



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio
de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huaman Cisneros, Elisabeth (ORCID: 0000-0002-6469-0157)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

**LIMA – PERÚ
2021**

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mi amado esposo Jhovani Cristobal Palomares, por todo su apoyo y sacrificio pero sobre todo por siempre creer en mí.

A mis amados hijos Jeicob y Axel, por ser mi fuente de inspiración y mi motivación para superarme cada día más.

A mi amada madre, por todo su amor y apoyo incondicional, por sus palabras de aliento para continuar con perseverancia hasta cumplir mis ideales.

A mi amado padre (Q.E.P.D.), aunque ya no estás a mi lado físicamente, estoy segura que desde el cielo celebras junto a mí mis logros.

Agradecimiento

A Dios por todo lo vivido.

A mi asesor Dr. Juan Godoy Caso que con su experiencia y paciencia supo guiarme a culminar mi tesis.

A mi hermosa familia por su infinito amor y por ser mi mayor fortaleza.

A mis queridas amigas: Cecilia, Doris y Cristina quienes me brindan su amistad y sobre todo su apoyo incondicional.

Índice

	Pag.
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de Contenido	iii
Índice de figuras	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, criterios, muestra y muestreo, unidad de análisis.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de análisis de la información.	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de figuras

Figura 1: Gestión RRHH	24
Figura 2: Calidad de atención	25
Figura 3: Gestión RRHH y Calidad de atención	26
Figura 4: Gestión RRHH y Tangibilidad	27
Figura 5: Gestión RRHH y Fiabilidad	28
Figura 6: Gestión RRHH y Capacidad de respuesta	29
Figura 7: Gestión RRHH y Seguridad	30
Figura 8: Gestión RRHH y Empatía	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020, la población estuvo conformada por 85 enfermeras del Hospital de Huaycán - 2020, la muestra fue igual a la población, siendo poblacional, se han estudiado las variables: Gestión del recurso humano y calidad de atención, el método fue el hipotético-deductivo, tipo descriptivo correlacional de corte transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, con información de un período específico, cuestionarios de gestión del recurso humano de Atausinchi, P y calidad de atención de Parasuraman, E, con escala de Likert, que brindaron información y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,639 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada, significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

Palabras clave: Gestión Recursos Humanos, Calidad de Atención, Satisfacción.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between Human Resource Management and quality of care in the nursing service of the Hospital de Huaycán - 2020, the population was made up of 85 nurses from the Hospital de Huaycán - 2020, the sample was equal To the population, being population-based, the variables have been studied: Human resource management and quality of care, the method was hypothetical-deductive, descriptive correlational type of transactional cut, non-experimental design, quantitative approach, with information from a specific period , Human resource management questionnaires from Atausinchi, P and quality of care from Parasuraman, E, with a Likert scale, which provided information and whose results are presented graphically and verbatim.

The result of the Spearman Rho correlation coefficient of 0.639 indicates a positive relationship between variables, moderate correlation level, bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: There is a significant relationship between the management of human resources and the quality of care in the nursing service of the Hospital de Huaycán - 2020.

Keywords: Human Resources Management, Quality of Service, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

De todas las áreas, RRHH es la que más dificultades da por la complejidad de su manejo, este sector está a cargo de personas por eso no se parece a otro sector de la entidad que maneja otro tipo de recursos por tanto su problemática es específica, entidades importantes como Price Waterhouse ponen en el tapete según su estudio que los desafíos más grandes se dan en gestión del cambio (48%), liderar (35%) y la evaluación de desempeño (27%), si bien es cierto que es el recurso más importante de la entidad se hace necesario gestionarlos en forma eficiente para el desarrollo de la misma (Montoya, 2016, p. 8).

La globalización, incremento de la competencia son mega tendencias en todo el mundo, sobre todo la competencia que es donde los RRHH resaltan su valor por tanto ellos deben de estar de acuerdo al perfil solicitado, en capacitación constante para el desarrollo de su productividad y que le da calidad a lo que produce la entidad ya sea servicios o productos, la hace mucho más competitiva, centrándose en satisfacer al usuario (Salazar, 2016, p. 4).

Las competencias de las personas que trabajan en forma planificada son vitales para lograr metas para ello es necesario socializar el planeamiento estratégico a todos los trabajadores y que generen compromiso para su desarrollo y cumplimiento con efectividad y que todas sus tareas apunten a cumplirlo tal como se ha establecido, ello contribuirá a mejorar la productividad, crear un entorno de trabajo adecuado y se incrementarán las competencias y habilidades del trabajador haciendo una entidad uniforme y concreta (Sánchez, 2016, p. 8).

Las deficiencias de calidad de los servicios sanitarios es una barrera para impedir la resolución de las enfermedades, por ello cada entidad tiene su problemática propia y que no se soluciona, como referencia o

muestra se tiene un estudio realizado en el 2015 evaluando satisfacción de atención dando como resultado que el 52% no estaban contentos con el servicio recibido, si bien es cierto que sigue siendo subjetivo la percepción, es un parámetro para medir y que lleva consigo la implementación de acciones de mejora inmediata (Zafra, 2015, p 4).

El Hospital de Huaycán pertenece al Minsa, atiende un promedio de 60,000 consultas al año y está ubicado en una zona de extrema pobreza, como toda entidad pública, tiene deficiencias para contar con personal de acuerdo al perfil solicitado, así como también no se les capacita en el servicio interno que tienen que realizar por lo que presentan deficiencias laborales que afectan la calidad de la atención, el plan anual de capacitación está desactualizado y no se cuentan con los recursos económicos para llevarlo a cabo en su totalidad, sumado a ello el exceso de turnos, la falta de programación adecuada del servicio, no se cuenta de igual manera con todo el personal necesario para cubrir todas las plazas, los concursos no están programados lo que afecta también la motivación del personal lo que incide en la calidad de atención y prestación de los servicios que ofrece la entidad, ello incrementa las quejas y disconformidad de los pacientes que agregan a ello exagerados tiempos de espera para ser atendidos, la importancia de este estudio es cómo se relacionan la gestión de RRHH con la calidad de la atención en la entidad.

Para la formulación se consideró un Problema General bajo la interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?; así mismo para los Problemas Específicos se identificaron cinco interrogantes que se mencionan a continuación: Problema Específico 1, ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?; de igual manera Problema Específico 2, ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de

enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?; igualmente para el Problema Específico 3, ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?; así mismo para el Problema Específico 4, ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?; en ese sentido para el Problema Específico 5, ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?

Sobre la justificación, es teórica porque es una sistematización y sumatoria de las bases teóricas cuya finalidad es probatoria en el sentido que es importante para su estudio, para ello revisa todo lo concerniente a lo teórico sobre manejo de RRHH y calidad de atención, estableciendo el problema y sus consecuencias en los componentes de la entidad, luego de diagnosticar los cuellos de botella que involucran a esas variables; igualmente en la justificación ubica la responsabilidad institucional en la solución del problema y clarifica el beneficio para todos los actores, tendiendo a la solución y mejora de los cuellos de botella encontrados, entre ellos cómo mejorar la gestión de los RRHH para que influya en la calidad de la atención, involucrando al personal para el logro del objetivo visto como un bien común y la mejores servicios de salud, mejora de la gestión en cada proceso para mejorar el impacto interno y externo, su connotación práctica está en la resolución del problema, con un diagnóstico adecuado y real, proponer acciones específicas de mejora para beneficiar sobre todo a la población usuaria y la satisfacción interna de su personal; aunado a esto la Justificación Metodológica se da en esta investigación al validar los instrumentos, los mismos que están en sintonía con la problemática que se quiere conocer, aprobados en su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con enfoque cuantitativo establecido por lo que aporta conclusiones, recomendaciones basadas en la deducción comprobando las hipótesis.

En cuanto al Objetivo General se considera Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; en ese sentido en el Objetivo Específico 1, Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; entonces, en el Objetivo Específico 2, Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; igualmente en el Objetivo Específico 3, Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020, en ese sentido en el Objetivo Específico 4, Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020, entonces en el Objetivo Específico 5, Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

En cuanto a la Hipótesis General se considera que: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; así mismo en cuanto a la Hipótesis Específica 1, Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; en ese sentido en cuanto a la Hipótesis Específica 2, Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; igualmente en cuanto a la Hipótesis Específica 3, Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; así mismo en la Hipótesis Específica 4, Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; entonces en la Hipótesis Específica 5, Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los trabajos previos nacionales, Muñoz (2017) presentó Gestión de RRHH y desempeño laboral de los trabajadores, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó que se evidencia relación directa de variables. Atausinchi (2018) presentó la GRRHH y Desempeño Laboral, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó que si la GRRHH es adecuada el desempeño será efectivo.

Mamani (2018) publicó GRRHH y calidad de servicio, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó que, se evidencia alta interrelación de variables. Zambrano (2018) publicó CS y satisfacción atención, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó se evidencia interrelación alta de variables.

Guevara (2018) publicó satisfacción y atención, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó insatisfacción de los usuarios por efectos negativos en la prestación del servicio de consulta. Sisalema (2019) publicó atención y satisfacción, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó que todas las dimensiones de cada variable tienen una alta relación entre sí.

Sobre los trabajos previos internacionales, Perez (2015) publicó la GRRHH y su incidencia en servicio, su finalidad fue establecer al correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó la GRRHH es deficiente debiendo desarrollar capacidades; Rodríguez (2016) publicó Modelo de gestión estratégica del RRHH, su finalidad fue establecer al correlación de las variables, concluyó que se evidencia interrelación alta de variables.

Caicedo (2015) publicó Modelo de GRRHH y su incidencia en el

desempeño laboral, su finalidad fue establecer la correlación de las variables, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, concluyó que esta gestión favorece el desarrollo y le da autonomía al trabajador para su labor; Yépez (2018) publicó Calidad percibida de la atención en salud, su finalidad fue establecer al correlación de las variables, descriptiva, no experimental, cuantitativa, concluyó que es importante darle importancia a la perceptividad del usuario para poder manejar calidad de servicio;

Ibarra (2017) publicó Evaluación en la atención, su finalidad fue establecer la interrelación de variables, descriptiva, no experimental, cuantitativa, concluyó que hay demanda insatisfecha, muchos reclamos por mala atención ; Piñeros (2015) publicó Calidad de atención percibida y calidad de vida en la salud, su finalidad fue establecer al correlación de las variables, descriptiva, no experimental, cuantitativa, concluyó que existe interrelación de variables y calidad de la atención es incidente en la calidad de vida.

Sobre las definiciones de la variable Gestión del recurso humano, Nicolás (2015) definición de estrategias para el manejo de las personas que laboran; Por ello, Vieira (2015) interconexión de la entidad con sus trabajadores en un adecuado entorno laboral; Por lo tanto, Castro (2020) la define como la planificación, organización y desarrollo de las capacidades de sus RRHH.; en tal sentido, Paredes (2015), lo define como todos los procesos que benefician a los RRHH para ser beneficiados y motivados para desarrollo propio y organizacional; entonces, Armijos (2019) lo identifica como un intercambio de colaboración consensuado en logra una gestión de impulso para el personal.

En la importancia de la GRRHH, es vital para las organizaciones dado que lo más valioso de la entidad es el personal, ya que son los propulsores pensantes de todos los procesos, sin ellos la entidad no existe ya que en todos los sectores existe presencia de ellos y de su relación y comunicación fluida depende el manejo de la entidad, su productividad, el logro de sus metas , su competitividad, su desarrollo organizacional, el cumplimiento de su plan estratégico y de su plan

operativo (Borrero, 2019, p. 4).

Para que la entidad sea competitiva necesita cumplir con los requerimientos del usuario, eso permite ser distinto de otras entidades con el mismo giro, será más conocida por la excelencia de sus prestaciones y el valor agregado que brinda, mejor productividad, procesos efectivos basados estrictamente en la capacidad y habilidades de sus RRHH, para ello la capacitación es el punto clave de la competitividad, cuanto mayor sea esta más rápido será el camino a desarrollarse organizacionalmente, manejar adecuadamente el clima de la entidad con ergonomía laboral (Hernández, 2015, p. 8).

Por otra parte, la GRRHH son acciones planificadas para mejorar el rendimiento, productividad y bienestar laboral del personal, esto necesita una supervisión y monitoreo permanente por que las condiciones pueden cambiar sorpresivamente sobre todo cuando existen demandas insatisfechas del personal y se ha llegado a una comunicación permanente y efectiva que minimice los riesgos de conflicto, en base a ello se planifican metas que conjugan con la misión de la entidad (Dessler, 2015, p. 14).

Los objetivos de la GRRHH es cumplir con lo planificado en relación a su productividad, paralelo a ello se tiene que tener claro que tipo de perfil es necesario y si el personal se acerca a ellos, como segunda actividad promover el desarrollo de capacidades, capacitación, meritocracia, cuadro de ascenso, motivación, bienestar, cuando el personal cumple con sus necesidades básicas trabaja mejor, lo que permite planificar también el maximizar su crecimiento individual en conjunción con las de la entidad (García, 2017, p. 12)

Para el desarrollo de capacidades de los trabajadores es no solamente informarles sobre su labor, sino proporcionarles habilidades, destrezas y desarrollo individual para que el trabajador esté preparado para afrontar

su labor, lograr que sea efectivo, eficaz, eficiente, preparado para los cambios, ser innovador, colaborador, realizar trabajos cooperativos para hacer sumatoria de capacidades, comprender la misión de la entidad y el camino de cómo lograrlo, ser competitivo y aportar resultados adecuados de productividad (Simancas, 2018, p. 8).

Dentro de lo que se espera cambiar en el personal es modificar sus actitudes y hábitos negativos que puedan perjudicar su labor y su entorno laboral, se van puliendo sus actividades pero para ello se necesita un diagnóstico previo de cada una de las personas que labora en la entidad para conocer sus necesidades y carencias individuales y laborales, desarrollar su talentos y su capacidad de aprendizaje para superarse y ser mejor recurso que cuando ingreso a laborar (Villegas, 2016, p. 18)

Los trabajadores siempre van a admirar el líder, la persona que los impulsa y los motiva con el ejemplo y la mejora de su accionar administrativo y operativo, el área de personal está abocada a la caza de recursos excelentes y mejor preparados, para ello mejoran sus procedimientos para seleccionar, las pruebas son más rigurosas y además las pruebas psicológicas, es decir mejorar como reclutar talentos o personas con buenas habilidades dependiendo del perfil solicitado , además de ello preocuparse sobre los que ya están laborando (Restrepo, 2018, p. 12).

Entrenar después de la inducción a RRHH tiene como finalidad mejorar su adaptación rápida y la puesta en marcha de su trabajo, aun en fases de labor se sigue recibiendo capacitación especial cuando el recurso tiene habilidades, destrezas y capacidades para sobresalir en su trabajo, eso le permite el desarrollo personal y colabora con el desarrollo de la entidad, crecen juntos y desarrolla un sentido de pertenencia que identifica al trabajador con su institución, fidelidad a su trabajo y proyección laboral a futuro (Castro, 2020, p. 4).

Para el plan de ascenso del personal se necesita saber que metas personales tiene el trabajador para poder encaminarlo y capacitarlo para sus logros, esto se hace en tanto desarrolla su labor, otra forma de capacitarlo es cambiándolo de puesto, viendo su capacidad de adaptación, su versatilidad para trabajar en entornos diferentes, capacidad de resolver problemas, innovar, trabajo en equipo, el manejo de diferentes puestos le va sumando experiencia y conocimientos que le permiten sobresalir y desarrollarse, está claro que no todos los trabajadores están en esa clasificación (Díaz, 2015, p. 14).

Sobre las teorías de la GRRHH, Douglas McGregor propone dos postulados: suposiciones: Teoría X y Teoría Y. Afirma la primera que se basa en que el ser humano descarta trabajar tratando de no hacerlo, por ello este tipo de persona debe ser supervisada constantemente para que cumpla sus funciones, si es posible sancionarlos para obligarlos a cumplir la tarea laboral que les corresponde como trabajador de una entidad , el porcentaje regular de personas prefiere que lo dirijan y evitarse alguna responsabilidad (Madero, 2018, p. 6).

Por otro lado, la **Teoría Y** sostiene todo lo contrario, es de opinión que el promedio regular no descarta trabajar, por lo que las sanciones y reprimendas no son la única razón para cumplir con su trabajo y por ende las metas de la entidad, trabajan generalmente cuando hay satisfacción de lo que necesitan , lo acepta con facilidad y está en permanente búsqueda de nuevos retos con responsabilidad, es ingenioso, imaginativo y creativo además de innovador , está en seguimiento de auto realizarse y da solución a los problemas de su trabajo (Bustos, 2015, p. 6). La presente investigación se basa en la teoría Y.

En relación a las dimensiones de la gestión del recurso humano, según Atausinchi (2018) son tres dimensiones: **Motivación** cuando la entidad necesita alcanzar sus metas el mejor recurso es la motivación

laboral, para ello dentro de ella debe estimular el desarrollo personal del trabajador satisfaciendo sus necesidades y su bienestar, lo que hace un trabajador satisfecho inclinado a la productividad, con empatía, sentido de pertenencia e identificación con su trabajo (Coromoto, 2018, p. 6).

Normatividad se refiere al conjunto de normas y directivas que regulan la GRRHH, va desde el ingreso, permanencia, evaluación de permanencia, supervisión y control y toda aquella disposición que involucre al trabajador y su accionar en la entidad, son documentos oficiales de cumplimiento obligatorio que sientan las bases de la disciplina, ética y operatividad de las personas que laboran en la entidad, además de ello la clarifican sus funciones, derechos y obligaciones mientras pertenezca a la organización (Patlán, 2016, p. 8).

Trabajo en equipo: Cuando se forma un grupo de trabajo se produce la sinergia de sus capacidades para realizar mejor el trabajo o lograr metas en conjunto por que se tienen los mismos intereses, llamado también trabajo cooperativo siempre estará marcado por un líder que motiva al grupo a desarrollar su máximo esfuerzo, la entidad puede formar estos grupos para ser más eficientes en el logro de sus metas o resolver un problema específico, se logra la compenetración personal y la empatía rápidamente dando muy buenos resultados laborales en cortos espacios de tiempo (Herrera, 2017, p. 2).

En relación a las definiciones de calidad de atención, Cano (2016, p. 6), opina que es diferente lo que se recibe y lo que se quiere recibir, su diferenciación está en la percepción al momento de la prestación; Por ello, Díaz (2016, p. 122) es una diferenciación entre lo subjetivo y lo objetivo es decir lo que quiere y lo que le dan; Por lo tanto, Martínez (2016, p. 12) que la percepción se difunde socialmente lo que prepara al usuario para lo que viene o cree que viene en la prestación, es subjetivo; En tal sentido, Ramírez (2016, p. 4) establece como califica el usuario la

prestación , como la evalúa y que tan satisfecho esta al recibirla; Entonces, Cordero (2016, p. 8) es definida como el enjuiciamiento que hace el usuario a la prestación contrapesa entre la expectativa y la realidad.

Generalmente los directivos sanitarios piensan que extender la cobertura, contratar más personal sanitario, más cantidad de medicamentos asegura la calidad, a ello le suman mejores locales, mejores equipos en cada region del país, pero no se considera ni las necesidades del usuario ni su opinión ya que todo es diseñado en tecnocracia que cree saber lo que el paciente necesita, nada más lejos de la realidad, por eso existen en varias entidades de salud equipamiento que no se usa, mayor cantidad de camas desocupadas es decir elefantes blancos en un dispendio de recursos económicos increíbles que no solucionan la problemática de salud (Román, 2015, p. 22)

La calidad es el centro de la importancia del servicio sanitario, al margen del tratamiento y la solución de la enfermedad sin calidad no funcionan estos parámetros pues las fallas del servicio pueden agravar la situación del paciente en vez de solucionarla, cada estrategia sanitaria debe responder a lo que necesita el usuario, no creer que se sabe lo que necesita el usuario, grandes errores en el sistema sanitario se deben a ello, al igual que grandes inversiones que no dieron resultado, resumiendo lo que el paciente necesita es lo que el sistema debe proporcionarle (Torres, 2015, p. 22).

Existe diferenciación entre calidad objetiva y calidad percibida, es fundamental en la manera de escoger el servicio que se va a necesitar , en cuanto a la objetividad es lo que se entrega y se puede mensurar, evaluar, criticar, cambiar y más importante el proceso comparativo con otra atención , siempre los usuarios no están en capacidad de evaluarla ya sea porque no tienen las herramientas para hacerlo o porque a los directivos no les interesa saber qué pasa con la satisfacción del usuario,

que opina el de lo que recibió, que quisiera que se mejore, que quejas tiene, que sugerencia, ante eso entra en juego la percepción para una calificación individual y subjetiva (Cobo, 2018, p. 4).

Cada vez que un usuario recibe una prestación automáticamente la valoriza, pues entra en juego lo que necesita, lo que se le dio, como lo recibió, si está satisfecho o inconforme e inmediatamente lo socializa , lo informa , lo comunica y es así que la entidad se va haciendo de un prestigio o imagen favorable o desfavorable, cuantos más usuarios participen lo hace una cadena de opinión que es muy difícil de cambiar cuando es negativa por que habría incredulidad y tardaría en hacerse una cadena de opinión contraria a la otra (Perez, 2018, p. 42)

Los servicios contrariamente a los productos son más difíciles de evaluar toda vez que el producto es tangible, se conoce sus características, para que sirve, como funciona, cuánto dura, si es bueno o no adecuado, si es económico o no, si hay disponibilidad de él, en cambio la prestación no se ve, se siente, se recibe y dependiendo de las características afines al usuario se evalúa y es ahí donde el usuario se da cuenta de que sirve o no sirve dependiendo de varios factores tendrá su juicio de valor (Cayuela, 2019, p. 6).

Cuando un servicio se adapta perfectamente a las necesidades intrínsecas y extrínsecas del consumidor podemos hablar de calidad en atención, esta debe de hacer que la percepción sea igual o mayor que la expectativa, además de ello darle un valor agregado que permita diferenciarse sustancialmente de otros servicios, si tomamos en cuenta la globalización de la información y las redes sociales el usuario va mucho más informado que hace 5 años por tanto sabe que debe recibir y en qué forma (Puchi, 2018, p. 6).

Si las prestaciones de salud se enfocan primero en la calidad del servicio se crea una filosofía de mejoramiento continuo que va creando una cultura de perfeccionamiento, si a esto le agregamos la revisión con

retroalimentación sobre los errores pasados es fácil delinear acciones que conlleven a no repetirlos, más aún si consideramos las necesidades del usuario como punto de partida todas las planificaciones y operaciones estarán orientadas a la excelencia del servicio, se tiene el concepto errado de que solo las entidades privadas pueden trabajar calidad, en el medio esta normado la atención de calidad y sus formas de hacerlo, solo se necesita el compromiso y liderazgo de los directivos con sentido de creatividad e innovación a pesar de los pocos recurso brinden un servicio excelente (Mina, 2018, p. 4).

Planificar recursos sanitarios en la actualidad es partir de conocer las necesidades de los usuarios, no es un estudio de mercado, es un estudio de opinión el que va a delinear las acciones que conlleven a la entrega de prestaciones sanitarias adecuadas al medio y al usuario, recién ahí es donde se dispone el tipo de infraestructura, la cantidad de personal de salud, la cobertura y la capacidad de resolución de la morbi mortalidad de la zona, esta nueva concepción de planificar en salud esta dando más resultados que hacer un dispendio de recurso con opinión tecnica, ahora primero es la opinión del usuario y luego viene la adaptación tecnica de los servicios (García, 2019, p. 10).

Generalmente lo que necesita el usuario no es estático, va cambiando en función de sus necesidades sino sería fácil estandarizar una prestación, para ello se necesita evaluar la atención a través del usuario, con encuestas, focus group. buzón de sugerencias, etc. Si están percepciones son cambiantes, las estrategias de mejora también deben ser cambiantes para esta a la par con la necesidad del paciente, que lo satisface, que lo hace sentirse bien tratado, con oportunidad sin tiempos de espera prolongados, servicios de salud con seguridad, etc. (Fariños, 2018, p. 22).

La calidad en los hospitales es una constante de estudio en todos sus niveles, se encuentra en ellos que se han abocado a mejorar su practicas

capacitando a sus recursos sanitarios, tratando de que se comprometan con la filosofía de la calidad, pero se ha dejado casi de lado la opinión del usuario y la evolución de su percepción sesgando el estudio hacia una sola opinión por lo que los resultados no son convincentes ni cambian el panorama de atención hacia un servicio mejor y oportuno (Razo, 2016, p. 122).

Habiéndose evaluado una serie de investigaciones sobre la calidad del servicio sanitario en el área de atención, se observa que en varias entidades hospitalarias se han implementado programas de calidad que con el tiempo se han venido a menos, no son constantes y se dejan de lado parámetros importantes que afectan la eficacia del programa, las autoridades de salud hacen poca supervisión de ellos y no hay continuidad para sostenerlos tampoco se han publicado mucho de los resultados exitosos de alguna entidad lo que no da confianza al trabajador para trabajar más en la atención y no ser reconocido (Gafas, 2019, p. 136).

Referente al instrumento SERVQUAL de Parasumaran, fue validado a América Latina por Michelsen Consulting (1992), este instrumento evalúa servicios en sus diferentes modalidades, hay una variante llamada SEVQUOST que también incide en la evaluación de expectativas versus percepciones del usuario (Peralta, 2019, p. 42)

El SERVQUAL es una de las encuestas que se emplean más para examinar servicios independientemente de su naturaleza, su principio de aplicación es simple compara expectativas y percepciones del usuario al recibir un servicio, tiene cinco dimensiones y 22 Items y está orientado para que el usuario evalúe diferentes aspectos tanto de la infraestructura como del equipamiento, el personal y la atención (Causado, 2019, p. 10)

En relación a las Teorías de la calidad, se tiene E. Deming: es en cascada desde la alta dirección con 14 puntos aplicar en todas sus áreas,

la calidad debe estar inmersa en todos los procesos de la prestación buscando la perfección de la entrega, es decir desde que empieza hasta que el usuario abandona la entidad, es una filosofía de trabajo que involucra al personal (Hernández, 2018, p. 8).

Teoría de Kaoru Ishikawa: La calidad es un principio filosófico que aplica primero calidad después la utilidad, revoluciono las organizaciones al potenciar a sus RRHH adaptándolos para este tipo de servicio, genera excelencia desde adentro, es decir con sus recursos internos preparándolos para prestar un servicio con mejoramiento continuo a través de estrategias motivacionales, capacitación y autonomía para laborar considerando los procesos comunicacionales como base para el contacto con el usuario (Segredo, 2016, p. 12)

Las dimensiones del Servqual son:

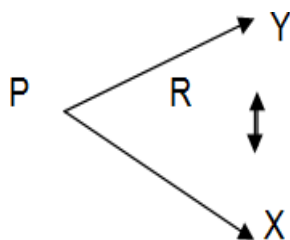
Dimensión 1 Tangibilidad: Lo que el usuario aprecia u observa respecto a la infraestructura y equipamiento al igual que la apariencia de los trabajadores **Dimensión 2 Fiabilidad:** El usuario confía en los conocimientos del que presta el servicio y especula que será sin errores. **Dimensión 3 Capacidad de respuesta:** Servicio veraz, honesto buscando cumplir con los requerimientos del usuario. **Dimensión 4 Seguridad:** La confianza que brinda el trabajador al usuario, ser cortés. **Dimensión 5 Empatía:** Ponerse en el lugar del usuario para comprender mejor sus necesidades (Ganga, 2019, p. 6)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Es básica porque indica que emplea la observación, busca el beneficio poblacional y no se aparta de sus bases teóricas (Mc Dowell, 2018, p. 2). Por su nivel, descriptiva por que señala y describe las partes de lo estudiado (Paul, 2018, p. 22). Es Correlacional por que determina la interrelación de las variables (Cheprasov, 2018, p. 2). Se usó el método hipotético deductivo, en donde se plantean las hipótesis de acuerdo al problema comprobándolas (Crossman, 2017, p. 2). Según el paradigma es cuantitativo porque alude a la realidad y está más inclinado al positivismo. (Hernández, et al. 2018, p. 120). Según su enfoque es cuantitativa porque para comprobar usa estadística (Flex, 2019, p.2). No experimental, porque estas se estudian en el estado habitual (Blackstad, 2020, p. 2). Temporal, se realizó en un espacio de tiempo determinado (Mc Gartland, 2016, p. 4).

Esquematización:



Dónde:

P: Población

X: Variable GRRHH.

Y: Variable Calidad de atención. r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Una variable es cualquier propiedad, característica, número o cantidad que aumenta o disminuye con el tiempo o puede tomar diferentes valores (a diferencia de las constantes, como n, que no varían) en diferentes situaciones (Wright, 2018, p. 8). Variable Gestión del recurso humano: Variable Independiente, Armijos (2019) lo identifica como las acciones de manejo del RRHH para potenciarlo, capacitarlo para un mejor desarrollo de su labor.

Variable Calidad de la atención: Variable dependiente, Ramírez (2016) establece las diferencias entre percepciones y expectativas del usuario ante una prestación.

Operacionalización

La operacionalización significa convertir conceptos abstractos en observaciones mensurables. Aunque algunos conceptos, como la altura o la edad, se miden fácilmente, otros, como la espiritualidad o la ansiedad, no lo son (Bhandari, 2020, p. 2).

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Gestión del recurso Humano

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
Motivación	Capacitaciones Condición Laboral Seguridad Laboral	Del 1 al 15	1 = Muy Malo 2 = Malo	Eficiente (126-170)
Desarrollo	Normas, Trato justo Compromiso	Del 16 al 24	3 = Regular 4 = Bueno	Regular (80-125)
Trabajo en equipo	Participación Cooperación Responsabilidad	Del 25 al 34	5 = Muy bueno	Ineficiente (34-79)

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Calidad de Atención.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
Tangibilidad	Recursos materiales	Del 1 al 4	Totalmente acuerdo=5	de Aceptable (82-110)
Fiabilidad	Consistencia	Del 5 al 9	Parcialmente acuerdo=4	de (82-110)
Capacidad de respuesta	Percepción	Del 10 al 13	Ni de acuerdo desacuerdo=3	ni en Media (52-81)
Seguridad	Confianza	Del 14 al 17	Prácticamente desacuerdo=2	en Inaceptable (22-51)
Empatía	Identificación	Del 18 al 22	Totalmente desacuerdo=1	en (22-51)

3.3. Población, muestra y muestreo.

Poblacional con características similares y que se encuentran en un mismo lugar (Malthusian, 2018, p,2)

Constituida por 85 enfermeras del Hospital de Huaycán - 2020. Se consideró a toda la población como muestra por su pequeño tamaño, siendo no probabilística o censal poblacional.

Tabla 3

Distribuc. Poblac.

Institución	Enfermeras	Total de Enfermeras
Hosp. Huaycán	85	85

Criterios de selección.

Son los sujetos escogidos por sus caracteres para participar en los cuestionarios (Adrish, 2019, p. 2).

Criterios de inclusión

Ser Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020, voluntarias a la encuesta y que asistieron ese día.

Criterios de Exclusión.

No ser Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020, no voluntarias a la encuesta y no

asistieron ese día.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Procedimientos para conseguir data en base a instrumentos (Syed, 2016, p. 2)

Se utilizó la encuesta, en 85 Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020.

Encuesta

Consecución de la data con formatos previamente establecidos y con Items relacionados al estudio (Jarrett, 2015, p. 2)

Instrumentos

Conjunto de Items en concordancia con el estudio y que origina una base de datos (Saket, 2015, p. 2)

Fichas Técnicas.

Ficha Técnica de Gestión de Recursos Humanos.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos.

Autor: Atausinchi, P.

Año: 2018

Lugar: Lima - Perú

Fecha de Aplicación: 15/12/2020

Objetivo: Evaluar la GRRHH en Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020.

Administrado a: Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020.

Tiempo: 60'.

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: 34 ítems y Likert.

Ficha Técnica del Instrumento de Calidad de Atención.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Atención.

Autor: Parasuraman, et al.

Año: 1988

Lugar: Lima - Perú

Fecha de Aplicación: 15/12/2020

Objetivo: Evaluar la calidad de atención en Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020.

Administrado a: Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020.

Tiempo: 60'.

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: 22 ítems y Likert.

Validación del instrumento

Valida lo que tiene que validar, evaluado por jueces que lo validan sobre: Pertinencia: los ítems están relacionados con el tema; Relevancia: es adecuada a la dimensión que le toca; Claridad: los ítems son entendibles (Tagerdoost, 2016, p. 2)

Los cuestionarios de GRRHH y CA, se presentaron a expertos, con tres Doctores de la EPUCV.

Tabla 06

Expertos que validaron los cuestionarios.

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Godoy Caso, Juan	Doctor	Sí	Es aplicable
Mendoza Retamozo, N	Doctor	Sí	Es aplicable
Diaz Dumont, Jorge	Doctor	Sí	Es aplicable

Confiabilidad

Similitud de resultados en usos consecutivos de la encuesta (Hernández et al, 2014.p.122). Reproducción similar de resultados en la encuesta (Middelton, 2019. pp.4).

Se usó Cronbach en una muestra piloto de 30 enfermeras, en este proceso la data fue procesada con el SPSS Versión26.0.

Confiabilidad de GRRHH: 0.990

Confiabilidad de Calidad de Atención: 0.970

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

3.5. Procedimientos.

Describir el accionar de la toma de datos (Campbell, 2019, p, 2).

Se empleó las encuestas en 85 Enfermeras del Hospital de Huaycán-2020, en cuatro grupos, se les preparo para la encuesta, cada sesión fue de 60 minutos y 04 díashábiles.

3.6. Método de análisis de la información.

Es la obtención de la data para su procesamiento y análisis (Durcevic, 2019, p. 2)
El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Todas estas operaciones no pueden definirse de antemano de manera

rígida. La recolección de datos y ciertos análisis preliminares pueden revelar problemas y dificultades que desactualizarán la planificación inicial del análisis de los datos. Sin embargo es importante planificar los principales aspectos del plan de análisis en función de la verificación de cada una de las hipótesis formuladas ya que estas definiciones condicionarán a su vez la fase de recolección de datos, en las técnicas cuantitativas los datos se presentan en forma numérica.

3.6.1. Método Estadístico

Se empleó la estadística descriptiva para resumir datos en gráficos y tablas señalando sus características. Se da con reducción de la data a unos valores pequeños descriptivos que muestran las características de la data claves para describir los fenómenos que se convierten a tablas y gráficos (Kenton, 2019, p. 2).

Estadística Inferencial y prueba de Hipótesis. Se empleó Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis (Pramod, 2019, p. 4).

Formulación de la hipótesis estadística

Ho: (Formular la hipótesis nula) $r=0$ H1:

(Formular la hipótesis alterna)

$r \neq 0$ Nivel de Significación:

Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables

Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables

La hipótesis se prueba para validar o descartar una de las dos, ya sea Ho u la afirmativa.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se valida Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se descarta Hipótesis Nula (Ho). Y, se valida Ha

Escala Rho Sperman: medida de asociación lineal con rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó respetando la autoría, se empleó el APA en su estructura, en los cuestionarios se les explico a los que intervinieron en ella la finalidad de la misma y el respeto por la confidencialidad de sus datos (Artal, 2018, p. 4).

IV. RESULTADOS.

4.1. Descripción de resultados.

Tabla 7

GRRHH.

Nivel	Frecuen.	Porcent.
Ineficien.	8	9,4
Regul.	49	57,6
Eficient.	28	32,9
Total	85	100,0

Fuente: Cuest. GRRHH. (Anex. 2)

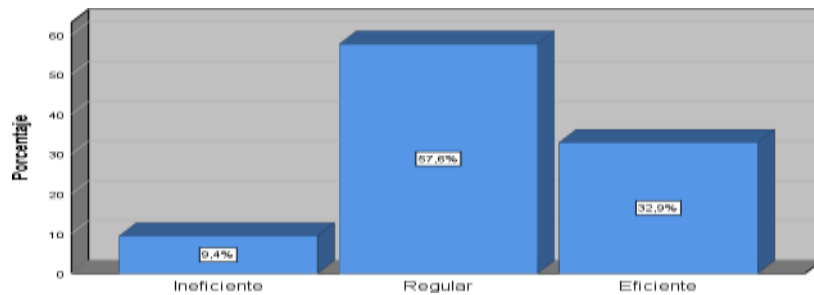


Fig. 1. GRRHH.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 1; GRRHH ineficiente en un 9.4%, regular en un 57.6% y eficiente en un 32.9%.

Tabla 8

Calidad de atención.

Nivel	Frecuen.	Porcent.
Incept.	7	8,2
Media	52	61,2
Aceptab.	26	30,6
Total	85	100,0

Fuente: Cuest. CA (Anex. 2)

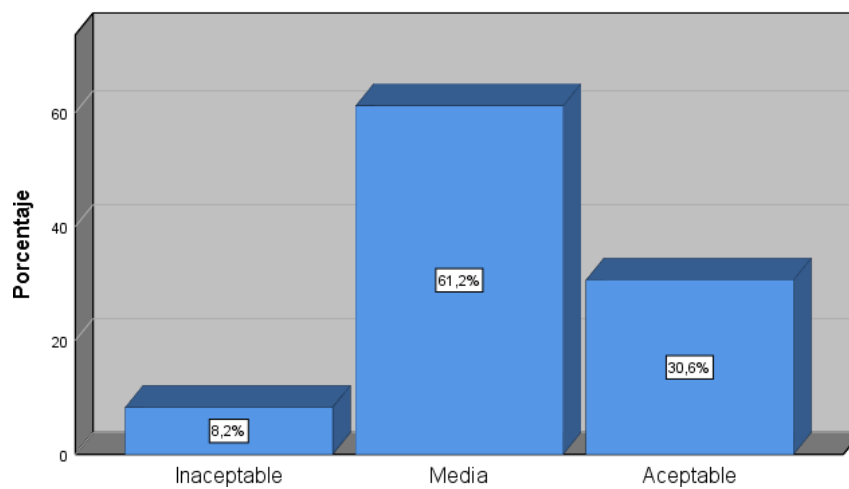


Fig. 2. Calidad de Atención

Interpretación

En la tabla 8 y figura 2; calidad de atención nivel inaceptable representa el 8.2%, media un 61.2% y aceptable un 30.6%.

Tabla 9

GRRHH y calidad de atención.

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Calidad de atención	Inaceptable	6 7,1%	0 0,0%	1 1,2%	7 8,2%
	Media	1 1,2%	44 51,8%	7 8,2%	52 61,2%
	Aceptable	1 1,2%	5 5,9%	20 23,5%	26 30,6%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Cuest. GRRHH y CA. (Anex. 2)

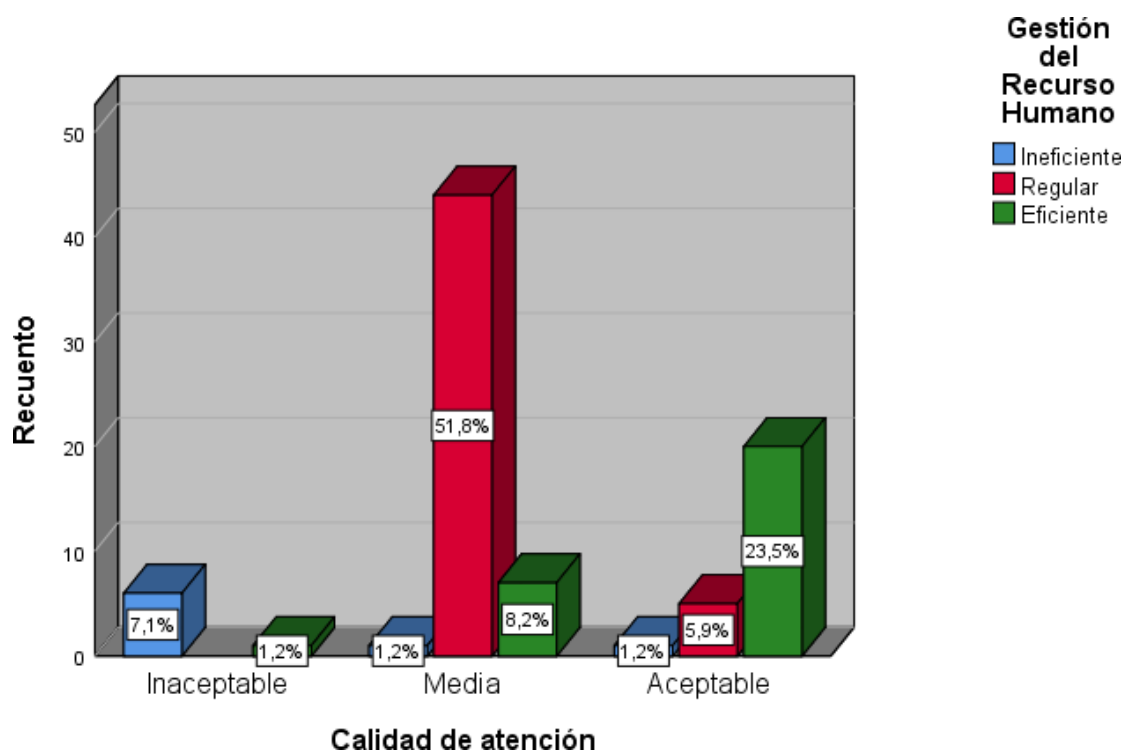


Fig. 3. GRRHH y calidad de atención

Interpretación

En la tabla 9 y figura 3; la calidad de atención nivel de inaceptable, el 7.1% percibe GRRHH ineficiente; Calidad de atención nivel medio, el 51.8% percibe una GRRHH regular. Calidad de atención nivel aceptable, el 23.5% percibe una GRRHH eficiente.

Tabla 10
GRRHH y tangibilidad.

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Tangibilidad	Inaceptable	6 7,1%	1 1,2%	1 1,2%	8 9,4%
	Media	1 1,2%	42 49,4%	5 5,9%	48 56,5%
	Aceptable	1 1,2%	6 7,1%	22 25,9%	29 34,1%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuent.: Cuest. GRRHH y CA. (Anex. 2)

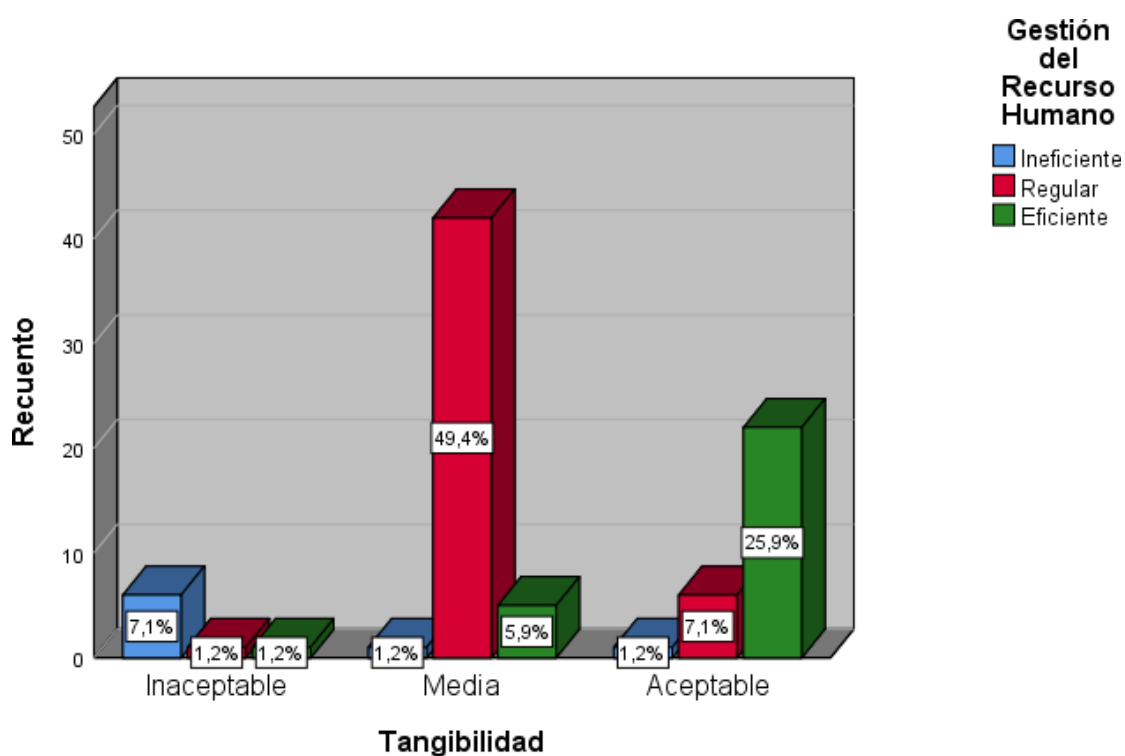


Fig. 4. GRRHH y tangibilidad

Interpretación

En la tabla 10 y figura 4; tangibilidad nivel inaceptable, el 7.1% percibe una GRRHH ineficiente; Tangibilidad nivel medio, el 49.4% percibe una GRRHH regular. Así mismo, la tangibilidad nivel aceptable, el 25.9% percibe una GRRHH eficiente.

Tabla 11

GRRHH y fiabilidad

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Fiabilidad	Inaceptable	7 8,2%	1 1,2%	1 1,2%	9 10,6%
	Media	0 0,0%	21 24,7%	4 4,7%	25 29,4%
	Aceptable	1 1,2%	27 31,8%	23 27,1%	51 60,0%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuent.: Cuest. GRRHH y CA. (Anex. 2)

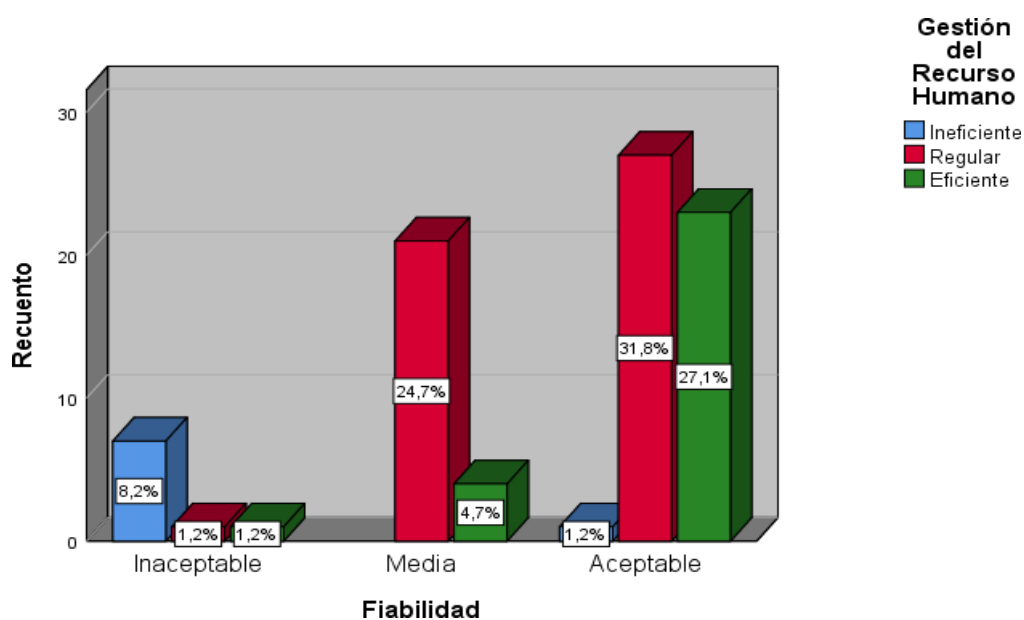


Fig. 5. GRRHH y fiabilidad

Interpretación

En la tabla 11 y figura 5; fiabilidad nivel inaceptable, el 8.2% percibe una GRRHH ineficiente; Fiabilidad nivel medio, el 24.7% percibe una GRRHH regular. Fiabilidad nivel aceptable, el 27.1% percibe una GRRHH eficiente.

Tabla 12

GRRHH y capacidad de respuesta.

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Capacidad de respuesta	Inaceptable	7 8,2%	3 3,5%	1 1,2%	11 12,9%
	Media	1 1,2%	41 48,2%	7 8,2%	49 57,6%
	Aceptable	0 0,0%	5 5,9%	20 23,5%	25 29,4%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuent.: Cuest. GRRHH y CA. (Anex. 2)

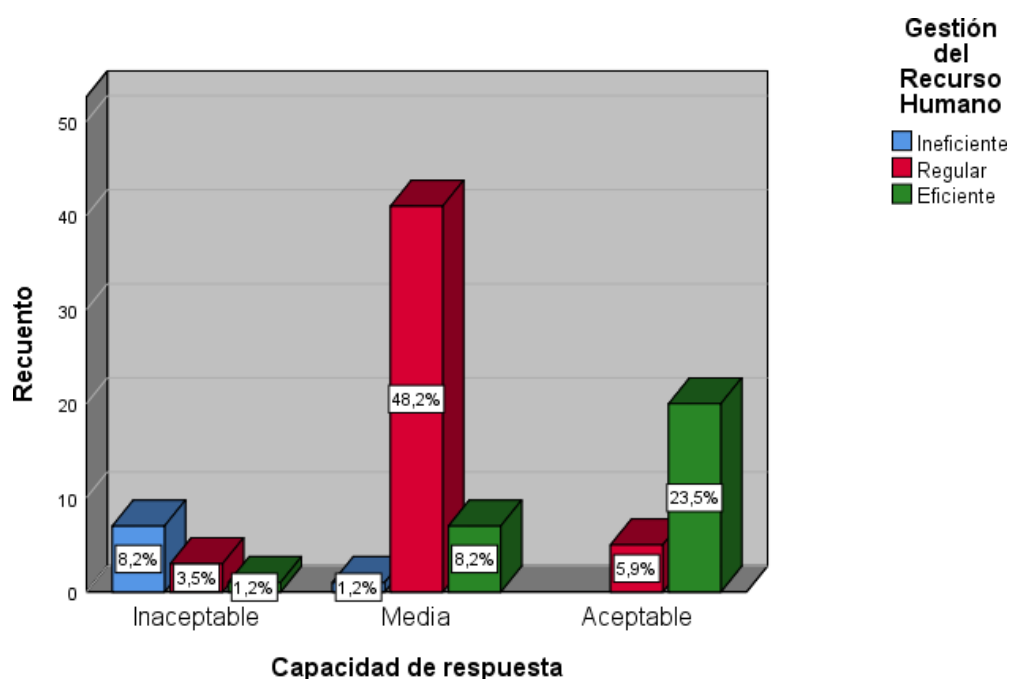


Figura 6. GRRHH y capacidad de respuesta

Interpretación

Tabla 12 y figura 6; capacidad de respuesta nivel inaceptable, el 8.2% percibe GRRHH ineficiente; Capacidad de respuesta nivel medio, 48.2% percibe una GRRHH regular. Capacidad de respuesta nivel aceptable, el 23.5% percibe una GRRHH eficiente.

Tabla 13

GRRHH y seguridad.

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Seguridad	Inaceptable	4 4,7%	2 2,4%	1 1,2%	7 8,2%
	Media	2 2,4%	41 48,2%	10 11,8%	53 62,4%
	Aceptable	2 2,4%	6 7,1%	17 20,0%	25 29,4%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuent.: Cuest. GRRHH y CA (Anex. 2)

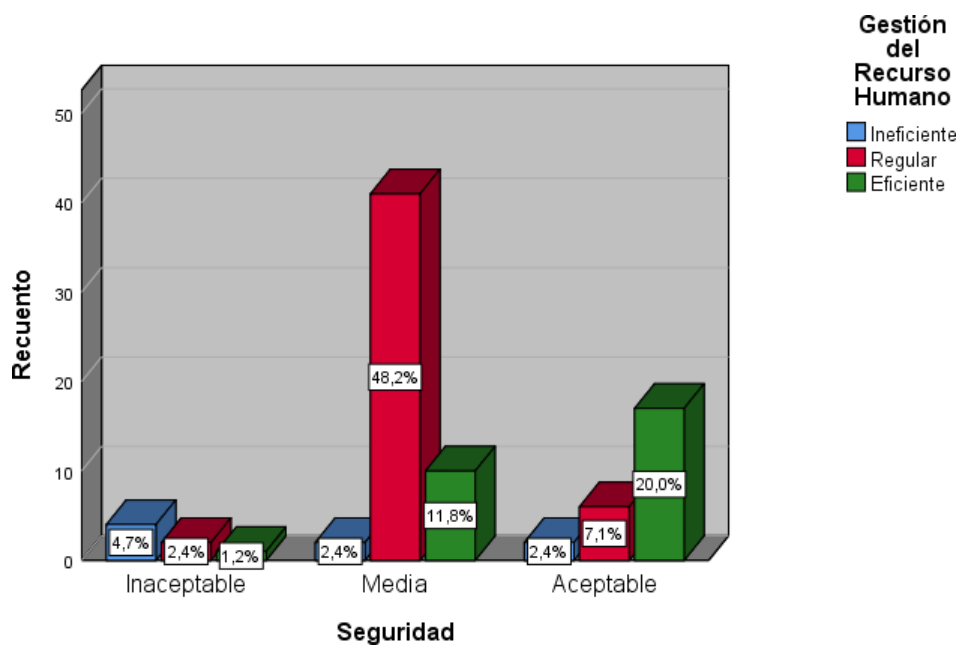


Fig. 7. GRRHH y seguridad

Interpretación

En la tabla 13 y figura 7; seguridad nivel inaceptable, el 4.7% percibe una GRRHH ineficiente; Seguridad nivel medio, el 48.2% percibe una GRRHH regular. Seguridad nivel aceptable, el 20% percibe una GRRHH eficiente.

Tabla 14

GRRHH y empatía.

		GRRHH			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Empatía	Inaceptable	6 7,1%	3 3,5%	2 2,4%	11 12,9%
	Media	2 2,4%	40 47,1%	8 9,4%	50 58,8%
	Aceptable	0 0,0%	6 7,1%	18 21,2%	24 28,2%
Total		8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuent.: Cuest. GRRHH y CA. (Anex. 2)

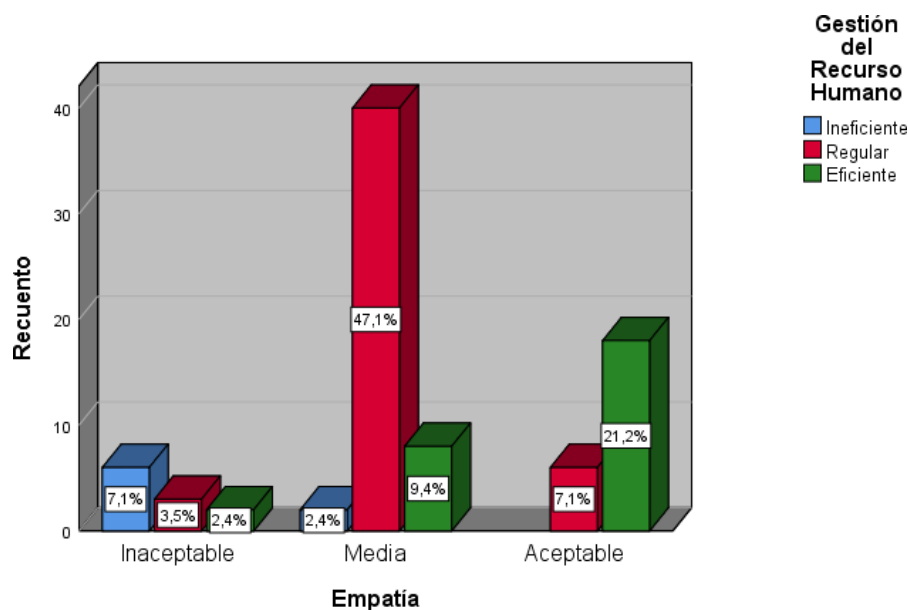


Fig. 8. GRRHH y empatía

Interpretación

En la tabla 14 y figura 8; empatía nivel inaceptable, el 7.1% percibe una GRRHH ineficiente; empatía nivel medio, el 47.1% percibe una GRRHH regular. Empatía nivel aceptable, el 21.2% percibe una GRRHH eficiente.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: Distribución de variable no es diferente de distribución normal.

Ha: Distribución de variable diferente de distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se valida Ho.

Si Valor $p < 0.05$, se Descarta HO y se valida Ha

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GRRHH	,205	85	,000	,909	85	,000
Calidad de Atención	,248	85	,000	,865	85	,000

a. Correc. Signif. Lilliefors

Presentan un valor $p=0.000 < 0.05$ y $p=0.000 < 0.05$ (Kolmogorov-Smirnov $n \geq 30$). En todos los casos, el valor $p < \alpha$ cuando $\alpha = 0.05$ (Distribuciones diferentes a la normal)

Se descarta Ho concluyendo que los datos de variables no están en distribución normal, validando el empleo del estadístico no paramétrico.

Tabla 16.

Correlación de Variables y dimensiones.

		Gestión del Recurso Humano	Calidad de atención	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Gestión del Recurso Humano	1,000	,639	,663	,546	,689	,556	,582
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85
	Calidad de atención		1,000	,867	,664	,776	,772	,664
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)			,000	,000	,000	,000	,000
	N		85	85	85	85	85	85
	Tangibilidad			1,000	,532	,626	,648	,519
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)				,000	,000	,000	,000
	N			85	85	85	85	85
	Fiabilidad				1,000	,621	,497	,598
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)					,000	,000	,000
	N				85	85	85	85
	Capacidad de respuesta					1,000	,552	,663
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)						,000	,000
	N					85	85	85
	Seguridad						1,000	,504
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)							,000
	N						85	85
	Empatía							1,000
	Coefficiente de correlación							
	Sig. (bilateral)							
	N							85

HG, Rho de Spearman 0,639, con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HG; concluye: Existe relación significativa entre la GRRHH y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020

HE1, Rho de Spearman 0.663, relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE1; concluye: Existe relación significativa entre la GRRHH y tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020

HE2, Rho de Spearman 0.546 con relación positiva de variable, nivel de correlación moderado y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE2; concluye: Existe relación significativa entre la GRRHH y fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

HE3, Rho de Spearman 0.689 con relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE3; concluyendo: Existe relación significativa entre la GGRRHH y capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

HE4, Rho de Spearman 0.566 indica relación positiva de variables, nivel de correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE4; concluye: Existe relación significativa entre la GRRHH y seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

HE5, Rho de Spearman de 0.582 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se elimina H_0 y se aprueba HE5; concluye: Existe relación significativa entre la GRRHH y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

V. DISCUSIÓN

Respecto al OG, Rho de Spearman de 0,639 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_G ; concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; calidad de atención nivel inaceptable, el 7.1% percibe una GRRHH ineficiente; calidad de atención nivel medio, el 51.8% percibe una GRRHH regular. Calidad de atención nivel aceptable, el 23.5% percibe una GRRHH eficiente; lo que corrobora lo planteado por (2017) y Piñeros (2015) puesto que efectivamente, en todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la calidad de atención existen correlaciones moderadas, considerando que, es vital para las organizaciones dado que el recurso más importante de la entidad es el personal, ya que son los propulsores pensantes de todos los procesos, sin ellos la entidad no existe ya que en todos los sectores existe presencia de ellos y de su relación y comunicación fluida depende el manejo de la entidad, su productividad, el logro de sus metas , su competitividad, su desarrollo organizacional, el cumplimiento de su plan estratégico y de su plan operativo

Respecto al OE1, Rho de Spearman 0.663 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_{E1} ; concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; tangibilidad nivel inaceptable, el 7.1% percibe una GRRHH ineficiente; tangibilidad nivel medio, el 49.4% percibe una GRRHH regular. Tangibilidad nivel aceptable, el 25.9% percibe una GRRHH eficiente; lo que corrobora lo planteado por Muñoz (2017) y Atausinchi (2018); desarrollar habilidades no solamente informarles sobre su labor, sino proporcionarlas habilidades, destrezas y desarrollo individual para que el trabajador esté preparado para afrontar su labor, lograr que sea efectivo, eficaz, eficiente, preparado para los cambios, ser innovador, colaborador, realizar trabajos cooperativos para hacer sumatoria de capacidades, comprender la misión de la entidad y el camino de cómo lograrlo, ser competitivo y aportar resultados

adecuados de productividad, puesto que todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la tangibilidad en la calidad de atención existen correlaciones moderadas.

Respecto al OE2, Rho de Spearman 0.546, con relación positiva de variables, correlación moderado y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_{E2} ; concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; fiabilidad nivel inaceptable, el 8.2% percibe una GRRHH ineficiente; fiabilidad nivel medio, el 24.7% percibe una GRRHH regular. Fiabilidad nivel aceptable, el 27.1% percibe una GRRHH eficiente; lo que corrobora lo planteado por Mamani (2018) y Zambrano (2018) concluyen que la plana directiva solo extiende la cobertura, contratar más personal sanitario, más cantidad de medicamentos asegura la calidad, a ello le suman mejores locales, mejores equipos en cada region del país, pero no se considera ni las necesidades del usuario ni su opinión ya que todo es diseñado en tecnocracia que cree saber lo que el paciente necesita, nada más lejos de la realidad, por eso existen en varias entidades de salud equipamiento que no se usa, mayor cantidad de camas desocupadas es decir elefantes blancos en un dispendio de recursos económicos increíbles que no solucionan la problemática de salud puesto que todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la fiabilidad en la calidad de atención existen correlaciones moderadas.

Respecto al OE3, Rho de Spearman 0.689 con relación positiva de variables correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_{E3} , concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; capacidad de respuesta nivel inaceptable, el 8.2% percibe una GRRHH ineficiente; capacidad de respuesta nivel medio, el 48.2% percibe una GRRHH. Capacidad de respuesta nivel aceptable, el 23.5% percibe una GRRHH eficiente, lo que corrobora lo planteado por Guevara (2018) y Sisalema (2019), los servicios se adaptan perfectamente a las necesidades internas y externas del usuario se encuentra con

calidad en atención, esta debe de hacer que la percepción sea igual o mayor que la expectativa, además de ello darle un valor agregado que permita diferenciarse sustancialmente de otros servicios, si tomamos en cuenta la globalización de la información y las redes sociales el usuario va mucho más informado que hace 5 años por tanto sabe que debe recibir y en qué forma, puesto que efectivamente, en todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la capacidad de respuesta en la calidad de atención existen correlaciones moderadas.

Respecto al OE4, Rho de Spearman 0.566 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_4 , concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; seguridad nivel inaceptable, el 4.7% percibe una GRRHH ineficiente; seguridad nivel medio, el 48.2% percibe una GRRHH regular. Seguridad nivel aceptable, el 20% percibe una GRRHH eficiente; lo que corrobora lo planteado por Perez (2015) la CS está en relación con la imagen de la entidad, compenetrándose con tres características fundamentales: Tecnológica, porque está en relación a lo tangible como equipos, soporte de equipamiento, el que necesita el usuario; funcionalidad, en relación a como se interviene al usuario en el curso de la atención, es el cómo; Imagen de la entidad, características que llevan a calificar la atención de acuerdo a la percepción del usuario, la comparación de lo recibido y lo esperado y Rodríguez (2016), cualidad específica de la calidad, el equilibrio entre lo que se necesita, lo que se espera y lo que se entrega, al cumplir con esta regla se superan todas las expectativas, además de ello se deben de tomar en cuenta otros factores como las experiencias anteriores, sus valores, su formación cultural, sus requerimientos individuales y como actúa la entidad frente a ello. Cabe tener en cuenta que puede ser un usuario que se conforme con poco, ello teniendo en cuenta las características de lo que recibe, así se aprecia la subjetividad de lo actuado, estableciéndose la importancia de la medición periódica de la satisfacción, puesto que efectivamente, en todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la seguridad en la calidad de atención existen

correlaciones moderadas.

Respecto al OE5, Rho de Spearman 0.582 con relación positiva de variables, correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000<0.05$, se descarta H_0 y se valida H_1 , concluyendo: Existe relación significativa entre la GRRHH y empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; empatía nivel inaceptable, el 7.1% percibe una GRRHH ineficiente; empatía nivel medio, el 47.1% percibe una GRRHH regular. Empatía nivel aceptable, el 21.2% percibe una GRRHH eficiente; lo que corrobora lo planteado por Caicedo (2015) considera el servicio como la actividad prestacional de más importancia que brinda la entidad, así como las propiedades que están inmersas en esa actividad. Considera dentro de lo intrínseco a lo intangible de los servicios para su medición, lo heterogéneo que contempla lo variable que puede ser el servicio, causando dificultad para aplicar calidad; lo inseparable de lo que se consume y lo que se produce son simultáneos no pudiendo separarse; la característica de transitorio por que se da en un espacio de tiempo. Debido a estas propiedades existe dificultad para medir y evaluar con precisión la calidad del servicio, por que las personas tienen expectativas diferentes, a pesar de ello las evaluaciones más importantes se basan en valorar las expectativas o percepción de la calidad Yépez (2018) en que la valoración de la calidad es de tipo individual y no colectiva, especialmente en atención sanitaria, la OMS lo establece como lo superlativo en excelencia profesionalista, optimización de recursos, minimización del riesgo, satisfacer al paciente teniendo como resultante un alto impacto sanitario, de acuerdo con Cronin y Taylor (1992) se hace la consideración que la evaluación que hace el paciente de consulta externa está íntimamente ligada a lo percibido en concordancia con lo encuestado por el Servqual, podemos dejar por sentado que el sustento teórico de la satisfacción del paciente está en concordancia con la calidad del servicio recibido puesto que efectivamente, en todas estas investigaciones se ha demostrado que entre las variables administrativas GRRHH y la empatía en la calidad de atención existen correlaciones moderadas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al OG, existe relación significativa entre la GRRHH y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; Rho de Spearman de 0.639, moderada asociación de variables y correlación positiva.

Segunda: Respecto al OE1, existe relación significativa entre la GRRHH y tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; Rho de Spearman de 0.663, moderada asociación de variables y correlación positiva.

Tercera: Respecto al OE2, existe relación significativa entre la GRRHH y fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; Rho de Spearman de 0.546, moderada asociación de variables y correlación positiva.

Cuarta: Respecto al OE3, existe relación significativa entre la GRRHH y capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; Rho de Spearman de 0.689, moderada asociación de variables y correlación positiva.

Quinta: Respecto al OE4, existe relación significativa entre la GRRHH y seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020; Rho de Spearman de 0.566, moderada asociación de variables y correlación positiva.

Sexta: Respecto al OE5, existe relación significativa entre la GRRHH y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020; Rho de Spearman de 0.582, moderada asociación de variables y correlación positiva.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, capacitar al personal para el cambio de actitudes siendo creativos e innovando y desarrollando capacidades para mejorar la calidad implementando un modelo de GRRHH basado en las competencias.

Segunda: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, que el objetivo de su gestión es conseguir la mejor asignación posible dentro de la entidad de sus recursos tangibles que lleve a su optimización en la utilización, sobre todo su valoración contable, los recursos tangibles son relevantes para gestionar la entidad cuando están en suficientes niveles de cantidad y calidad.

Tercera: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, realizar un test cualitativo y cuantitativo identificando las posibilidades del error en la atención desde lo que corresponde a seguridad y efectividad, para conocer posibles causas de cómo se producen y en relación a eso implementar estrategia de mitigación.

Cuarta: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, promover la innovación, evaluar recurso, impulsar actitudes éxito, proponer recompensas, mejorar la experiencia en rotaciones o trabajo cooperativo, mejoramiento continuo que permitan emplear las competencias de los trabajadores en una adecuada capacidad de respuesta de la entidad.

Quinta: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, gestionar prácticas clínicas y procedimientos seguros para reducir la probabilidad de dañar al paciente, a nivel institucional, adecuando su entidad de acuerdo a normas y estándares que reduzcan los posibles riesgos para los pacientes, profesionales y ciudadanos en general, a

nivel político, planificando estrategias y políticas sanitarias nacionales e internacionales para mejorar la seguridad del usuario.

Sexta: Se recomienda al Sr. Director del Hospital de Huaycán, capacitar a su personal para mantener una actitud empática, capacidad de ponerse en el lugar del paciente para conocer mejor sus necesidades mejorando la comunicación y el trato estableciendo un nexo que le permita brindar una atención de calidad permanentemente.

REFERENCIAS

- Atausinchi, P. (2018). *La Gestión de Recursos Humanos y su relación con el Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local La Convención-Cusco-2018*. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33448/> =y
- Adrish, D. (2019). Selection criteria of thesis topic. Recovered from:
<https://thesiswritinghelp.com.pk/selection-criteria-of-thesis-topic>
- Artal, R. (2018). Ethical issues in research. Recovered from:
<https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1521693417300056&prev=search>
- Bhandari, P. (2020). A guide to Operationalization. Recovered from: <https://www.scribbr.com/methodology/operationalization/>
- Canals, E. (2017). Survey Research: Definition, Examples and Methods. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>
- Caicedo, S. (2015). Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de:
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1747/T-UTB-CEPOS->
- Crossman, A. (2017). Hypothetico-Deductive Method. Recovered from:
<https://www.thoughtco.com/hypothetico-deductive-reasoning-3026351>
- Campbell, J. (2019). Sampling Techniques for Thesis Writing. Recovered from:
<https://classroom.synonym.com/info-7893250-sampling-techniques-thesis-writing.html>.

Castro, M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Revista Ciencia Latina. Vol. 4 Núm. 2 (2020). Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

Coromoto, P. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. DOI: Disponible en:
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Cheprasov, A. (2018). What Is a Correlational Study?
Recovered from: <https://study.com/academy/lesson/what-is-a-correlational-study-definition-examples.html>

Durcevic, S. (2020). Your Modern Business Guide To Data Analysis Methods And Techniques. Recuperado de: <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>

Flex, M. (2019). Understanding Quantitative vs. Qualitative Research. Recovered from:
<https://medium.com/@FlexMR/understanding-quantitative-vs-qualitative-research-8f7cbf748765>

Guevara, C. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/>

García, U. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Revista Scielo Salud Publica. Vol. 21 Núm. 1 (2019). Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>

- Hernández, A. (2015). Proceso de Gestión de Recursos Humanos en un ámbito universitario. *Ingeniería Industrial*, XXXVI (2), 188-199. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360441056007>
- Herrera, R. (2017). Diagnóstico del Trabajo en Equipo en Estudiantes de Ingeniería en Chile. *Formación universitaria*, 10(5), 49-58. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500006>
- Hernández, P. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*. Vol. 16 Núm. 28 (2018). Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mac Grill. Sexta Edición. México
- Ibarra, P. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Rev. Nova*. 2018; 16 (29): 21-31. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-000>
- Jarrett, G. (2015). Six crucial survey concepts that UX professionals need to know. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/cjforms/six-crucial-survey-concepts-that-ux-professionals-need-to-know>
- Kenton, W. (2019). *Descriptive Statistics*. Recovered from: https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Muñoz, A. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales*, Lima, 2016. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de: [Muñoz_AME.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)

Malthusian, A: (2018). The concept of a stable population. Recovered from:
<https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/manuals/model/stablepopulation/chap1.pdf>

Mc Gartland, R. (2016). Defining Translational Research: Implications for Training.
Recovered from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2829707/>

Mc Dowell, R. (2018). Basic Investigative Techniques. Recovered from:
<https://legalbeagle.com/5671775-basic-investigative-techniques.html>

Middelton, F. (2019). Reliability vs validity: ¿what's the difference? Recoverd from:
<https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

Mamani, T. (2018). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018. (Tesis de Maestria). UCV.
Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3014/>

Madero, G. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. Ciencia UAT, 13(1),95-107. ISSN: 2007-7521. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4419/441958284007>

Mina, O. (2018). Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿entendemos lo que significa? Revista PUCE núm. 109. Disponible en: DOI:
<https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i109.249>

Perez, P. (2015). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente. (Tesis de Maestria). Universidad Tecnica de Ambato.
Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7732/1/166%>

- Pramond, K. (2018). Determination of Spearman Correlation Coefficient (r) to Evaluate the Linear Association of Dermal Collagen and Elastic Fibers in the Perspectives of Skin Injury. Recovered from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5954912/>
- Paul, E. (2018). Descriptive and prescriptive definitions and their implications for a comparative perspective. Recovered from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168159118300285>
- Piñeros, E. (2015). Calidad de atención percibida y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes participantes de estudios clínicos. (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado de:
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10315?show=full>
- Patlán, P. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 23(2), 121-133. ISSN: 1405-0269. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=104/10446094004>
- Puchi, C. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Revista Aquichan*, 18(2). Recuperado de:
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/7717>
- Peralta, R. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 6(1), 41-53. Epub March 01, 2019. Disponible en: [https://dx.doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://dx.doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053)
- Rodríguez, D. (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. (Tesis de Maestría). Universidad Libre de Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis%20de%20gesti%20estrat%20del%20talento%20humano%20que%20permite%20incentivar%20el%20salario%20emocional%20para%20el%20mejoramiento%20del%20clima%20organizacional.pdf>

- Razo, G. (2016). Calidad de la atención y calidad de vida: Atención gerontológica centrada en las personas. Revista CONAMED, ISSN-e 1405-6704, Vol. 21, N°. 4, 2016, págs. 197-201. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299219>
- Simancas, T. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 82, 2018. Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>
- Sisalema, R. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. (Tesis Maestría). UCV. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/>
- Saket, K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. Recovered from:https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained
- Syed, M. (2016). Methods of data collection. Recovered from:
https://www.researchgate.net/publication/325846997_methods_of_data_collect
- Tagerdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. Recovered from:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040
- Wright, L. (2018). Chapter 3.1, Variables. Recovered from:
<http://www.pt.armstrong.edu/wright/hlpr/text/3.1.variables.htm>

Yépez, Ch. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. (Tesis de Maestría). Univ. Salud. 2018;20(2):97-110. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Zambrano, N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. (Tesis de Maestría). UCV. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/>

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de Consistencia
TÍTULO: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN - 2020. AUTORES: BR. ELISABETH HUAMÁN CISNEROS.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: GESTION DEL RECURSO HUMANO				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Determinar qué relación existe entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
			Motivación	Capacitaciones Condición Laboral Seguridad Laboral	Del 1 al 15	1 = Muy Malo 2 = Malo	Eficiente (126-170) Regular (80-125) Ineficiente (34-79)
			Desarrollo	Normas, Trato justo Compromiso	Del 16 al 24	3 = Regular	
			Trabajo en equipo	Participación Cooperación Responsabilidad	Del 25 al 34	4 = Bueno 5 = Muy bueno	
			Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Tangibilidad	Recursos materiales	Del 1 al 4	Totalmente de acuerdo=5	Aceptable (82-110) Media (52-81) Inaceptable (22-51)
			Fiabilidad	Consistencia	Del 5 al 9	Parcialmente de acuerdo=4	
			Capacidad de respuesta	Percepción	Del 10 al 13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3	
			Seguridad	Confianza	Del 14 al 17	Prácticamente en desacuerdo=2	
Empatía	Identificación	Del 18 al 22	Totalmente en desacuerdo=1				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño de no experimental, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas.</p>	<p>POBLACION: La población considerada para este tema de investigación está constituida por 85 enfermeras del Hospital de Huaycán - 2020</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 85 enfermeras del Hospital de Huaycán - 2020.</p> <p>MÉTODO: Hipotético Deductivo ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>Variable 1: Gestión del recurso humano. Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico Instrumentos: Cuestionario de Gestión del recurso humano.</p> <p>Variable 2: Calidad de atención. Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico Instrumentos: Cuestionario sobre: Calidad de atención.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

Anexo 2. Instrumentos. Encuesta de Gestión del recurso humano

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la Gestión del Recurso Humano en la Institución. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Muy bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

No	DIMENSIÓN 1: MOTIVACION	1	2	3	4	5
1	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?					
2	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?					
3	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?					
4	¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital?					
5	¿Existe seguridad laboral?					
6	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
7	Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?					
8	Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo ?					
9	Las condiciones salariales para Ud. Son buenas?					
10	En su trabajo se le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?					
11	Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente?					
12	Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?					
13	En el área donde trabaja su prestigio, es gratificantes para Ud.?					
14	Su trabajo cuenta con un área de bienestar?					
15	Los estímulos y recompensas en su trabajo , son aceptables?					
	DIMENSION 2: NORMAS INSTITUCIONALES	1	2	3	4	5
16	¿Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital?					
17	¿Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?					
18	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital?					
19	En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades?					
20	Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?					
21	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?					
22	El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?					
23	El responsable de su área en el SERPOST delega eficazmente funciones de acuerdo a las políticas de la entidad?					
24	El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal?					
	DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
25	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?					
26	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua?					

27	Propone reglas que deben cumplirse en una tarea de su grupo de trabajo					
28	Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo					
29	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.					
30	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo					
31	Busca los recursos necesarios para apoyar las actividad grupal de sus compañeros					
32	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo.					
33	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo					
34	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.					

Encuesta de Calidad de Atención

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la Calidad del Servicio en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Totalmente de acuerdo	5
Parcialmente de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Prácticamente en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Instrumento Servqual

	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	El HH tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del HH son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del HH tienen apariencia pulcra.					
4	En el HH, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSION DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	Cuando en el HH , prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el HH muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el HH realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el HH concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el HH insisten en mantener registros exentos de errores.					
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	En el HH mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En el HH los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
12	En el HH los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	En el HH los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	DIMENSION DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal en el HH transmite confianza a sus usuarios					

15	Los usuarios del HH se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16	En el HH los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17	En el HH los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSION DE EMPATIA	1	2	3	4	5
18	En el FHH dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19	En el HH tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20	En el HH tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
21	En el HH se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22	En el HH los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Tabla 2

Recurso humano en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

Nivel	Frecuenci	Porcentaj
	a	e
Ineficient	8	9,4
Regular	49	57,6
Eficiente	28	32,9
Total	85	100,0

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos (Anexo 2)

Tabla 3

Calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

Nivel	Frecuenci	Porcentaj
	a	e
Inaceptabl	7	8,2
Media	52	61,2
Aceptable	26	30,6
Total	85	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 4

Gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficient	Regular	Eficient	
Calidad de atención	Inaceptabl	6	0	1	7
	Media	7,1%	0,0%	1,2%	8,2%
Aceptable	Media	1	44	7	52
	Aceptable	1,2%	51,8%	8,2%	61,2%
Total	Aceptable	1	5	20	26
	Total	1,2%	5,9%	23,5%	30,6%
		8	49	28	85
		9,4%	57,6%	32,9%	100,0%

de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 5

Gestión del recurso humano y la tangibilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficient	Regular	Eficient	
Tangibilidad	Inaceptabl	6	1	1	8
	Media	7,1%	1,2%	1,2%	9,4%
		1	42	5	48

		1,2%	49,4%	5,9%	56,5%
	Acceptable	1	6	22	29
		1,2%	7,1%	25,9%	34,1%
Total		8	49	28	85
		9,4%	57,6%	32,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 6

Gestión del recurso humano y la fiabilidad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Fiabilidad	Inaceptable	7	1	1	9
		8,2%	1,2%	1,2%	10,6%
	Media	0	21	4	25
		0,0%	24,7%	4,7%	29,4%
	Acceptable	1	27	23	51
		1,2%	31,8%	27,1%	60,0%
Total		8	49	28	85
		9,4%	57,6%	32,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 7

Gestión del recurso humano y la capacidad de respuesta en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Capacidad de respuesta	Inaceptable	7	3	1	11
		8,2%	3,5%	1,2%	12,9%
	Media	1	41	7	49
		1,2%	48,2%	8,2%	57,6%
	Acceptable	0	5	20	25
		0,0%	5,9%	23,5%	29,4%
Total		8	49	28	85
		9,4%	57,6%	32,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 8

Gestión del recurso humano y la seguridad en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020.

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Seguridad	Inaceptable	4	2	1	7
		4,7%	2,4%	1,2%	8,2%
	Media	2	41	10	53
		2,4%	48,2%	11,8%	62,4%
	Acceptable	2	6	17	25
		2,4%	7,1%	20,0%	29,4%

Total	8	49	28	85
	9,4%	57,6%	32,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Tabla 9

Gestión del recurso humano y la empatía en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020.

*Tabla cruzada Empatía*Gestión del Recurso Humano*

		Gestión del Recurso Humano			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Empatía	Inaceptable	6 7,1%	3 3,5%	2 2,4%	11 12,9%
	Media	2 2,4%	40 47,1%	8 9,4%	50 58,8%
	Aceptable	0 0,0%	6 7,1%	18 21,2%	24 28,2%
	Total	8 9,4%	49 57,6%	28 32,9%	85 100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención (Anexo 2)

Anexo 4. Base de datos.

N°	Calidad de atención																					
	Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3

77	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
78	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	3	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
80	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
81	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	3	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
83	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
84	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3

°	Gestión de Recurso Humano																																			
	Motivación															Normas Institucionales									Trabajo en equipo											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
1	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
2	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
6	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
10	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
13	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
16	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
26	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
30	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
33	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
37	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
40	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
43	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4						

Gestión de Recurso Humano PILOTO																																				
Motivación														Normas Institucionales										Trabajo en equipo												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
1	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
2	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	3	1	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	1	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
13	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
16	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
26	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
30	2	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Anexo 6. Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: MOTIVACION								
1	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	x		x		x		
2	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	x		x		x		
3	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	x		x		x		
4	¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital?	x		x		x		
5	¿Existe seguridad laboral?	x		x		x		
6	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	x		x		x		
7	Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	x		x		x		
8	Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo ?	x		x		x		
9	Las condiciones salariales para Ud. Son buenas?	x		x		x		
10	En su trabajo se le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?	x		x		x		
11	Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente?	x		x		x		
12	Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?	x		x		x		
13	En el área donde trabaja su prestigio, es gratificantes para Ud.?	x		x		x		
14	Su trabajo cuenta con un área de bienestar?	x		x		x		
15	Los estímulos y recompensas en su trabajo , son aceptables?	x		x		x		
DIMENSION 2: DESARROLLO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital?	x		x		x		
17	¿Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	x		x		x		
18	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital?	x		x		x		
19	En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades?	x		x		x		
20	Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	x		x		x		
21	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	x		x		x		
22	El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	x		x		x		
23	El responsable de su área en el SERPOST delega eficazmente funciones de acuerdo a las políticas de la entidad?	x		x		x		
24	El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal?	x		x		x		
DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	x		x		x		
26	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua?	x		x		x		
27	Propone reglas que deben cumplirse en una tarea de su grupo de trabajo	x		x		x		
28	Muestras actitud empática con sus	x		x		x		

	compañeros de trabajo						
29	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	x		x		x	
30	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	x		x		x	
31	Busca los recursos necesarios para apoyar las actividad grupal de sus compañeros	x		x		x	
32	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo.	x		x		x	
33	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	x		x		x	
34	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. JUAN GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del evaluador: EDUCACIÓN

03 de noviembre del 2020

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

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

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

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



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El HH tiene equipos de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del HH son usualmente atractivas.	x		x		x		
3	Los empleados del HH tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	En el HH, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x		
	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando en el HH , prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	x		x		x		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el HH muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
7	En el HH realizan bien el servicio a la primera atención.	x		x		x		
8	En el HH concluyen el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
9	En el HH insisten en mantener registros exentos de errores.	x		x		x		
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el HH mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	x		x		x		
11	En el HH los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	x		x		x		
12	En el HH los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
13	En el HH los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	x		x		x		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal en el HH transmite confianza a sus usuarios	x		x		x		
15	Los usuarios del HH se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	x		x		x		
16	En el HH los trabajadores son siempre amables con los usuarios	x		x		x		
17	En el HH los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSION DE EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el HH dan a sus usuarios una atención individualizada.	x		x		x		
19	En el HH tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	x		x		x		
20	En el HH tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	x		x		x		
21	En el HH se preocupan por la salud de sus usuarios	x		x		x		
22	En el HH los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. JUAN GODOY CASO**

DNI: 43297741

Especialidad del evaluador: **EDUCACIÓN**

03 de noviembre del 2020

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

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

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

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



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: MOTIVACION							
1	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	x		X		x		
2	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	x		X		x		
3	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	x		X		x		
4	¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital?	x		X		x		
5	¿Existe seguridad laboral?	x		X		x		
6	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	x		X		x		
7	Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	x		X		x		
8	Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo ?	x		X		x		
9	Las condiciones salariales para Ud. Son buenas?	x		X		x		
10	En su trabajo se le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?	x		X		x		
11	Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente?	x		X		x		
12	Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?	x		X		x		
13	En el área donde trabaja su prestigio, es gratificantes para Ud.?	x		X		x		
14	Su trabajo cuenta con un área de bienestar?	x		X		x		
15	Los estímulos y recompensas en su trabajo , son aceptables?	x		X		x		
	DIMENSION 2: DESARROLLO							
16	¿Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital?	x		X		x		
17	¿Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	x		X		x		
18	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital?	x		X		x		
19	En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades?	x		X		x		
20	Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	x		X		x		
21	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	x		X		x		
22	El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	x		X		x		
23	El responsable de su área en el SERPOST delega eficazmente funciones de acuerdo a las políticas de la entidad?	x		X		x		
24	El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal?	x		X		x		
	DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO							
25	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	x		X		x		
26	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua?	x		X		x		
27	Propone reglas que deben cumplirse en una tarea de su grupo de trabajo	x		X		x		
28	Muestras actitud empática con sus	x		X		x		

	compañeros de trabajo						
29	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	x		X		x	
30	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	x		X		x	
31	Busca los recursos necesarios para apoyar las actividad grupal de sus compañeros	x		X		x	
32	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo.	x		X		x	
33	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	x		X		x	
34	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	x		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ DNI: 23271871

Especialidad del validador: TEMÁTICO – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10 de Noviembre del 2020

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

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

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

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

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El HH tiene equipos de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del HH son usualmente atractivas.	x		x		x		
3	Los empleados del HH tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	En el HH, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x		
	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando en el HH , prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	x		x		x		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el HH muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
7	En el HH realizan bien el servicio a la primera atención.	x		x		x		
8	En el HH concluyen el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
9	En el HH insisten en mantener registros exentos de errores.	x		x		x		
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el HH mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	x		x		x		
11	En el HH los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	x		x		x		
12	En el HH los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
13	En el HH los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	x		x		x		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal en el HH transmite confianza a sus usuarios	x		x		x		
15	Los usuarios del HH se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	x		x		x		
16	En el HH los trabajadores son siempre amables con los usuarios	x		x		x		
17	En el HH los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSION DE EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el HH dan a sus usuarios una atención individualizada.	x		x		x		
19	En el HH tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	x		x		x		
20	En el HH tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	x		x		x		
21	En el HH se preocupan por la salud de sus usuarios	x		x		x		
22	En el HH los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ DNI: 23271871

Especialidad del validador: TEMÁTICO – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10 de Noviembre del 2020

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

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

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

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



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: MOTIVACION							
1	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	x		X		x		
2	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	x		X		x		
3	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	x		X		x		
4	¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital?	x		X		x		
5	¿Existe seguridad laboral?	x		X		x		
6	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	x		X		x		
7	Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	x		X		x		
8	Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo ?	x		X		x		
9	Las condiciones salariales para Ud. Son buenas?	x		X		x		
10	En su trabajo se le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?	x		X		x		
11	Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente?	x		X		x		
12	Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?	x		X		x		
13	En el área donde trabaja su prestigio, es gratificantes para Ud.?	x		X		x		
14	Su trabajo cuenta con un área de bienestar?	x		X		x		
15	Los estímulos y recompensas en su trabajo , son aceptables?	x		X		x		
	DIMENSION 2: DESARROLLO							
16	¿Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital?	x		X		x		
17	¿Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	x		X		x		
18	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital?	x		X		x		
19	En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades?	x		X		x		
20	Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	x		X		x		
21	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	x		X		x		
22	El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	x		X		x		
23	El responsable de su área en el SERPOST delega eficazmente funciones de acuerdo a las políticas de la entidad?	x		X		x		
24	El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal?	x		X		x		
	DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO							
25	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	x		X		x		
26	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua?	x		X		x		
27	Propone reglas que deben cumplirse en una tarea de su grupo de trabajo	x		X		x		
28	Muestras actitud empática con sus	x		X		x		

	compañeros de trabajo						
29	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	x		X		x	
30	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	x		X		x	
31	Busca los recursos necesarios para apoyar las actividad grupal de sus compañeros	x		X		x	
32	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo.	x		X		x	
33	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	x		X		x	
34	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	x		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. JORGE DÍAZ DUMONT**

DNI: 06698815

Especialidad del validador: **METODÓLOGO**

15 de Noviembre del 2020

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

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

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

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

UCV
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL VALPÁRISO
Escuela de Postgrado
Dr. Jorge Diaz Dumont
ING. INDUSTRIAL - CIP, 43262
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADOS
DNI: 06698815

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El HH tiene equipos de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas del HH son sualmente atractivas.	x		x		x		
3	Los empleados del HH tienen apariencia pulcra.	x		x		x		
4	En el HH, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	x		x		x		
	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando en el HH , prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	x		x		x		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el HH muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
7	En el HH realizan bien el servicio a la primera atención.	x		x		x		
8	En el HH concluyen el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
9	En el HH insisten en mantener registros exentos de errores.	x		x		x		
	DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el HH mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	x		x		x		
11	En el HH los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	x		x		x		
12	En el HH los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
13	En el HH los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	x		x		x		
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal en el HH transmite confianza a sus usuarios	x		x		x		
15	Los usuarios del HH se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	x		x		x		
16	En el HH los trabajadores son siempre amables con los usuarios	x		x		x		
17	En el HH los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSION DE EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el HH dan a sus usuarios una atención individualizada.	x		x		x		
19	En el HH tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	x		x		x		
20	En el HH tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	x		x		x		
21	En el HH se preocupan por la salud de sus usuarios	x		x		x		
22	En el HH los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. JORGE DÍAZ DUMONT**

DNI: 06698815

Especialidad del validador: **METODÓLOGO**

15 de Noviembre del 2020

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

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

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

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



UCV
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

ESCUELA DE POST GRADO
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Dr. Jorge Diaz Dumont

ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 06698815