativo. En tal sentido siguiendo lo referido y después de analizar los resultados confirmamos que mientras sea mayor o menor los niveles de gestión de calidad de servicio mayores o menores será la gestión de los recursos humanos, produciendo así niveles óptimos para la mejora de la institución en cuando al trabajo en equipo de los administrativos.

Respecto al identificar el nivel de gestión de calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey. El nivel de gestión de calidad de servicio que existe en la Microred de Salud Monterrey desde la perspectiva del área administrativa, encontrándose que solo el 6.7% está en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio, por otro lado, tenemos que el 23.3% está en un nivel muy alto con la

gestión de calidad de servicio. Mientras que un 23.3% está en un nivel muy bajo, y otro 23.3% medio. Por con siguiente se dice que si hay una buena gestión de calidad de servicio mejorará en gran parte la fiabilidad y seguridad, la capacidad de respuesta y con ello la empatía por parte del personal administrativo con los pacientes de la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021. Estos resultados son corroborados por Peña (2018), que concluye que para la calidad de servicio debería de crear un ambiente de confianza y sobre todo la responsabilidad de mejorar el servicio. Así también Carajulca (2016), quien concluyo que la calidad de servicio se relación de manera positiva con la satisfacción de cada paciente. De tal forma que está claro que la satisfacción no es al 100% positiva por parte de la atención brindada del personal administrativo, esto hace que los pacientes o los usuarios que acuden a la Microred Monterrey tengan aun algunas deficiencias en cuando a la atención brindada. Por ello se debería de manejar mejor los roles para cada personal de la Microred de Salud Monterrey.

Respecto al identificar el nivel de gestión de recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey. El nivel de gestión de recursos humanos que existe en la Microred Monterrey, Huaraz, año 2021, desde la perspectiva de los trabajadores administrativos encontrándose 40% de nivel muy alto, mientras que el 23.3% en un nivel medio en cuanto a la compensación y reconocimiento, el clima laboral, la organización del trabajo y la capacitación. Por con siguiente se demuestra que en la gestión de los recursos humanos se desarrolla de forma regular por parte del personal administrativo. Según Aquije (2019), quien realizo su investigación, llego a la conclusión que no se realiza una planeación estratégica del recurso humano administrativo, basado a la organización y destino de las personas. Por otro lado, García (2017), indica que el porcentaje de la gestión de recursos humanos fue de un término regular debido a factores como la capacitación, el desarrollo y motivación del personal administrativo. Se dice que la mejora para la gestión de los recursos humanos se debería de enfocarse en los problemas que realmente aquejan, por ello se debería de tomar una propuesta sobre el mejoramiento para la gestión de recursos humanos teniendo consigo una planificación estratégica que lleve de la mano al personal administrativo.

En cuanto al determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey. Se obtuvo una relación inexistente entre la gestión de calidad de servicio y la compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, destacando que un 16.7% del personal administrativo está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio, con la compensación y reconocimiento. Por otro lado, un 10% del nivel de gestión de calidad está en un nivel bajo y también con la compensación y reconocimiento. Este resultado permite tener un hallazgo importante sobre el proceso actual de compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, pues al evidenciarse que no se encuentra relacionado con la Gestión Administrativa actual, puede representar un punto de insatisfacción y desmotivación por el personal administrativo asistencial del centro de salud. Se muestra el valor de significancia $p=0.087 > 0.05$, lo que indica con un coeficiente de correlación de 0.318, no existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y, la compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, por tanto, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Para Soto (2017), encuentra que están totalmente de acuerdo al considerar la retribución y reconocimiento que se encuentra constituido por las compensaciones monetarias de acuerdo al criterio en base al rendimiento de para trabajador. Lamentablemente en nuestro país el área de salud es el menos reconocido y compensado, es por ellos que la mayoría del personal de trabajadores en la Microred de Salud Monterrey no está satisfecha con las compensaciones, y esto recae mucho a la calidad de servicio brindada.

En cuanto al determinar la relación entre la gestión de, calidad de servicio y la gestión, de clima, laboral en la Microred de Salud Monterrey. Se encontró una relación significativa entre la gestión de, calidad de servicio, y el clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, destacando que un 23.3% del personal, administrativo está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio y está muy alto con el clima laboral. Por otro lado, un 10% del nivel medio de gestión de calidad, y está muy bajo, con el clima laboral. Nos indica que el personal administrativo está laborando en un clima adecuado, que puede mejorar si seguimos las capacitaciones y el trabajo en conjunto para obtener mejores resultados. Se muestra el valor de, significancia $p=0.001 < 0.05$, lo que indica con coeficiente, de

correlación, de 0,574, existe relación significativa, entre la Gestión de la Calidad, de Servicio y el clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, por tanto, existe, suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis, nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación. Para Soto (2017), dice que existe un mal clima laboral ya que son demasiados exigentes para cual tipo de documentación afectando mucho la calidad de servicio, el personal labora en horas extras para culminar toda la documentación, esto afecta terriblemente a la calidad del servicio brindado, Se debería de replantear estrategias que lleguen a cumplir sus objetivos como es el de brindar una excelente calidad de servicio, la institución como tal debería de fidelizar a sus usuarios con el fin de no sobrecargar al personal administrativo y poder brindar la atención adecuada.

En cuanto al determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de Organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey. Se encontró una relación significativa entre la gestión de calidad de servicio con la gestión de organización del trabajo, en la Microred Monterrey destacando que un 23.3% del personal administrativo está en un nivel medio con la gestión de calidad de servicio y con la organización del trabajo. Por otro lado, un 16.7% del nivel de gestión de calidad es alto y también lo está con la gestión de organización del trabajo. Esto nos indica que el personal administrativo prefiere abstenerse en cuando al hablar de la gestión de organización del trabajo, por lo que se debería de mejorar en este punto para solventar deficiencias al momento de brindar la calidad del servicio. Se muestra el valor de significancia $p=0.005 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,497, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y la organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación. Según Aquije (2019), nos dice que no se realiza una planeación estratégica para la calidad de servicio que va orientado a la organización, es por ello que dice que se debería basar a que el personal administrativo debe estar adecuado para resolver conflictos laborales. Basado en los resultados en cuanto a la gestión organizacional se debería de incluir la evaluación del desempeño para el personal administrativo ya que permitiría estar al tanto de que tan bien se está trabajando para brindar una buena calidad de servicio.

En cuanto al determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de capacitación en la Microred de Salud Monterrey. Se encontró una relación significativa entre la gestión de calidad de servicio con la gestión de capacitación en la Microred de Salud Monterrey, destacando que un 23.3% del personal administrativo está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio, y muy bajo con la capacitación. Por otro lado, el 13.3% a nivel medio con la gestión de calidad de servicio y de igual manera con la capacitación. Esto nos indica que el personal administrativo está obteniendo los alcances necesarios para crear una buena disposición en cuando a la gestión de calidad de los servicios, por lo tanto, quiere decir que se está basando en retroalimentarse con las capacitaciones adecuadas. Se muestra el valor de significancia $p=0.021 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,420, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y el proceso de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación. Para Meléndez (2015), dice que se ve reflejado en los indicadores por parte del personal administrativo, quienes afirmaron sentirse insatisfechos con la capacitación brindada para la realización de sus funciones laborales. Es necesario estar siempre actualizados y sobre todo ver el manejo de diferentes situaciones que se presenta en la Microred de Salud Monterrey, ya que llendo solo es un centro donde se labora administrativamente, sino que brinda también atención en salud, por ello se requiere estar en capacitaciones constantes para mejorar la atención y sobre brinda una buena calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe una relación directa moderada y estadísticamente significativa entre Gestión de la Calidad de Servicio y la Gestión de Recursos Humanos ($\rho=0,475$, $p=0,008$) en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021.

Segunda. Se identificó el nivel de gestión de calidad de servicio que existe en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, desde la perspectiva del área administrativa, encontrándose que solo el 6.7% está en un nivel alto con la gestión de calidad de servicio, por otro lado, tenemos que el 23.3% muy alto con la gestión de calidad de servicio. Mientras que un 23.3% de nivel muy bajo, y otro 23.3% de nivel medio.

Tercera. Se identificó el nivel de gestión de recursos humanos que existe en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, desde la perspectiva de los trabajadores administrativos encontrándose 40% de nivel alto, mientras que el 23.3% está en nivel medio.

Cuarta. Se muestra el valor de significancia $p=0.087 > 0.05$, lo que indica con un coeficiente de correlación de 0.318, no hay existencia de relación significativa de la Gestión de la Calidad de Servicio y la compensación y reconocimiento en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por tanto, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula

Quinta. se muestra el valor de significancia $p=0.001 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,574, existe relación significativamente entre la Gestión de la Calidad de Servicio y el clima laboral en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por ello se dice que hay suficiente evidencia en la estadística para rechazar una hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de la investigación.

Sexta. Se muestra el valor de significancia $p=0.005 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,497, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y la organización del trabajo en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por ello se dice que hay

suficiente evidencia en la estadística para rechazar una hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de la investigación.

Séptima. Se muestra el valor de significancia $p=0.021 < 0.05$, lo que indica con coeficiente de correlación de 0,420, existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad de Servicio y el proceso de Capacitación en la Microred de Salud Monterrey, Huaraz, año 2021, por ello se dice que hay suficiente evidencia en la estadística para rechazar una hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES:

A las autoridades de la Microred de Salud Monterrey se recomienda lo siguiente:

Primero: Teniendo en cuenta que existe una relación moderada entre la gestión de calidad de servicio y la gestión de recursos humanos, se debería de llevar a cabo una auditoria para ver los errores, siguiendo a ello realizar tácticas en cuanto a la mejora de la institución y así desechar las deficiencias actuales.

Segundo: Implementar mejoras sobre la gestión de la calidad de servicio dirigida a directivos, auditorias y controles para la atención a brindar, a fin de generar condiciones que favorezcan el nivel de calidad de servicio, y poder identificar los puntos de quiebre en cada área de atención al usuario, por parte de los trabajadores de dicha institución.

Tercero: Efectuar tácticas de atención y buscar soluciones de problemas en el sitio de recursos humanos de la Microred de Salud Monterrey, que permitan regular la gestión en cuanto a la atención.

Cuarto: Implementar retribución y reconocimiento que se encuentra constituido por las compensaciones monetarias de acuerdo al criterio en base al rendimiento de cada trabajador, a las autoridades y al área de recursos humanos, con la finalidad de que el personal se comprometa con cada una de sus responsabilidades.

Quinto: Al área de recursos humanos implementar estrategias para mejorar la confraternización entre los compañeros de trabajo, con el fin de sobrellevar diferencias y aprender a trabajar en equipo para brindar una buena atención.

Sexto: Al personal administrativo evaluar periódicamente para ver la efectividad de la organización en sus áreas de trabajo, a fin de resolver deficiencias y debilidades en cuanto al trabajo en equipo.

Séptimo: Al área de recursos humanos capacitar constantemente y actualizarse el personal de atención al usuario sobre estrategias y resolución de conflictos, con el fin de asegurar la atención brindada y satisfacer la necesidad del usuario.

REFERENCIAS

- Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3330>
- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2), 292-308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s1688-42212015000300007&script=sci_arttext
- Alvarado, I. (2015). *El desarrollo organizacional en la municipalidad provincial del Callao-Perú, 2013*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4620/Alvarado_RMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez Torres, S. H., & Riaño Casallas, M. I. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35). <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.ppss>
- Aquije, K. (2019). *Auditoría de la calidad a gestión de recursos humanos y calidad del servicio administrativo, en Universidad San Pedro, Chimbote-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14521>
- Aritonang, D. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal*, 13(35), 99-111. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Cappelli, P. & Singh, H. (2014). Integrating strategic human resources and strategic management. Research frontiers in industrial relations and human resources. In D. Lewin, O. S. Mitchell & P. D. Sherer (Eds.) 165–192. https://www.researchgate.net/publication/37149679_Strategic_management_and_HRM

- Caruajulca, N. (2017). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza–Amazonas, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1182>
- Carvalho, A., Martins, R., Gama, J., Marta, C., Goulart, L., & Nassar, P. (2021). The quality of life of intensive nurses through instrument. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 13, 607-611. <http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9337>
- Catio, M. (2020). Human Resources Management Implementation Impact on Job Satisfaction and Employee Loyalty an Overview. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology.*, 17(6), 8538-8547. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/download/2262/2230>
- Contreras, C., Almaguer, K., & Tovar, Y. (2015). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos. *AD-minister*, 5-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412697>
- Correa, I. (2019). *Descripción de la organización del trabajo y de la sustentabilidad financiera de una empresa privada que presta servicios de salud en la provincia de Santa Fe, Argentina. Durante el período 2015 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Rosario. <http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/16494/CEI%20-%20MGSSS%20-%20Tesis%20Correa%20Ignacio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cruz-Sánchez, E., Orosio-Méndez, M., Cruz-Ramírez, T., Bernardino-García, A., Vásquez-Domínguez, L., Galindo-Palma, N., & Grajales-Alonso, I. (2016). Factores de riesgo cardiovascular en estudiantes de enfermería de una universidad pública. *Revista de Enfermería universitaria*, 13(4), 226-232. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/3096927>
- Cueva, E. (2020). *Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020*. [Tesis de pregrado,

- Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3809/cueva_santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Doyle, P. (2002). *Marketing management and strategy*. New York, USA: Prentice Hall. http://eprints.stiperdharmawacana.ac.id/24/1/%5BPhillip_Kotler%5D_Marketing_Management_14th_Edition%28BookFi%29.pdf
- García, L. E. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30911>
- Hernández, M. A. D. L. L. (2020). Flexibility in human resources management and its impact on performance organizations. *Ecoforum Journal*, 9(3). <http://www.ecoforumjournal.ro/index.php/eco/article/view/1141>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Cap. 9 http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGrawHill..
- Hill. Wright, P., McMahan, G., & McWilliams, A. (1994). Human resources as a source of sustained competitive advantage: A resource-based view. *International Journal of Human Resource Management. Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 5: 299-324. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585199400000020>
- Horvat, T., Bendix, H., Bobek, V., & Skoko, H. (2020). Impacts of investments in infrastructure projects on emerging markets' growth: the case of East African countries. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 1-27. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2020.1860799>

https://www.researchgate.net/publication/235616473_Managing_Knowledge_for_Sustained_Competitive_Advantage_Designing_Strategies_for_Effective_Human_Resource_Management

- Jackson, S., Hitt, M. & Denisi (2013). *Managing knowledge for sustained competitive advantage: Designing strategies for effective human resource management.*, 1.a ed. San Francisco, Estados Unidos: *Jossey Schmitt*.
- Jaramillo, E. A., & Meza, P. G. (2017). *Operativización del modelo de atención integral de salud en el Centro de Salud Cotocollao, provincia de Pichincha, Quito, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12850/Tesis%20G%20MEZA%20E%20JARAMILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jerico, L. (2008) *Talent management, building commitments*. España: Person Educacion S.A. 2008. <https://hbr.org/2014/01/building-a-game-changing-talent-strategy>
- Keller, K. L. (2016). Unlocking the power of integrated marketing communications: How integrated is your IMC program. *Journal of Advertising*, 45(3), 286-301. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00913367.2016.1204967>
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management*. Mexico: Pearson education. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Loaiza, R. D., Peña, P. A., Hoyos, C., y Jiménez, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019: Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(2), 397–409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- López, L. O. (2015). *Clima organizacional de la facultad regional multidisciplinaria de Estelí, Farem-Estelí, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), mayo-julio 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua] Repositorio institucional de la CIES UNAN-Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7890/>

- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio prado” Tingo María Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Agraria de la Selva]. Repositorio institucional de la Universidad Agraria de la Selva <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>
- López, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345. Tutor Formación*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=L%C3%B3pez,+F.+F.+\(2017\).+Apoyo+administrativo+a+la+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos.+UF0345.+Tutor+&ots=1KYanzx6eA&sig=xkH2bUP2I7VyAn8_vVKo0wHFQI8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=L%C3%B3pez,+F.+F.+(2017).+Apoyo+administrativo+a+la+gesti%C3%B3n+de+recursos+humanos.+UF0345.+Tutor+&ots=1KYanzx6eA&sig=xkH2bUP2I7VyAn8_vVKo0wHFQI8#v=onepage&q&f=false)
- Maita, C. J., & De la Cruz, K. E. (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de nuevo occoro, periodo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2928>
- Mamani, J. E., Meléndez, J. A., & Guillermo, L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de Chincha, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3014>
- Manatos, M. J., Sarrico, C. S., & Rosa, M. J. (2017). The integration of quality management in higher education institutions: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence.*, 28(1-2), 159-175. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2015.1050180>
- Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2016). *Human resource management at work*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0QfGDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Marchington,+Wilkinson,+Donnelly+y+Kynighou+(2016)&ots=cnt0PEKnP8&sig=w-mdujUuhEZ6xgjYRP467y5s_t8#v=onepage&q=Marchington%2C%20Wilkinson%2C%20Donnelly%20y%20Kynighou%20(2016)&f=false

- Martínez, J. L. (2015). *Hernán Cortés*. Fondo de Cultura Económica. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qq2-DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Mart%C3%ADnez+\(2015\)&ots=e_Q95L-zFq&sig=uiilxpUUbRFil2CAMt47H-ceAS0#v=onepage&q=Mart%C3%ADnez%20\(2015\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qq2-DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Mart%C3%ADnez+(2015)&ots=e_Q95L-zFq&sig=uiilxpUUbRFil2CAMt47H-ceAS0#v=onepage&q=Mart%C3%ADnez%20(2015)&f=false)
- Melendez, J. L. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad nacional de Trujillo] Repositorio institucional de la Universidad nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1956/melendezsaldac3%b1a_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, C. A., & Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica " Visión de Futuro", Julio-Diciembre, 1-20*. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1126/1/EI%20recurso%20humano%20como%20elemento%20fundamental%20para%20la%20%20gesti%C3%93n%20de%20%20calidad%20y%20la%20competitividad%20organiz.Pdf>
- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista cubana de oftalmología*, 28(2), 228-233. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21762015000200009
- Nariño, A. H., Arango, E. M., Arango, N. M., León, A. M., & Rivera, D. N. (2018). Management per processes, a way to improve life quality in an elderly nursing home. *Revista Médica Electrónica*, 40(2), 258-269. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=81225>
- Ocalio, G., & Vidal, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco-periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huanuco] Repositorio institucional de la Universidad de Huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1959>.

- Osorio, K. G., & Pérez, R. A. (2019). *Clima laboral y su relación con el desempeño productivo de los trabajadores de campo de una empresa agroindustrial de La Libertad, Perú-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad privada del norte] Repositorio institucional de la Universidad privada del norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23330/Osorio%20Rojas%20Keyla%20Geraldine-Perez%20Enriquez%20Roxana_total.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, I. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4), 41-50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Paripancca, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Peña, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>
- Pérez-Ferra, M. (2019). *Evaluación y desarrollo de las competencias comunicativa y digital en estudiantes del grado de maestro*. 37(3), 173-176. <https://www.grao.com/es/producto/evaluacion-y-desarrollo-de-las-competencias-comunicativas-y-digitales-aye13>
- Pitarque, A. (2016). *Métodos y diseños de investigación*. http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:cTaofVxEXekJ:scholar.google.com/+Dise%C3%B1os+no+experimentales+2016&hl=es&as_sdt=0,5
- Puaulins, V. (2014). An analysis of customer service quality to college students as influenced by customer appearance through dress during the in-store shopping process. *Journal Retailing Consumer Service*. v. 53, n. 2, p. 345-355. https://www.researchgate.net/publication/247177668_An_analysis_of_custo

mer_service_quality_to_college_students_as_influenced_by_customer_appearance_through_dress_during_the_in-store_shopping_process

- Ramos, L. K. (2020). *Diseño organizacional y desarrollo del potencial humano del personal, microred Monterrey, Huaraz, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional de la Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4347/T033_48066630_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saddi, F. D. C., Harris, M. J., Coelho, G. A., Pêgo, R. A., Parreira, F., Pereira, W., ... & Costa, D. S. (2018). Perceptions and evaluations of front-line health workers regarding the Brazilian National Program for Improving Access and Quality to Primary Care (PMAQ): a mixed-method approach. *Cadernos de saude publica*, 34, e00202417. <https://www.scielosp.org/article/csp/2018.v34n10/e00202417/en/>
- Sanabria, M. (2015). Los estudios críticos en administración: origen, evolución y posibilidades de aporte al desarrollo del campo de los estudios organizacionales en América Latina. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 23(1), 209-234. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052015000100012
- Sanchez, J. A. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49953/Sanchez_SJA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tarrillo, N. V. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20_500.12672/5533

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de Calidad de Servicio	Es el conjunto de atributos o propiedades de un servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio de valor acerca de él. (Michelena, E. 2000).	Es la perspectiva de parte del usuario hacia la calidad del servicio, se mide por la empatía, la fiabilidad y seguridad, capacidad de respuesta	Fiabilidad y seguridad	☺ Sinceridad ☺ Servicio seguro y confiable ☺ Tiempo planeado	☺ 1 ☺ 2 y 3 ☺ 4	Escala de likert 5: Totalmente de acuerdo (TD) 4: De acuerdo (ED) 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (I) 2. Desacuerdo (DA) 1: Totalmente desacuerdo (TA)
			Capacidad de respuesta	☺ Puntualidad ☺ Disponibilidad ☺ Quejas y reclamos	☺ 5 ☺ 6 ☺ 7	
			Empatía	☺ Atención personalizada ☺ Comprensión ☺ Amabilidad	☺ 8 ☺ 9 ☺ 10	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de Recursos Humanos	El proceso de decisión, con base en datos fiables, para añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo. (Chiavenato 2015)	Es la compensación de reconocimiento del clima laboral, de la organización del trabajo y la capacitación del personal	Compensación y reconocimiento	☺ Remuneraciones ☺ Beneficios no remunerativos ☺ Reconocimientos	☺ 13 ☺ 14 ☺ 11, 12,15	Escala de likert 5: Totalmente de acuerdo (TD) 4: De acuerdo (ED) 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (I) 2. Desacuerdo (DA) 1: Totalmente desacuerdo (TA)
			Clima laboral	Fidelización laboral Satisfacción laboral	16, 17 ☺ 18	
			Organización del trabajo	☺ Diseño de puestos ☺ Capacidades de puestos de trabajo	☺ 19 ☺ 20	
			Capacitación	☺ Plan de capacitaciones ☺ Plan de perfeccionamiento	☺ 21,22 ☺ 23	

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de datos y fichas técnicas

Cuestionario N° 1: Gestión de Calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey

Estimado colaborador, es grato saludarlo y poder dirigirme a su persona para poner a su disposición el siguiente cuestionario, que tiene por finalidad determinar la relación entre los recursos humanos y la calidad de servicios de la institución.

Por tanto, es importante conocer su opinión de manera clara y sincera de acuerdo a la realidad de su puesto de trabajo. Los datos serán usados de manera confidencial y estrictamente de manera académica, con la seguridad y discreción que merecen.

Agradecemos anticipadamente su compromiso y apoyo en el presente estudio.

Área de trabajo y ocupación: _____

Edad_____ Sexo_____

De acuerdo a las condiciones de calidad que se brinda en la Microred Monterrey, cuál es tu perspectiva personal de acuerdo a los servicios que se brinda:

Rpta:.....
.....
.....

En las siguientes preguntas deberá de marcar con una X que deberá de elegir solo una vez, donde nos basamos en la escala de Likert siendo así lo siguiente:

- 1 Totalmente desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente acuerdo

N°	Dimensión	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad y seguridad						
1	El personal de la institución es honesto y sincero en el desarrollo de sus actividades					
2	Las áreas de trabajo dentro de la organización, son seguras					
3	El personal de la institución es confiable					
4	El desarrollo de las labores, se realiza de manera ordenada y segura.					
Capacidad de respuesta						
5	La puntualidad en el desarrollo de las actividades, es una virtud dentro de la institución.					
6	La disponibilidad del personal, para atender los requerimientos internos y externos, es óptima.					
7	Las quejas y reclamos son atendidos lo antes posible por parte del personal de la institución.					
Empatía						
8	El personal brinda tiempo para los interés y necesidades del usuario					
9	El personal comprende las necesidades e interés del usuario.					
10	El personal atiende con dedicación y amabilidad a los usuarios.					

FICHA TÉCNICA

I. Datos Informativos:

- Autora : Ninaquispe Soto Noemi Maribel Maritza
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Personal administrativo Microred Monterrey
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 10 ítems.

III. Tabla de Especificaciones:

Opciones de respuesta: Distribución de ítems por dimensiones

Variable	Dimensiones	%	Indicador	Ítems	Puntaje
VI : Gestión de Calidad de Servicio	Fiabilidad y seguridad	33%	Sinceridad	1	1 - 5
			Servicio seguro y confiable	2 y 3	1 - 5
			Tiempo planeado	4	1 - 5
	Capacidad de respuesta	33%	Puntualidad	5	1 - 5
			Disponibilidad	6	1 - 5
			Quejas y reclamos	7	1 - 5
	Empatía	34%	Atención personalizada	8	1 - 5
			Comprensión	9	1 - 5
			Amabilidad	0	1 - 5
VD: Gestión de Recursos Humanos	Compensación y reconocimiento	25%	Remuneraciones	13	1 - 5
			Beneficios no remunerativos	14	1 - 5
			Reconocimientos	11, 12,15	1 - 5
	Clima laboral	25%	Fidelización laboral	16, 17	1 - 5
			Satisfacción laboral	18	1 - 5
	Organización del trabajo	25%	Diseño de puestos	19	1 - 5
			Capacidades de puestos de trabajo	20	1 - 5
	Capacitación	25%	Plan de capacitaciones	21,22	1 - 5
			Plan de perfeccionamiento	23	1 - 5
Total				23 ítems	23 - 115

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 10	- Totalmente de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Totalmente en desacuerdo	1

IV. Niveles de valoración:

Puntaje por Dimensiones y variables

Nivel	A nivel de variable independiente	A nivel de dimensiones		
	Gestión de Calidad de Servicio	D1	D2	D3
Muy bajo	27 - 30	11 - 12	7 - 8	8 - 9
Bajo	30 - 34	12 - 13	8 - 10	9 - 10
Medio	34 - 37	13 - 15	10 - 11	10 - 12
Alto	37 - 41	15 - 16	11 - 13	12 - 13
Muy Alto	41 - 44	16 - 17	13 - 14	13 - 14

Nivel	A nivel de variable dependiente	A nivel de dimensiones			
	Gestión de Recursos Humanos	D1	D2	D3	D4
Muy bajo	22 - 28	8 - 10	5 - 7	4 - 5	5 - 6
Bajo	28 - 33	10 - 13	7 - 8	5 - 6	6 - 8
Medio	33 - 39	13 - 15	8 - 10	6 - 7	8 - 9
Alto	39 - 44	15 - 18	10 - 11	7 - 8	9 - 11
Muy alto	44 - 50	18 - 20	11 - 13	8 - 9	11 - 12

V. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 11 al 23	- Totalmente de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Totalmente en desacuerdo	1

VI. Validez y confiabilidad

Describir el proceso desarrollado para la validación (a juicio de expertos) y la fiabilidad del instrumento, explicar cómo se desarrolló la prueba piloto y la prueba de Alfa de Cronbach.

Cuestionario N° 2: Gestión de Recursos Humanos en la Microred de Salud Monterrey

Estimado colaborador, es grato saludarlo y poder dirigirme a su persona para poner a su disposición el siguiente cuestionario, que tiene por finalidad determinar la relación entre los recursos humanos y la calidad de servicios de la institución.

Por tanto, es importante conocer su opinión de manera clara y sincera de acuerdo a la realidad de su puesto de trabajo. Los datos serán usados de manera confidencial y estrictamente de manera académica, con la seguridad y discreción que merecen.

Agradecemos anticipadamente su compromiso y apoyo en el presente estudio.

Área de trabajo y ocupación: _____

Régimen laboral: _____ Edad _____ Sexo _____

En las siguientes preguntas deberá de marcar con una X que deberá de elegir solo una vez, donde nos basamos en la escala de Likert siendo así lo siguiente:

- 1 Totalmente desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente acuerdo

N° Ítem	Dimensión	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Compensación y reconocimiento						
11	Los ascensos son justos.					
12	El reconocimiento al personal es intachable y de manera objetiva					
13	El trabajo del personal es bien recompensado.					
14	El personal es valorado y se le tiene en cuenta en el proceso de organización y decisiones de la institución.					
15	El personal recibe sus beneficios por buenas conductas y otras acciones.					
Clima laboral						
16	El ambiente de trabajo es adecuado para el desempeño de funciones.					
17	El compromiso del personal con las metas trazadas es óptimo.					
18	Los esfuerzos por parte del personal son bien recompensados.					
Organización de trabajo						
19	Se cuenta con un buen diseño de presupuestos laborales					

20	Se realiza un mapeo constante de los puestos de trabajo necesarios para el desarrollo de las funciones.					
Capacitaciones						
21	Se realizan adecuadas acciones de capacitaciones sobre habilidades, conocimientos y destrezas.					
22	El plan de capacitaciones es correcto y conforme a las necesidades de labores del personal					
23	Se cuenta con un adecuado plan de perfeccionamiento para los trabajadores					

Ficha Técnica

I. Datos Informativos:

- Autora : Ninaquispe Soto Noemi Maribel Maritza
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Personal administrativo Microred Monterrey
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 13 ítems, determinar el nivel de los recursos humanos en la Microred de Salud Monterrey

III. Tabla de Especificaciones: Tabla de Especificaciones:

Opciones de respuesta: Distribución de ítems por dimensiones

Variable	Dimensiones	%	Indicador	Ítems	Puntaje
VI : Gestión de Calidad de Servicio	Fiabilidad y seguridad	33%	Sinceridad	1	1 - 5
			Servicio seguro y confiable	2 y 3	1 - 5
			Tiempo planeado	4	1 - 5
	Capacidad de respuesta	33%	Puntualidad	5	1 - 5
			Disponibilidad	6	1 - 5
			Quejas y reclamos	7	1 - 5
	Empatía	34%	Atención personalizada	8	1 - 5
			Comprensión	9	1 - 5
			Amabilidad	0	1 - 5
VD: Gestión de	Compensación y reconocimiento	25%	Remuneraciones	13	1 - 5
			Beneficios no remunerativos	14	1 - 5
Recursos Humanos			Reconocimientos	11, 12,15	1 - 5
	Clima laboral	25%	Fidelización laboral	16, 17	1 - 5
			Satisfacción laboral	18	1 - 5
	Organización del trabajo	25%	Diseño de puestos	19	1 - 5
			Capacidades de puestos de trabajo	20	1 - 5
	Capacitación	25%	Plan de capacitaciones	21,22	1 - 5
Plan de perfeccionamiento			23	1 - 5	
Total				23 ítems	23 - 115

IV. Niveles de valoración:

Puntaje por Dimensiones y variables

Niveles	A nivel de variable independiente		A nivel de dimensiones					
	Gestión de Calidad de Servicio		D1		D2		D3	
Muy bajo	27	30	11	12	7	8	8	9
Bajo	30	34	12	13	8	10	9	10
Medio	34	37	13	15	10	11	10	12
Alto	37	41	15	16	11	13	12	13
Muy Alto	41	44	16	17	13	14	13	14

Niveles	A nivel de variable dependiente		A nivel de dimensiones							
	Gestión de Recursos Humanos		D1		D2		D3		D4	
Muy bajo	22	28	8	10	5	7	4	5	5	6
Bajo	28	33	10	13	7	8	5	6	6	8
Medio	33	39	13	15	8	10	6	7	8	9
Alto	39	44	15	18	10	11	7	8	9	11
Muy alto	44	50	18	20	11	13	8	9	11	12

V. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 10	- Totalmente de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Totalmente en desacuerdo	1

VI. Validez y confiabilidad

Describir el proceso desarrollado para la validación (a juicio de expertos) y la fiabilidad del instrumento, explicar cómo se desarrolló la prueba piloto y la prueba de Alfa de Cronbach

ANEXO 3: Validez de Instrumentos: Validación de expertos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Personal administrativo Microred Monterrey
- 1.4. Autora : Ninaquispe Soto Noemi Maribel Maritza

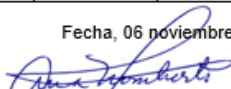
II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : ANA ZOILA NOMBERTO LUPERDI
- 2.2. Grado Académico : MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

Fecha, 06 noviembre de 2021


Firma del evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del instrumento : Recursos Humanos en la Microred de Salud Monterrey
- 1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.7. Nivel de Aplicación : Personal administrativo Microred Monterrey
- 1.8. Autora : Ninaquispe Soto Noemi Maribel Maritza


7. EVALUADOR:

- Nombre y Apellidos : ANA ZOILA NOMBERTO LUPERDI
- Grado Académico : MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

8. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

Fecha, 6 de noviembre de 2021


Firma del evaluador

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

III. DATOS INFORMATIVOS

U. Nombre del instrumento : Calidad de servicio en la Microred de Salud Monterrey
 1-2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
 1-3. Nivel de Aplicación : Personal administrativo Microred Monterrey
 1-4. Autora : Ninaquispe Solo Noemi Maribel Marilza

11. EVALUADOR:

2-1. Nombre y Apellidos : Giannina Zevallos
 2-2. Grado Académico : Magíster en gestión pública, Especialista en rehabilitación oral

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			X	

Nuevo Chimbo, 06 de Noviembre de 2021



Mg. Esp. Giannina Zevallos
 COP 15114
 REHABILITACIÓN ORAL

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS INFORMATIVOS

1-5. Nombre del instrumento : Recurso, Informe en la Microred de Salud Monterrey
 1-6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
 1-7. Nivel de Aplicación : Personal administrativo, Microred Monterrey
 1-8. Autora : Ninaquispe Solo, Noemi Maribel Marilza

V. EVALUADOR:

a. Nombre Apellidos : Giannina Zevallos
 b. Grado Académico : Magíster en gestión pública, Especialista en rehabilitación oral

VI. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			X	

Huacaz, 06 de Noviembre de 2021



Mg. Esp. Giannina Zevallos
 COP 15114
 REHABILITACIÓN ORAL

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del Instrumento : Caidad de ,servicio en la Microred de Salud Monte,rey
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Personal administrativo Microred MonteTey
- 1.4. Autor : NilBq,as:pe Soto Inoemi Maribel Maritzs

2. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Ilupe **Pastor**
- 2.2. Grado Académico : Magíster

3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Fecha, 00 de noviembre de 2021



Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

3. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del Instrumento : ResiliManos en la Microred de Salud Monte,rey
- 1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.7. Nivel de Aplicación : Personal administrativo Microred MonteTey
- 1.8. Autora : Ninaq ;pe Soto Inoemi Maribel Maritzs

4. EVALUADOR:

- 4.1. Nombre y Apellidos : Ilupe **Pastor**
- 4.2. Grado Académico : Magíster

5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X	

Fecha, 08 de noviembre de 2021



Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Anexo 4. Carta de aceptación para investigar a la institución



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Monterrey, Noviembre 04, 2021

OFICIO N° 95 . 2021/REGION-A/DIRES-A/D-RED-S-HUAYLAS-SUR/CLAS MP/M.R.MONTERREY/G.

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV CHIMBOTE

PRESENTE -

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE CARTA DE PRESENTACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente, y a la vez hacer de su conocimiento que se ha aceptado la carta de presentación de la Srta. Noemí Maribel Maritza NINAQUISPE SOTO, para el desarrollo del trabajo de investigación Gestión del Calidad de Servicio y Gestión de los Recursos Humanos en la MR Monterrey.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
CLAS MONTERREY - PALDAY

YOLANDA BENIGNA LUJÁN WALDHANO
RNE 40245
JEFATURA



YLV/J
C. c - Archivo
Folios (2)

ANEXO 5: Confiabilidad de instrumentos: Alpha de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionarios según nuestras variables
1.2. Número de ítems 23
1.3. Muestra Piloto :
1.4. Unidades muestrales 8

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0.91	23

IV. Interpretación

Se muestra el indicador de fiabilidad del instrumento, estadístico Alfa de Cronbach con valor igual a 0.9134, lo según Ruiz Bolivar (2002) y Pallella y Martins (2003) que indica un nivel de fiabilidad muy alta para el instrumento aplicado a la presente investigación.

Prueba piloto

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Ecuación	ITEMS																							SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
E1	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	82	
E2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	83	
E3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2	5	3	3	3	3	3	71	
E4	3	5	3	4	5	4	2	4	3	5	3	5	2	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	89	
E5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	77	
E6	2	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	75	
E7	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	2	4	5	3	5	3	4	88	
E8	3	5	3	3	2	4	2	4	3	3	2	4	1	5	2	3	2	3	3	2	4	2	4	69	
Varianza por ítem	0.61	1.11	0.19	0.73	0.34	0.44	0.75	0.23	0.50	0.48	0.75	0.44	1.00	0.23	0.25	0.69	0.86	0.36	0.50	0.34	0.44	0.61	0.23	48.69	
Sumatoria de las varianzas	13.28																							α = Coeficiente de confiabilidad 0.910	Varianza total del instrumento.

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	23
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	13.28
S_r^2	Varianza total del instrumento.	48.69

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

α Coeficiente de confiabilidad **0.91**

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
< 0.5	Confiabilidad nula

Fuente: Giam, J.A. y Giam, R.R. (2003) Calcular, interpretar y reportar el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para escalas tipo Likert.

$\alpha = 0.91$ El instrumento presenta una confiabilidad alta

ANEXO 6: BASE DE DATOS

N°	Área de trabajo y ocupación:	Edad	Sexo	VI: G				Gestión de Calidad de Servicio			Empatía			Compensación y reconocimiento		
				Integridad y sinceridad de la institución	Seguridad	Calidad de la atención	Seguridad	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Interés por las necesidades de los usuarios	Interés por las necesidades de los usuarios	Interés por las necesidades de los usuarios	Interés por las necesidades de los usuarios	Interés por las necesidades de los usuarios	Interés por las necesidades de los usuarios
1	Enfermera	41	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
2	Técnico en enfermería	45	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
3	Estadístico	28	1	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
4	Técnico en enfermería	54	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2
5	Obstetra	30	1	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	3	4
6	Técnico en enfermería	52	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	1	2
7	Obstetra	30	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
8	Estadístico	55	1	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1
9	Técnico en enfermería	45	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
10	Odontólogo	42	1	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	2
11	Estadístico	26	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
12	Medicina	27	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
13	Enfermera	37	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
14	Obstetra	38	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
15	Medicina	29	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	1	4
16	Técnico en enfermería	41	1	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	3
17	Enfermera	40	1	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3
18	Obstetra	37	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	Enfermera	33	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	4
20	Obstetra	39	2	2	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2
21	Técnico en enfermería	45	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3
22	Enfermera	50	1	3	4	3	5	2	4	3	3	3	4	3	3	1
23	Medicina	52	1	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	1
24	Obstetra	48	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	3	4
25	Técnico en enfermería	39	2	3	2	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3
26	Enfermera	38	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
27	Técnico en enfermería	37	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5
28	Obstetra	29	1	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	2	3
29	Enfermera	39	2	2	3	3	5	5	3	2	4	4	4	4	1	3
30	Técnico en enfermería	34	2	4	2	5	4	2	3	3	2	3	3	2	2	1
				106	103	112	114	111	105	99	111	120	117	96	84	85

ANEXO 7: Prueba de normalidad

PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS PARA LAS VARIABLES DE ESTUDIO

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI: Gestión de Calidad de Servicio	,174	30	,021	,896	30	,007
VD: Gestión de Recursos Humanos	,240	30	,000	,811	30	,000

Como se trata de un instrumento aplicado a 30 datos, entonces se analizarán los resultados de Shapiro Wilk:

Se encontró que el valor de significancia $p=0,00 < 0.05$ para la variable dependiente “Gestión de Recursos Humanos” (VI), entonces estadísticamente se rechaza la hipótesis nula H_0 (los datos se ajustan a una distribución normal), por tanto, los datos no se ajustan a una distribución normal.

Sin embargo, para la variable independiente (VD) “Gestión de calidad de servicio”, el valor de significancia $p=0,07 > 0.05$, entonces estadísticamente no se rechaza la hipótesis nula H_0 , es decir, los datos se ajustan a una distribución normal.

Por tanto, como una de las variables tiene un comportamiento que no se ajusta a una distribución normal, se debe aplicar pruebas no paramétricas para analizar la relación u asociación entre ellas.