



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un
centro de salud de Santa Cruz**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Villanueva Soto, Rosa Isbel (ORCID: 0000-0002-9598-3104)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO –PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mi familia y a cada una de las personas que formaron parte de este reto y me apoyaron en todo momento.

Villanueva Soto Rosa Isbel

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios

A mis padres y familiares porque me brindaron su apoyo moral para seguir estudiando y lograr mis metas trazadas.

Agradezco a los docentes, quienes me brindaron sus conocimientos, me orientaron y apoyaron a lo largo de toda mi carrera profesional.

De igual manera agradezco a la universidad Cesar Vallejo que día a día en sus aulas se forman a los futuros profesionales.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio.....	12
3.2. Variables, operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz. .</i>	67
Tabla 2	<i>Calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.</i>	68
Tabla 3	<i>Gestión del personal asistencial y la calidad de atención</i>	69
Tabla 4	<i>Gestión del personal asistencial y tangibilidad de un centro de salud. ...</i>	70
Tabla 5	<i>Gestión del personal asistencial y fiabilidad de un centro de salud</i>	71
Tabla 6	<i>Gestión del personal asistencial y capacidad de respuesta.....</i>	72
Tabla 7	<i>Gestión del personal asistencial y seguridad de un centro de salud.....</i>	73
Tabla 8	<i>Gestión del personal asistencial y empatía de un centro de salud</i>	74
Tabla 9:	<i>Coeficiente de Shapiro-Wilk de las puntuaciones de las variables</i>	17
Tabla 10:	<i>Relación entre gestión del personal asistencial y calidad de atención .</i>	18
Tabla 11:	<i>Relación entre gestión del personal asistencial y tangibilidad.....</i>	19
Tabla 12:	<i>Relación entre la gestión del personal asistencial y fiabilidad</i>	20
Tabla 13:	<i>Relación entre la gestión del personal asistencial y capacidad</i>	21
Tabla 14:	<i>Relación entre la gestión del personal asistencial y la seguridad</i>	22
Tabla 15:	<i>Relación entre empatía y la gestión del personal asistencial</i>	23

Índice de figuras

Figura 1	<i>Gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz.</i>	67
Figura 2	<i>Calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.....</i>	68
Figura 3	<i>Gestión del personal asistencial y la calidad de atención.....</i>	69
Figura 4	<i>Gestión del personal asistencial y tangibilidad.</i>	70
Figura 5	<i>Gestión del personal asistencial y fiabilidad</i>	71
Figura 6	<i>Gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta</i>	72
Figura 7	<i>Gestión del personal asistencial y seguridad</i>	73
Figura 8	<i>Gestión del personal asistencial y empatía</i>	74

Resumen

La presente investigación, tiene como finalidad y objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz. Tiene un enfoque cuantitativo, aplicado de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, el cual fue empleado a una muestra de 46 personal de salud. Los resultados señalan que, existen un 73,9% (34) opinan que la gestión del personal asistencial es regular, y un el 56,5% (26) opinan que la calidad de atención es regular; donde se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,412 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor de 0,003 menor a 0,05 representando valores significativos, la cual se acepta la hipótesis de investigación que dicta que la que la gestión del personal asistencial se relaciona significativamente con la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

Palabras clave: Gestión, personal asistencial, calidad de atención.

Abstract

The purpose and general objective of this research is to determine the relationship between the management of healthcare personnel and the quality of care in a health center in Santa Cruz. It has a quantitative approach, applied descriptive correlational, with a non-experimental design, which was used in a sample of 46 health personnel. The results indicate that there are 73.9% (34) who think that the management of healthcare personnel is regular, and 56.5% (26) think that the quality of care is regular; where a Kendall Tau_b was obtained is 0.412, a value that indicates a moderate positive relationship, in addition to a p-value of 0.003 less than 0.05, representing significant values, which accepts the research hypothesis that dictates that the personnel management care is significantly related to the quality of care in a health center in Santa Cruz.

Keywords: Care, staff management, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los países afrontan un reto con relación a la salud y debe ser abordado desde un concepto de calidad, para ello se debe delimitar diferentes situaciones en sí mismas, así como en el contexto, mediante sus funciones básicas y su entorno. En tal sentido se puede considerar que planificar, organizar, dirigir, evaluar y retroalimentar es la verdadera gestión del personal y todo ello debe ser parte de una visión sistemática de eficiencia, eficacia y productividad con equidad (Huamán, 2021).

La gestión del personal asistencial en la actualidad ha traído un cambio conceptual relacionado a la gestión del personal asistencial, en el planteamiento tradicional el personal era visto como un costo que, en la medida posible debería ser disminuido, en cambio en el enfoque no tradicional de los recursos humanos, las personas, son entendidas como el primordial recurso competitivo de una organización. Es así que queda resaltado la eficiente gestión que realizan, permite liberar todo su potencial en el crecimiento de la entidad donde se desempeñan. (MINSa, 2018).

Es importante que los proveedores de las Instituciones Prestadoras de los Servicios de la Salud (IPRESS), tomen las decisiones correctas para optimizar la calidad de atención de los servicios y establecimientos de salud para las personas a las que les brindan una atención. Para ello, deben identificar los obstáculos que dificultan este proceso, y facilitar la prestación del servicio, además deben recopilar y valorar continuamente los comentarios de los usuarios. (Velásquez, 2018).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible resaltan que la calidad es un elemento indispensable para alcanzar una cobertura sanitaria universal. Estos objetivos exhortan a todos los países a protegerse contra los riesgos financieros, así como también a brindar al usuario un acceso de calidad a los servicios de salud; cada año entre 5,7 y 8, 4 millones lo que representa el 15% de muertes ocurridas en países con bajos y medianos ingresos, son atribuidas a una atención de calidad deficiente. (OMS, 2020).

En el Perú se busca alcanzar un sistema universal, equitativo y solidario, para ello se ha trazado metas y diferentes objetivos, para encaminarnos hacia el logro de la Cobertura Universal en Salud (CUS). Sin embargo, a pesar de tantos esfuerzos aún se continúa viendo en las diferentes regiones y países notorias e injustas desigualdades económicas y sociales, lo cual afecta la salud de las personas. El Perú tiene un sistema de salud segmentado y fragmentado, y es por ello que existe una falta de inversión y una adecuada gestión del recurso humano, lo cual nos lleva a la producción de un servicio ineficaz que no responde a las necesidades de la población. (Inga y Arosquipa, 2019).

En un centro de salud de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, Perú, las diferentes deficiencias laborales que presenta, hace que la calidad de la atención se vea afectada, no se cuenta con el personal necesario para cubrir todas las plazas, y horarios establecidos; no se capacita al personal de manera permanente, los salarios que recibe el personal contratado es poco, por lo que la motivación se ve afectada e influye en la calidad de atención y la prestación de los servicios que brinda la unidad, por lo que aumentan las quejas y disconformidades de los pacientes, que derivan en tiempos de espera exagerados, falta de personal profesional en las áreas correspondientes, los ambientes no son del todo adecuados para la atención. Es por ello que se consideró la siguiente formulación del problema ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz, 2022?

La siguiente investigación se justificó, por su valor teórico porque presentó información actualizada que constituye un marco referencial y conceptual para gestión de los servicios de la salud, ya que resaltó la importancia de la gestión del personal asistencial como una condición necesaria para el adecuado desempeño de un sistema de salud, además permitió obtener el logro de resultados sanitarios favorables para obtener una población sana. Por su aspecto práctico permitió identificar los aspectos críticos, analizados desde la percepción del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz, así como los aspectos críticos en la medición de la eficacia y eficiencia

en la atención de calidad que el personal asistencial brinda a la población o comunidad, el aporte metodológico de la presente investigación se justificó en la construcción de un cuestionario estructurado de acuerdo a los criterios establecidos en las normas ISO 9000:2015 y adaptado a la realidad de la gestión del personal asistencial y la calidad de atención.

El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz, 2022; y los objetivos específicos fueron determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz; determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz; determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz; determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz, finalmente determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la empatía de un centro de salud de Santa Cruz.

Se consideró como hipótesis general H_i : Existe una relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz, 2022 y, como hipótesis específicas se plantearon H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz; H_2 : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz; H_3 : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz; H_4 : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz; H_5 : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la empatía de un centro de salud de Santa Cruz.

II. MARCO TEÓRICO

Se indagó en diferentes fuentes de información a nivel internacional, nacional y regional, para así obtener diferentes trabajos de investigación que nos ayudaron a mejorar nuestro estudio y permitió fortalecer la discusión de resultados.

A nivel internacional se tiene a Del Estal y Melián (2022) en un estudio observacional, de corte transversal, cualitativo, retrospectivo y no controlado, evaluó la importancia del compromiso del personal de salud para la satisfacción de los pacientes de atención primaria. Se pudo concluir que el entorno socioeconómico no tiene relevancia en la satisfacción de los pacientes, además se concluye que el personal de salud más comprometidos con su trabajo son los más solicitados y tienen agendas más ocupadas, esto demuestra que se debe dedicar más tiempo a los pacientes, lo cual hace que estos estén más satisfechos.

Sharifi et al (2021) se plantearon como objetivo evaluar la calidad de los servicios de atención médica brindados en los centros de salud en Mashhad, Irán. Se trató de un estudio transversal, tuvo como resultados que hubo una brecha de calidad negativa en las 5 dimensiones de SERVICUAL, las dimensiones de empatía (-2.019) es la brecha más alta, y tangibilidad (-1.783) la más baja. Además, se obtuvo que la calidad de servicios total fue (-1.707), lo cual indica que los servicios prestados en los servicios de salud no cumplieron con las expectativas del paciente o usuario. Estos resultados ayudan a gestionar, planificar y formular políticas efectivas para mejorar los servicios brindados, destacando las dimensiones con más brechas amplias.

Guerra (2020) se planteó realizar un estudio de manera general a la evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía y de esta manera se pueda determinar la calidad de atención al paciente. La metodología utilizada en esta investigación fue hipotético – deductivo, una vez finalizada la investigación y el análisis de los resultados se concluye que los pacientes del centro de salud de Echeandía califican con un bajo rendimiento la gestión que realizan los

servidores públicos, además concluir que la gestión que realiza el talento humano del centro de salud de Echeandía no replican adecuadamente los tiempos de espera según los síntomas presentados por los pacientes, al referimos al agendamiento de citas no se cumple la atención en una hora establecida por el call center debido a la falta de puntualidad de los profesionales los mismos que tienen que acudir de cantones aledaños, también se identificó que los profesionales de la institución realizan varias actividades al mismo tiempo, por ende no se desempeñan en su totalidad en las tareas de atención al usuario, a su vez el centro de salud de Echeandía tipo A, no tiene la infraestructura adecuada para atender a una población numerosa esto provoca que el usuario se sienta insatisfecho con la atención brindada.

Pinaya (2018) en una investigación cuantitativa, de un estudio transversal descriptivo, cuyo objetivo fue determinar la disponibilidad la brecha del recurso humano en salud, donde la necesidad fue calculada por diferentes tipos de formación como: formación del recurso humano, actividad, cantidad de horas y carga laboral, dicha necesidad fue evaluada en cada establecimiento de salud público, lo cual permitió obtener una estimación real. Se pudo concluir que existe una brecha negativa, junto con una asignación insuficiente de recurso humano que no está acorde a la necesidad del grupo ocupacional en la cual se desempeña, a esto se le suma el porcentaje de población asignada, los procedimientos que realiza y el tiempo asignado para cada actividad.

En el ámbito nacional. Guerrero y Callao (2021) tuvieron como objetivo describir la importancia de gestión del talento humano y calidad de atención en los servicios de salud Covid – 19, llegaron a la conclusión que la calidad de servicio en el sistema de salud fue inadecuada, porque no se cuenta con las condiciones necesarias para brindar una atención al usuario, además hay poco personal de salud, se puede demostrar que existe una fuerte demanda de profesionales, accesibilidad, motivación y gestión del talento debido a la baja capacidad de respuesta de los servidores públicos, la falta de desafío, el liderazgo y el tiempo para esperar excesivo,

concluyendo en última instancia que se necesitan urgentemente reformas en la gestión de recursos humanos en salud para mejorar la tan esperada calidad de la atención.

Huamán (2021) se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán 2020, población representada por 85 enfermeras del Hospital de Huaycán 2020, utilizando métodos hipotético-inferencial, correlación transaccional-descriptiva, enfoque cuantitativo. Se alcanzó los siguientes resultados, en términos de gestión de recursos humanos; menos efectivo es 9. %, regular es 57.6% y efectivo es 32.9%; y con respecto a la calidad de atención, inaceptable fue 8,2%, mediana 61,2% y aceptable 30,6%.

Espinoza et al (2020) se plantearon el objetivo identificar los problemas en la gestión de los establecimientos de salud en el Perú desde la perspectiva de sus directivos de acuerdo con la encuesta ENSUSALUD 2016. Fue un análisis secundario descriptivo, entrevistaron a 366 personas en 184 instituciones prestadores de salud, de 25 regiones. Obteniendo los siguientes resultados, que los principales problemas a nivel de la región en lo que refiere a la gestión son la escasez recursos humanos, déficit presupuestal (38,2%) y el déficit de especialistas el (34,7%).

Para lo que es recurso humano, según Huamán (2005) sostuvo que recurso humano son las personas que en el sector salud desempeñan o realizan diferentes actividades y acciones para obtener resultados, ya sea un bien o un servicio. Además, estas personas cuentan con diferentes capacidades y aptitudes para poder desarrollar sus actividades, es decir manejar recursos humanos es administrar diferentes talentos, valores y competencias.

El término recursos, en termino general, es todo tipo de cosas materiales (local, equipo y material), y humanos (fuerza laboral, intelectuales y técnicos) y presupuéstales, los cuales serán utilizados en las diferentes acciones programadas y

ejecutadas. Asimismo, se considera que el recurso humano es favorecido con proceso de producción y/o servicios, ya que tiene un lado humanista (Pérez, 2000).

Una organización no funciona por sí sola, sino que depende de las personas para ser dirigida, controlada, hacerla operativa y comenzar a funcionar. Cada organización se forma de personas, sobre las cuales está basado su éxito y además su continuidad, especialmente en el ámbito de recursos humanos (RH). A las personas se visualiza de dos formas: tal cual es, con sus características propias, aspiraciones, personalidad, valores, actitudes motivación y sus objetivos, y se debe ver como recurso, con sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos suficientes para realizar un trabajo en la organización. Hasta hace poco tiempo se pensaban como objetos, como recursos productivos, similares a maquinas o herramientas de trabajo, como simples agentes que había que gestionar, este pensamiento generó conflictos laborales, distanciamiento entre trabajadores, generando así problemas de calidad y productividad. (Chiavenato, 2017).

El recurso humano son las personas que se convierten en el medio a través del cual se pueden realizar los objetivos estratégicos de la organización. Es fundamental que los trabajadores tengan en claro e internalicen cuáles son los objetivos de la organización. También es importante, generar y alcanzar un equilibrio entre las metas personales y los de la empresa, entidad u organización (Borrero, 2019).

El objetivo de la gestión del personal es apearse a lo planificado en relación a su productividad, junto con eso, debe quedar claro qué tipos de registros se necesitan y si los trabajadores tienen acceso a ellos, como una segunda actividad, priorizando el desarrollo de capacidades, formación, motivación, felicidad, cuando los empleados satisfagan sus necesidades básicas, trabajarán mejor o tal vez planeen maximizar su crecimiento personal en relación con el crecimiento de la entidad (García, 2019).

En cuanto a la gestión del recurso humano encontramos las siguientes dimensiones, según Atausinchi (2018) son tres dimensiones: Motivación: en esta dimensión se considera que se debe satisfacer las necesidades de cada trabajador para así lograr su bienestar y a través de ello estimular su desarrollo personal, lo que va a permitir una buena productividad, poniendo en práctica la empatía y la identificación con su trabajo.

Según Coromoto (2018) Normatividad: son las normas y lineamientos que rigen la gestión de los recursos humanos, siguiendo un orden, desde el momento del ingreso, la permanencia, la evaluación de la permanencia, el seguimiento y el control, además todo lo relativo a los empleados y actuaciones dentro de la organización, también se puede considerar que son documentos oficiales sobre el cumplimiento obligatorio de las medidas disciplinarias fundamentos éticos, éticos y operativos de las personas que trabajan para la organización, estos tienen la responsabilidad de aclarar las funciones, los derechos y las obligaciones de cada integrante de la organización. Y según Patlán (2016) menciona al trabajo en equipo: llamado también trabajo cooperativo, considerada como la sinergia de capacidades para la realización de un trabajo, lo cual va a permitir alcanzar metas, ya que se tiene intereses en común, además permitirá que la entidad sea más eficiente y alcancen la compenetración personal, dando lugar a que se obtengan buenos resultados laborales (Herrera, 2017).

La formación después de la introducción de los recursos humanos se tiene como objetivo mejorar su capacidad para adaptarse rápidamente e iniciar su trabajo, incluso en las etapas laborales, continúan recibiendo capacitación especial, hasta alcanzar las aptitudes y habilidades para sobresalir en su trabajo, esto permite el desarrollo y la cooperación con la entidad, desarrollando un sentido de pertenencia que identifica a los trabajadores con su organización, obteniendo su lealtad a su trabajo (Castro, 2020).

Para las teorías de la gestión del personal asistencial Douglas McGregor sostiene 2 fundamentos: La teoría X y la teoría Y. En cuanto a la teoría X, esta se basa

en que la persona deja de trabajar para intentar no hacerlo, es por eso que este tipo de trabajador debe ser supervisado continuamente para que cumpla con sus obligaciones, si es necesario debe existir una sanción para obligarlos a cumplir con su trabajo que les corresponde, por otro lado, sostiene que otro porcentaje de personas prefiere que alguien los dirija ya que no les gusta asumir responsabilidades directamente. En cuanto a la Teoría Y, sostiene que la persona no descarta trabajar, no es necesario recibir una sanción para cumplir con su trabajo, principalmente buscan la satisfacción, y están en la continua búsqueda de retos, es ingenioso, creativo e innovador, además de buscar auto realizarse y solucionar los problemas de su centro laboral. (Madero, 2018). La presente investigación se basa en la teoría Y.

En lo que se refiere a la calidad, Cano (2016), sostiene, que lo que se recibe, y lo que se quiere es diferente, la diferencia está en cómo se percibe al momento de disponer; es por eso que Díaz (2016) lo define como la diferencia entre objetivo y subjetivo, es decir, lo que quiere y lo que le dan; por otro lado Martínez (2016) sostiene que es la percepción de contagio social, que prepara a la persona para lo que está por venir o cree que vendrá, es decir es subjetiva, y finalmente la calidad según Cordero (2016), la define como la valoración que hacen los usuarios sobre el equilibrio entre las expectativas y la realidad.

El concepto de calidad de la atención ha sido considerado un fenómeno social que varía entre hacedores de políticas, profesionales, administradores, trabajadores sociales y usuarios en general. Este concepto en gran parte está relacionado con el tipo de atención brindada, así como al contexto social, físico y técnico en el que se brinda la atención. Es así que las opiniones de los usuarios sobre la calidad de atención, brindan la capacidad de hacer que los servicios ofrecidos respondan de una manera eficaz y eficiente a las expectativas de las personas, lo que hace que los servicios de salud sean más útiles, muchos enfoques diferentes han sido probados entre sí para determinar su calidad valida. (Rizwanul, 2016)

La calidad de atención que brinda el personal asistencial al usuario depende de diferentes elementos: la comunicación, la capacidad de ganar su confianza con empatía, honestidad, tacto y sensibilidad, así como atender las preferencias y valores de cada paciente. (Rodríguez y Grande, 2014).

Matsumoto (2014) En calidad tenemos el Modelo Servqual que es una técnica de investigación que permite realizar la medición de calidad, este está dividido en las siguientes dimensiones. Fiabilidad, es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y ordenada, es decir, la organización cumple con su promesa en términos de entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y establecer los precios fijos. Sensibilidad es el deseo de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y completo. Se refiere también a la atención y prontitud en el manejo de consultas, respondiendo a las interrogantes y reclamos de los clientes, para resolver sus problemas. Seguridad implica tener el conocimiento y sentirse capaz de realizar un trabajo, esto va a depender de las habilidades que las personas tengan para inspirar credibilidad y confianza. Empatía es la manera individualizada de brindar una atención al cliente. Debe ser entregado mediante un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del usuario, finalmente está los elementos tangibles son aquellos elementos que pueden verse, tocarse y/o sentirse, y tienen una importancia dentro de un patrimonio.

En cuanto a los elementos de la calidad de atención, se puede encontrar: la disponibilidad y oferta e insumos, la información que se brinda al paciente, la capacidad técnica del prestador de servicios, las relaciones interpersonales y por último la organización de los servicios. A diferencia de los productos, los servicios son más difíciles de evaluar, porque el producto es tangible, se conocen sus atributos, para que sirve, como funciona, en cambio, los beneficios no se ven, se sienten, se reciben y se siguen las características, asociado al usuario evaluado y es aquí donde el usuario donde se da cuenta si está activo o no, dependiendo de varios factores que evalúan el valor. (Cayuela, 2019).

Tenemos 3 enfoques importantes para evaluar la calidad como la estructura, el proceso y el resultado. En lo que se refiere a estructura incluye los recursos humanos, físicos, tecnológicos y organizacionales del lugar donde se brinda la atención o cuidado; en el proceso, por su parte, abarca todo lo que los trabajadores de la salud hacen por el usuario del servicio y la destreza con que lo realizan; resalta en esta área, lo que los usuarios hacen para ellos mismos; finalmente tenemos los resultados, que son cambios alcanzados en lo que respecta a salud, como resultado de la prestación del servicio, bueno o malo encontramos la satisfacción del usuario y del personal de salud, y el conocimiento que se adquiere durante la atención, para la persona que recibe los servicios y para quien lo brinda. (Donavedian, 2000)

En lo referente a calidad, se considera a la Teoría de Ishikawa, sostiene que la calidad es un principio filosófico, primero calidad luego utilidad, revoluciona las organizaciones al empoderar a sus recursos humanos a adaptarse a este tipo de servicio, es decir, con recursos internos que lo preparan para brindar servicio de mejora continua a través de estrategias como la motivación, formación y la autonomía interna, tratando los procesos de comunicación como base para el contacto con los usuarios. De acuerdo con la definición de Ishikawa decimos que tiene la idea de calidad que implica orientar a la organización no solo hacia los clientes o usuarios externos, sino también dentro de la organización, y así satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes internos, cuyos elementos y valores culturales están en el centro de la adopción de este modelo de gestión (Burgasí et al. 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio

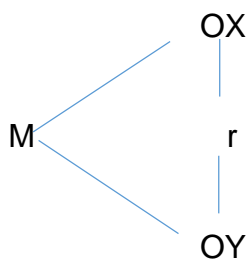
La presente investigación fue de tipo básica por cuanto no estuvo dirigida a la resolución de un problema científico, sino que representó un marco de referencia teórica para el desarrollo de otros estudios (Arias, 2020).

Según su enfoque fue cuantitativa porque la medición de la(s) variable(s) se realizó en forma numérica empleando porcentajes y frecuencias y utilizando procedimientos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño correspondió a una investigación no experimental debido a que, desde la perspectiva de la actividad del investigador, este solo actuó como observador externo de la realidad investigada, es decir no se intervino para generar cambios o alteraciones en el comportamiento de la variable, solo se comportó como un sujeto que observó, en su estado natural, el comportamiento de la variable de estudio (Hernández et al., 2017). Y estuvo orientado a demostrar de la relación entre las variables de estudio, se utilizó el diseño correlacional descriptivo. Además, debido a que el tiempo de recolección de la información fue único o en un solo momento se utilizó el diseño transversal (Hernández et al., 2017).

Figura 1

Esquema de diseño no experimental correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio personal que labora en un centro de salud de Santa Cruz

Ox: Medición/Observación a la variable 1 (Gestión del personal asistencial)

Oy: Medición/Observación a la variable 2 (Calidad de atención)

r: relación estadística entre dos variables

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión del personal asistencial.

Definición conceptual: De acuerdo a (Rodríguez, 2009) la gestión del talento humano es un enfoque de gestión estratégica teniendo como objetivo crear el máximo valor para la organización, mediante una mezcla de acciones dirigidas a alcanzar en cualquier lugar y en cualquier momento el más alto nivel de conocimientos, habilidades y destrezas para obtener los resultados precisos para lidiar en los entornos presente y futuro. Para entender el enfoque de gestión del talento humano.

Definición operacional: Se trata de la evaluación de la gestión del personal asistencial a través de sus dimensiones interna y externa, en el personal de salud de un centro de salud de Santa Cruz.

Variable 2: Calidad de atención.

Definición conceptual: Según (Torres, 2015) La calidad es fundamental para la importancia de los servicios de salud, aparte de tratar y atender la enfermedad sin calidad, estos parámetros no funcionan porque las fallas en el servicio pueden empeorar la situación del usuario en lugar de repararla. Según (Ganga, 2019) menciona que las dimensiones del Servqual (encuestas que se emplean más para examinar servicios) son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición operacional: Se trata de la evaluación de la calidad de atención que brindan los trabajadores de un centro de salud de Santa Cruz.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: El estudio consideró una población como un conjunto de unidades de medida cuantitativas o cualitativas (personas, animales, eventos, fenómenos, organizaciones, significados) en una investigación. (Hernández y Mendoza 2018).

La población estuvo compuesta por el personal asistencial del Centro de Salud de las diferentes especialidades que brinda la Institución.

Se consideró como población N= 46 personal de salud que labora en un centro de salud de Santa Cruz.

Muestreo: Se empleó un muestreo estadístico probabilístico en el cual todos los sujetos de la población fueron seleccionados para formar parte de la muestra de estudio (Hernández y Mendoza, 2018)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En referencia a la técnica, la principal fue la encuesta que es una técnica idónea cuando se plantean investigaciones de naturaleza cuantitativa y para la valoración de variables de estudio de unidades muestrales en base a percepciones (Hernández et al., 2018). En el presente estudio se procedió a recolectar datos de las variables de estudio de los usuarios.

Para recoger datos de las variables se emplearon como instrumentos de investigación o de recolección 2 cuestionarios estructurados: el primero tuvo como objetivo describir la gestión del personal asistencial y contiene 26 preguntas con opciones de respuestas en escala ordinal, tipo Likert: Muy malo (1), malo (2), regular

(3); bueno (4), muy bueno (5), el segundo tuvo como propósito describir la calidad de atención, y contiene 21 preguntas con opciones de respuestas en escala ordinal, tipo Likert: totalmente en desacuerdo (1), prácticamente en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3). de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

La validez es en qué grado los instrumentos para la medición de las variables cumplen con el propósito de realizar una medición de calidad de acuerdo a los propósitos, naturaleza de información y a los resultados esperados en la medición (Hernández y Mendoza, 2018). Para ello se empleó el criterio de validación de expertos mediante especialistas en gestión de servicios de salud. Para esta validación se empleó un formato estándar de acuerdo al modelo de investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

La confiabilidad de los instrumentos de investigación midió el grado de seguridad o fiabilidad de la aplicación de los cuestionarios de medición de las variables de estudio. Se utilizó dos instrumentos en dicha investigación fue el alfa de Cronbach en una muestra piloto de 20 personal de salud, en este los datos fueron procesados con el SPSS Versión 25.0. Obteniendo como resultado: Gestión del personal asistencial y calidad de atención 0.91. Obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

3.5. Procedimiento

El desarrollo del estudio exigió el uso de criterios metodológicos para formulación de preguntas y objetivos de investigación, y para diseñar metodología científica. Para la recogida de información se diseñó un cuestionario y el modelo Servqual. Además, se solicitó la autorización del gerente del centro de salud, para que se puedan aplicar los cuestionarios de medición de las variables de estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis de los datos que se utilizaron en el proceso de investigación se usó en un primer momento las hojas de cálculo de Excel 2016, dichas hojas de cálculo fueron usadas como base de datos, seguidamente se usó el programa estadístico o software SPSS, 25.0, el cual facilitó el análisis estadístico de cada uno de los datos obtenidos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el análisis de datos se emplearon:

El nivel de significancia (p) se empleó para comprobar o demostrar la relación estadística entre las variables investigadas. Según esta prueba si p es menor a 0,05 se comprueba la relación y se acepta la hipótesis de investigación y si el valor de p es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula (Hernández y Mendoza, 2018).

Para evaluar la correlación de las variables se hizo uso de la prueba Tau_b de Kendall (prueba no paramétrica) para determinar el grado de correlación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

A fin de llevar a cabo exitosamente el estudio se determinó la rúbrica determinada por el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo 2020 donde se establece que el investigador cuidar de manera irrestricta la autonomía de sus colaboradores de igual forma deberán guardar la no maleficiencia, esto nos llevó a poder hacer uso de los principios de respeto y responsabilidad de la propiedad intelectual es decir se aseguró el cumplimiento de los criterios de autoridad de las fuentes de información haciendo uso de citas y referencias bibliográficas en el sistema APA 7ª edición.

IV. RESULTADOS

Comprobación de hipótesis

Prueba de normalidad de datos

Tabla 9

Coefficiente de Shapiro-Wilk de las puntuaciones de las variables de gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud Santa Cruz.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,789	46	,000
Tangibilidad	,853	46	,000
Capacidad de respuesta	,794	46	,000
Fiabilidad	,844	46	,000
Empatía	,810	46	,000
Seguridad	,757	46	,000
Gestión del personal asistencial	,683	46	,000
Motivación	,659	46	,000
Normas institucionales	,700	46	,000
Trabajo en equipo	,785	46	,000

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la siguiente tabla se muestra la aplicación del coeficiente de Shapiro- Wick ya que los datos son menores o iguales a 50, los resultados muestran que el valor de p es menor a 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) afirmando que los datos tienen una distribución no normal, por lo que los estadísticos para la selección son de tipo no paramétrico y para estudios de correlación será a través del coeficiente de Tau b de Kendall.

Tabla 10

Relación entre las variables gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

			Gestión del personal asistencial	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Gestión del personal asistencial	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	46	46
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	46	46

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

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 10 se evidencia la relación entre ambas variables, donde se obtuvo un resultado de Tau_b de Kendall de 0,415, es decir la relación es positiva moderada, además el grado de significancia es de 0.003 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir si existe relación significativa entre las variables gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

Tabla 11

Relación entre gestión del personal asistencial y la dimensión de tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial	
Tau_b de Kendall	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,412**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	46

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

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 11 se visualiza un Tau_b de Kendall es 0,412 y un p- valor es 0,003 menor a 0,05 valores que demuestran una relación positiva moderada, y que los valores obtenidos don significativos, por esta razón se acepta la hipótesis alterna H₁: Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

Tabla 12

Relación entre la gestión del personal asistencial y la dimensión fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial	
Tau_b de	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,444*
Kendall		Sig. (bilateral)	,011
		N	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 12 se muestra la relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión fiabilidad, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,444 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor es 0,011 menor a 0,05 representando valores significativos. Es así que se comprueba la hipótesis alterna H₂: Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz

Tabla 13

Relación entre la gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta

			Gestión del personal asistencial
Tau_b de Kendall	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,166 ,052
		N	46

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

De acuerdo a la tabla número 13, se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,166 valor que indica una relación positiva muy baja, además un p- valor es 0,052 igual a 0,05 representando valores significativos. Es por ello que se comprueba que la dimensión capacidad de respuesta está en relación baja con la variable gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz, es por ello que se afirma la hipótesis alterna H₃

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz.

Tabla 14

Relación entre la gestión del personal asistencial y la seguridad.

			Gestión del personal asistencial
Tau_b de Kendall	Seguridad	Coeficiente de correlación	,273*
		Sig. (bilateral)	,049
		N	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Según la tabla 14 se muestra que hay una relación positiva baja entre la GPA y la seguridad (Tau_b de Kendall = 0,273), así mismo se evidencia un p- valor es 0,049 menor a 0,05 que representa significancia en la correlación. Es por ello que se afirma la hipótesis alterna H4: Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la empatía de un centro de salud de Santa Cruz.

Tabla 15

Relación entre la dimensión empatía y la gestión del personal asistencial

		Gestión del personal asistencial	
Tau_b de	Empatía	Coefficiente de correlación	,431**
Kendall		Sig. (bilateral)	,002
		N	46

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

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 15, se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,431 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor es 0,002 menor a 0,05 indica que los valores son significativos. Por tanto, se puede comprobar que la dimensión empatía está en relación positiva moderada con la variable gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz.

V. DISCUSIÓN

La gestión del personal asistencial en los servicios de salud, es importante porque es un eje para el proceso de atención; por lo tanto, es primordial tener un ambiente laboral adecuado, crear mecanismos que mejoren las condiciones de trabajo, aumentando así la posibilidad de la satisfacción del personal de salud y los pacientes. En este sentido la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz. En relación al objetivo planteado y a la hipótesis de esta investigación se determina que la gestión del personal asistencial es un factor que interviene significativamente en la calidad de atención con un Tau τ_b de Kendall de 0,415 y un grado de significancia de 0.003, según la percepción del personal de salud; es vital para un establecimiento de salud el recurso humano, porque sin ellos la institución no existe; la relación entre trabajadores, el ambiente donde se desarrolla el trabajo, el manejo que se realiza en la entidad, el involucramiento con los pacientes o usuarios va a determinar la calidad de atención que se brinde al paciente.

Los resultados coinciden con lo encontrado por Guerrero y Callao (2021) quienes han investigado sobre la importancia del talento humano y la calidad de atención en profesionales de la salud, los cuales demuestran que la calidad de atención fue inadecuada, porque no se cuenta con las condiciones necesarias para brindar una atención adecuada al usuario y además existe poco personal de salud, es así que llegaron a la conclusión que ambas variables están significativamente relacionadas y que se necesita reformas que mejoren el sistema de salud. Concuerta también con los resultados de Huamán (2021) realizado en un Hospital de Huaycán, donde se encontró que existe una correlación moderada significativa $p= 0,000$ entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención.

Uno de los resultados importantes que se pudo identificar en esta investigación es que la gestión del personal asistencial es regular (73,9%), resultados que concuerdan con los de Espinoza et al (2020) que realizó una investigación donde se

identificó diferentes problemas en la gestión del sector salud; indica que el 54,92% mencionó la falta o escasez de recursos humanos, déficit de especialistas 34,70%, y el déficit presupuestal con el 28,42%. El rol que desempeña el personal asistencial en un establecimiento de salud es el principal, ya que son los prestadores directos de los servicios a los pacientes y también son los promotores directos de la fidelidad de los pacientes con la institución, por ende se debe tener en cuenta las expectativas del personal asistencial, entender el aspecto económico, es decir, los salarios que perciben, el clima laboral en el que se desempeñan, la oportunidad que tienen para seguir creciendo profesionalmente, los horarios de trabajo, y la carga laboral que manejan diario; en muchas ocasiones estos aspectos son dejados de lado; y es por ello que en todas las investigaciones se demuestra que la gestión del personal asistencial es regular.

Otro resultado que se resalta en esta investigación es que de los 46 personal de salud encuestados el 56,5% mencionaron que calidad de atención es regular, resultados que difieren de la investigación de Shafiri et al (2021), esta investigación se desarrolló en 200 usuarios de servicios de salud, donde se obtuvo como resultado que los servicios prestados en temas de salud no cumplieron con las expectativas del paciente, llegando así a la conclusión que la calidad de atención fue deficiente. Según la OMS (2020) menciona que es importante asegurar que los pacientes reciban servicios de salud adecuados, teniendo en cuenta el desarrollo profesional y las competencias que permitan dar respuesta rápida y efectiva en la solución de las necesidades, logrando así la satisfacción oportuna.

En lo que respecta al primer objetivo específico sobre la relación entre la gestión del personal asistencial y la dimensión tangibilidad, los hallazgos nos permiten demostrar que existe relación positiva moderada con un Tau_b de Kendall de 0,412 y un valor de $p= 0,003$ lo que representa valores significativos. Resultados que concuerdan con lo de Espinoza et al (2021) quien en su investigación encontró que los problemas más suscitados en los centros asistenciales investigados son la falta de medicamentos con un 27,87%, falta de equipamiento (4,92%), y también una

infraestructura inadecuada con un 4,64%. En lo que se refiere a tangibilidad se evaluó los bienes y recursos de la institución según su nivel correspondiente; ante estos resultados podemos decir que la relación es moderada ya que la percepción de cada persona y la forma como se adapta a su lugar de trabajo es diferente, para algunos es muy importante la infraestructura, la apariencia y el equipamiento de las áreas para un mejor desarrollo en su trabajo, mientras que otros son un poco más subjetivos y se adaptan de la mejor manera, permitiendo así que la calidad con la que brindan sus servicios no se vea afectada en su totalidad.

En relación al segundo objetivo específico sobre la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad, en la siguiente investigación podemos demostrar que existe una relación positiva moderada con un Tau_b de Kendall de 0,444; estos resultados concuerdan con lo encontrado en la investigación de Huamán (2021) donde obtuvieron resultados similares, encontrando una relación moderado con un Rho de Spearman de 0,546; es así que Guerrero y Callao (2021) en su investigación, sostienen que existe la necesidad de ver al sector salud como una prioridad y así poder mejorar los procesos de atención, donde el cuidado que se ofrezca a la población se realice bajo condiciones y consideraciones como parte del talento humano con capacidades y competencias, ya que vienen a ser una categoría especial por la formación que estos tienen y por complejidad en las actividades asistenciales y administrativas que estos realizan. La dimensión fiabilidad en este aspecto es la relación que existe entre el usuario y el personal que brinda la atención, como personas y como personal de salud se debe tener en cuenta que la ética debe ser aplicada en todo momento de su actuar desde el momento en que el paciente ingresa hasta que sale, estas acciones van a otorgar mayor credibilidad al establecimiento o institución y se va a poder observar si el personal de salud está realmente comprometido con su trabajo o no, lo cual va a influir de manera positiva en la mejora de la calidad de atención.

En lo que corresponde al tercer objetivo específico, la siguiente investigación ha permitido demostrar que existe relación significativa entre la gestión del personal

asistencial y la dimensión capacidad de respuesta, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall de 0,166 valor que indica una correlación positiva muy baja, además un $p=0,052$ siendo un valor significativo; en lo que respecta a la capacidad de respuesta nivel baja, el 26,1% percibe una gestión del personal asistencial regular; capacidad de respuesta regular, el 37% opina que la gestión del personal es regular, y la capacidad de respuesta alta, percibe una gestión de personal asistencial alta con el 4,3%. Lo que corrobora lo planeado por Huamán (2021) donde obtuvieron un Rho de Spearman 0.689 con relación positiva de variables correlación moderada y signif. Bilat. $p=0.000$ entre las variables gestión del recurso humano y capacidad de respuesta. Así mismo Sisalema (2019) sostiene que en los establecimientos de salud los servicios se adaptan de manera perfecta a las necesidades internas y externas del trabajador de salud y del paciente; en cambio para la calidad de atención, la percepción debe ser mayor que la expectativa y además darle un valor agregado lo cual va a permitir en gran manera marcar la diferencia en los otros servicios. Por otro lado, se debe tener en cuenta que la capacidad de respuesta implica también dar una respuesta negativa al usuario ya que existen algunos imposibles en lo que respecta a la atención en salud.

En lo referente al cuarto objetivo específico, sobre la relación entre el personal asistencial y la seguridad en un centro de salud de Santa Cruz, la investigación nos ha permitido demostrar que existe una relación positiva con un valor de Tua_b de Kendall de 0,273, y un nivel de correlación baja; estos resultados coinciden con la investigación de Huamán (2021) donde indica relación positiva con Rho de Sperman de 0,556 y un nivel de correlación moderada donde encontraron que de seguridad nivel medio, el 48.2% percibe una gestión de recurso humano regular; seguridad nivel aceptable, el 20% percibe una gestión de recurso humano eficiente. Asemejándose a los resultados de la investigación de Conde (2019) realizada a 228 usuarios, donde se muestran que del 100% de encuestados el 59,2% mencionan que el nivel de la dimensión seguridad es regular. La OMS (2020) sostiene que para mantener la seguridad del paciente debe existir políticas claras, liderazgo, profesionales de la salud calificados además de una participación activa de los pacientes; también sostiene que un servicio seguro contribuye a tranquilizar a la población y así restaurar la confianza en los sistemas de

salud. Para brindar una determinada asistencia a un paciente es muy posible alcanzar un buen resultado si utilizamos el conocimiento, la tecnología y las técnicas en forma racional y planeada, de eso va depender si el usuario se siente seguro o no al momento de realizarle un procedimiento o brindarle una atención, influye también la relación interpersonal entre el profesional y el paciente, es por ello que se concluye que es diferente hablar de la seguridad del paciente a la seguridad que siente el personal de salud según el área que labora.

En lo referente al quinto objetivo específico, el presente estudio muestra la relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión empatía, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall de 0,431 valor que indica una relación positiva moderada, además un $p=0,002$ menor a 0,05 representando valores significativos. Se obtuvieron resultados de empatía, donde en empatía nivel baja, el 10,9% percibe que la gestión del personal asistencial es baja; empatía en nivel regular el 37% opina que la gestión del personal asistencial es regular; y empatía en nivel alta, el 6,5% percibe una gestión del personal asistencial alta. Resultados que concuerdan con la investigación de Huamán (2021) donde llegó a la conclusión que existe relación positiva de variables con una correlación moderada y signif. Bilateral $p=0,000$ en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán.

Así como también con los resultados de Del Estal García y Melian (2022) en sus análisis de datos muestran una influencia positiva entre el compromiso organizativo afectivo y la satisfacción de los pacientes ($\beta: 0,39$; $p: 0,01$) lo que significa que cuanto mayor es el apego emocional y la implicación de los profesionales con su centro de salud, mayor es la satisfacción del paciente; por otro lado, encontraron también que lo que satisface al paciente es el tiempo que se les dedica. Es por ello que la actitud y comportamiento empático permite establecer una relación terapéutica positiva, dando la posibilidad que los pacientes den más información, se muestren más comprometidos con su tratamiento y esto mejore la calidad de vida; es así que se debe considerar a la empatía como una clave para la relación asistencial.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión del personal asistencial es un factor que interviene en la calidad de atención, donde se obtuvo un resultado de Tau_b de Kendall de 0,415 valor que indica una relación positiva moderada, además el grado de significancia es de 0.003 menor a 0,05 representando valores significativos. Tabla 10.
2. En la tabla 11. En relación al segundo objetivo específico se muestra la relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión tangibilidad, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,412 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor de 0,003 menor a 0,05 representando valores significativos.
3. Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión fiabilidad, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall es 0,444 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor de 0,011 menor a 0,05 representando valores significativos. Tabla 12.
4. En la tabla 13. La siguiente investigación ha permitido demostrar que existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión capacidad de respuesta, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall de 0,166 valor que indica una correlación positiva muy baja, además un $p= 0,052$ siendo un valor significativo.
5. En la tabla 14 se ha demostrado que existe un coeficiente de correlación positivo bajo entre la gestión del personal asistencial y seguridad, donde se obtuvo un Tau _b de Kendall es de 0,273, además de un p valor de 0,049.
6. Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la dimensión empatía, donde se obtuvo un Tau_b de Kendall de 0,431 valor que indica una relación positiva moderada, además un p- valor es 0,002 menor a 0,05 representando valores significativos. Tabla 15.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de un centro de salud de Santa Cruz implementar un modelo para la gestión del personal asistencial basado en competencias y logros en la institución, para así poder desarrollar capacidades que mejoren la calidad de atención.
2. Se recomienda a las unidades ejecutoras de salud que hagan una mejor gestión en la asignación de presupuesto para las áreas de infraestructura, equipamiento, y contratación de personal especializado en las diferentes áreas según capacidad resolutive del establecimiento, para poder mejorar la atención del paciente.
3. Se recomienda al personal de salud que labora en un centro de salud de Santa Cruz establecer o implementar lineamientos que permita disminuir errores, disminuir el tiempo de espera y así poder ofrecer una mejor calidad de atención.
4. Se recomienda al jefe del establecimiento de salud de Santa Cruz impulsar la innovación, evaluar al recurso, promover actitudes de éxito, optimizar las rotaciones o trabajo en equipo, que ayuden a usar las competencias y capacidades de los trabajadores en una correcta capacidad de respuesta del establecimiento de salud.
5. Se recomienda al jefe de un centro de salud de Santa Cruz, gestionar prácticas clínicas y procedimientos seguros a nivel institucional, adecuando si institución conforme a normas y estándares que minimicen los potenciales riesgos para los pacientes, profesionales y ciudadanos en general, para mejorar la calidad de atención
6. Se recomienda al jefe y al personal de salud que labora en el centro de salud de Santa Cruz que se desarrolle capacitaciones y actividades que ayuden a mejorar la empatía de todo el personal asistencial para así asumir el compromiso organizativo afectivo, ya que es una actitud que ayuda mejorar la calidad de atención.

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. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33448/>
- Borrero, R (2019). *Human talent management processes in the managerial education sector in Colombia*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Vol. IV, núm. 7, pp. 293-307.
- Cieza, F (2016). La observación: entre lo objetivo y lo subjetivo. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, (44),23-40. ISSN: 0327-1471. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18532860002>
- Delgado, B., Dominique, D., Panchi, C., Valeria, D., Salazar, P., Tatiana, K., Pinos, P., Leonardo, R., Guano, R., & Belén, M. (2021) *The ishikawa diagram as a quality tool in education. A review of the last 7 years: literature review*. Revista electronica Tambara. Edición 14 No 84. http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf
- Castro, M. (2020). *Management of human talent in work performance*. *Revista Ciencia Latina*. Vol. 4 Núm. 2. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Chiavenato, I (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Décima edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cano García, E. y Fernández Ferrer, M. (2016). Evaluación por competencias: la perspectiva de las primeras promociones de graduados en el EEES.

Barcelona.156pp. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/11607/9064>

Del Estal García, M. C., & Melián González, S. (2022). *Importance of health care personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care. Atencion primaria, 54(4)*, 102281. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>

Diccionario de gestión y administración sanitaria. (2018). Instituto de Salud Carlos III.

Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA.* 1993; 260:1743-1748.

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). *Main problems in the management of health facilities in Peru. Revista cubana de salud pública, 46(4)*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&tlng=e

Fariño, J; Vera, F;...;& Saldarriaga, D. (2021). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro.* INSPILIP Revista Ecuatoriana De Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública. <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Flex, M. (2019). *Understanding Quantitative vs. Qualitative Research.* Recovered from: <https://medium.com/@FlexMR/understanding-quantitative-vs-qualitative-research-8f7cbf74876>

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>

Guerra, H. (2020). *Evaluación de la gestión de talento humano en el Centro de Salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente*. [tesis de maestría. Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6866>

Guerrero, A., Callao, M (2021). *Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de salud Covid- 19*. Chiclayo, Perú. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>.

Herrera, R. (2017). *Diagnóstico del Trabajo en Equipo en Estudiantes de Ingeniería en Chile*. Formación universitaria, 10(5), 49-58. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500006>

Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hernández, P. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Revista Criterio Libre. Vol. 16 Núm. 28 (2018). <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Huamán, E. (2021). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020*. Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamán, L. (2005). *Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud*. Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión de Desarrollo de los Recursos Humano.

Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos [INFORME]
[EnLínea]. Perú: Perú 21; 2018. <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

Inga, F; Arosquipa, C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):312-8. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Inga, F y Arosquipa, C. (2020). *Progress in the development of healthcare human resources in Peru and their importance in the quality of care*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36(2), 312-318. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Madero, S, & Rodríguez, DI. (2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. CienciaUAT, 13(1), 95-107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

Matheus, C, Pérez, J & Moreno, J. (2015). *Gestión del talento humano*. <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

Matsumoto (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS, (34), 181-209. [fecha de Consulta 11 de Mayo de 2022]. ISSN: 1994-3733. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Ministerio de Salud (MINSa) (2018). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud PARSALUD* II
http://www.parsalud.gob.pe/phocadownloadpap/documentos/publicaciones-institucionales/HOJAS%20INFOR_4rhus.pdf

Ministerio de Salud. MINSA. (2012) *Gestión de recursos humanos. Oficina general de gestión de recursos humanos. Oficina administrativa de recursos humanos. Lima – Perú.* <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3050.pdf>

Mosadeghrad AM, Sokhanvar M. Measuring quality of services in Tehran teaching hospitals using HEALTHQUAL instrument. *Razi J Med Sci.* 2018; 25(168):10–20.

Nemati R, Bahreini M, Pouladi S, Mirzaei K, Mehboodi F. Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *BMC Nurs.* 2020;19(1):1–9.

Núñez M, Justiniano BC, Álvarez L, Román C, Bustos V, Guillou M et al. 2017. Política andina de planificación y gestión de recursos humanos en salud. *An. Fac. med.* [Internet]. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100003&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10967>

Organización Mundial de la Salud. OMS (2020) *Servicios sanitarios de calidad.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Ministerio de Salud. (2017). *Plan de fortalecimiento de la gestión de calidad en salud. Unidad funcional de Gestión de Calidad en Salud.* http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-2.pdf

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. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=104/10446094004>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific,* 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Peralta, E. O. (2017, noviembre 8). Marketing de Servicios: Qué es y Por qué es Importante. Blog de Marketing. <https://www.genwords.com/blog/marketing-de-servicios>

Pérez Pulido MO, Orlandoni Merli G, Ramoni Perazzi J. (2018) Un enfoque integrado de la motivación de los recursos humanos y la calidad de los servicios de salud. with a SixSigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018;44(2):325–43.

Pinaya, C. (2018). *Brechas de recursos humanos en salud en los establecimientos de primer nivel de atención del subsector público en la Red de Salud Rural Nº 6-Murillo Gestión 2017*. [tesis de maestría. Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21099/TM-1415.pdf?sequence=1>

Rodriguez & Grande (2014). *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo* [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. Tema 14.1. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf

Ramos, R; Mercado, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru*. *Rev. Fac. Med. Hum.* July 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123

Rizwanul, K. (2016). *Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context*. *BMC Health Serv Res*, 16(204).

Salazar; Cabrera. (2016) *Diagnostico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/12811/11501/>

Saket, K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. Recovered from:https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained

Sharifi, T., Hosseini, SE., Mohammadpour, S. et al. (2021) *Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. BMC Health Serv Res.* 21, 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

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/>

Solórsano, G; Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Buzon de pacioli. N°.* <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey.* https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040

Velásquez A. (2028). *Research in health policies and systems for evidence-based management.* *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 35(3):371-2. DOI: 10.17843/rpmesp.2018.353.3978

Weber M. From Alma Ata to the SDG s: The Politics of Global Health Governance and the Elusive “Health for All”. *Global Governance: A Review of Multilateralism and International Organizations.* 2020;26(1):176–97.

ANEXO 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Título del proyecto de investigación: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabl e	Dimensiones	Indicadores	Ítem s	Escala de medicio n	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz?	<p>General: Determinar la relación que existe entre gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz</p> <p>Específico: Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial</p>	<p>General: H₁: Existe una relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.</p> <p>Específico: H₁: Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro</p>	Gestión del personal asistencial	Motivación	Capacitaciones Condiciones laborales Seguridad laboral	Del 1 al 12	Ordinal	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Aplicado, cuantitativo Correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <pre> graph TD M((M)) --- OX((OX)) M --- OY((OY)) </pre> </div> <p>De donde: M: Muestra</p>
				Normas institucionales	Normas Trato justo Compromiso	Del 13 al 18		
				Trabajo en equipo	Participación Cooperación Responsabilidad	Del 19 al 26		
			Calidad de atención	Tangibilidad	Recursos humanos	Del 1 al 4		

	y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz	de salud de Santa Cruz.		Fiabilidad	Consistencia	Del 5 al 9		Ox: Gestión del personal asistencial. Oy: calidad de atención r: Relación entre las variables de estudio
	Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz	H ₃ : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.		Capacidad de respuesta	Percepción	Del 10 al 13		
	Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz	H ₄ : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la seguridad de un centro de salud de Santa Cruz		Seguridad	Confianza	Del 14 al 16		
	Determinar la relación que existe entre la gestión del personal asistencial y la empatía de un centro de salud de Santa Cruz	H ₅ : Existe relación significativa entre la gestión del personal asistencial y la empatía de un centro de salud de Santa Cruz.		Empatía	Identificación	Del 17 al 21		

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
Gestión del personal asistencial	La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro. Para comprender el enfoque de la gestión del talento humano, Rodríguez la analiza dos dimensiones fundamentales: Interna y Externa. (Rodríguez, 2019)	Se trata de la evaluación de la gestión del personal asistencial a través de sus dimensiones interna y externa, en el personal de salud del Centro de Salud Santa Cruz	Motivación	Capacitaciones Condición laboral Seguridad laboral	1 al 12	Escala de Likert	Cuestionario Gestión del personal asistencial
			Normas institucionales	Clima laboral Condiciones de trabajo Compromiso	13 al 18		
			Trabajo en equipo	Participación Trabajo en equipo Responsabilidad	19 al 26		
	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	Se trata de la evaluación de la calidad de	Tangibilidad	Recursos. Equipos	1 al 4	Escala de Likert	Cuestionario
			Fiabilidad	Consistencia Interés Servicio	Del 5 al 9		

Calidad de atención	fallas del servicio pueden agravar la situación del paciente en vez de solucionarla. (Riswanul,2016). Las dimensiones del Servqual (encuestas que se emplean más para examinar servicios) son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Matsumoto,2014).	atención de los trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz	Capacidad de respuesta	Percepción Comunicación Tiempo	Del 10 al 13		Calidad de atención
			Seguridad	Confianza Actitud	Del 14 al 16		
			Empatía	Identificación Compromiso	Del 17 al 21		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad determinar la relación que existe entre gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, según la siguiente escala:

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

Nº	DIMENSION 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 establecimiento?					
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	En su trabajo se le proporciona oportunidad para desarrollar su carrera?					
10	¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte y vivienda?					

11	¿En el área donde trabaja su prestigio, es gratificante para Ud.?					
12	¿Los estímulos y recompensas en su trabajo, son aceptables?					
	DIMENSION 2: NORMAS INSTITUCIONALES	1	2	3	4	5
13	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el establecimiento?					
14	Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?					
15	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el establecimiento?					
16	Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?					
17	El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?					
18	El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?					
	DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
19	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?					
20	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del establecimiento de salud es continua?					
21	Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo					
22	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.					
23	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo					
24	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo					
25	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo					
26	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad determinar la relación que existe entre gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, según la siguiente escala:

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

INSTRUMENTO DE SERVICIAL

Nº	DIMENSION TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del establecimientos tienen apariencia pulcra					
4	En el establecimiento, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
	DIMENSION DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	Cuando en el establecimiento, prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿lo hacen?.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el establecimiento muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el establecimiento realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el establecimiento concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el establecimiento insisten en mantener registros libres de errores					
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5

10	En el establecimiento mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En el establecimiento los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
12	En el establecimiento los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
13	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	DIMENSION SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	Ud. cree que el comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios se sienten seguros de los procedimientos que les van a realizar					
16	Ud. cree que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSION EMPATIA	1	2	3	4	5
17	En el establecimiento dan a sus usuarios una atención individualizada.					
18	Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
19	En el establecimiento tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
20	En el centro laboral se preocupan por la salud de sus usuarios					
21	En el establecimiento los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					

Ficha Técnica 1:
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR GESTION DEL PERSONAL ASISTENCIAL

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario gestión del personal asistencial
2) Autor: Adaptación:	Villanueva Soto, Rosa Isbel.
3) N° de ítems	26
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	46 personal de salud que labora en un centro de salud de Santa Cruz.
7) Finalidad	Identificar el nivel de la gestión del personal asistencial
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</p> <p>I. Motivación: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 11, 12</p> <p>II. Normas institucionales: 13, 14, 15, 16, 17, 18</p> <p>III. Trabajo en equipo: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la gestión administrativa de una municipalidad provincial de Ancash, 2020 según los servidores públicos, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor</p>

o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.90$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.72$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en comunicación y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: muy baja: 26-52; baja: 53-78; Regular: 79-104 y alta: 105-130. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los servidores públicos para efectos del análisis de resultados.

Ficha Técnica 2:
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de atención
2) Autor: Adaptación:	Villanueva Soto, Rosa Isbel
3) N° de ítems	21 ítems
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	46 personal de salud que labora en un centro de salud de Santa Cruz.
7) Finalidad	Identificar la calidad de atención.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Tangibilidad (ítems 1, 2, 3, 4) II. Fiabilidad (ítems 5, 7, 8, 9) III. Capacidad de respuesta (ítems 10, 11, 12, 13) IV. Seguridad (ítems 14, 16) V. Empatía (ítems 17, 19, 20, 21). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se determinará la calidad de atención, que determina la consistencia interna de los</p>

ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 trabajadores de salud con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.95$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.86$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en comunicación y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Muy baja: 21-42; baja: 43-63; Regular: 64-84 y alta: 85-105. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los servidores públicos para efectos del análisis de resultados.

CONFIABILIDAD (ALFA DE COMBRACH)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	20	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	8

ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL	Motivación	Capacitaciones Condición laboral Seguridad laboral	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	X		X		X		X			
			¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	X		X		X		X			
			¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	X		X		X		X			
			¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del establecimiento?	X		X		X		X			
			¿existe seguridad laboral?	X		X		X		X			
			¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X		X		X		X			
			¿Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	X		X		X		X			
			¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo?	X		X		X		X			
			En su trabajo se le proporciona oportunidad para desarrollar su carrera?	X		X		X		X			
			¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte y vivienda?	X		X		X		X			
			¿En el área donde trabaja su prestigio, es gratificante para Ud.?	X		X		X		X			
			¿Los estímulos y recompensas en su trabajo, son aceptables	X		X		X		X			
	Normas Trato justo		Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el establecimiento?	X		X		X		X			

Trabajo en equipo	Compromiso	Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	X		X		X		X		
		¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el establecimiento?	X		X		X		X		
		Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	X		X		X		X		
		El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	X		X		X		X		
		El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	X		X		X		X		
	Participación Cooperación Responsabilidad	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	X		X		X		X		
		¿La cooperación entre directivos y trabajadores del establecimiento de salud es continua?	X		X		X		X		
		Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	X		X		X		X		
		Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo	X		X		X		X		
		Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	X		X		X		X		
		Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jacqueline Marín Novoa

Firma del experto



Jacqueline C. Marín Novoa
UG. EN ENFERMERIA
CEP: 91202

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	recursos humanos	El establecimiento tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
			Los empleados del establecimientos tienen apariencia pulcra	X		X		X		X		
			En el establecimiento, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Consistencia	Cuando en el establecimiento, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, en el establecimiento muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
			En el establecimiento realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		X		
			En el establecimiento concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		X		
			En el establecimiento insisten en mantener registros exentos de errores	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Percepción	En el establecimiento mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		X		
			En el establecimiento los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	X		X		X		X		

		En el establecimiento los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		X		
		Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	X		X		X		X		
seguridad	Confianza	El comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	X		X		X		X		
		Los usuarios se sienten seguros de los trámites que les van a realizar	X		X		X		X		
		Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		X		
Empatía	Identificación	En el establecimiento dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		X		
		Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		X		
		En el establecimiento tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		X		
		En el centro laboral se preocupan por la salud de sus usuarios	X		X		X		X		
		En el establecimiento los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jacqueline Marín Novoa

Firma del experto.



Jacqueline C. Marín Novoa
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 91202

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Gestión del personal asistencial

3. TESISISTA:

Br. : Villanueva Soto, Rosa Isbel

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 29 de Abril de 2022



Jacqueline C. Marín Novoa
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 91202

Firma/DNI
EXPERTO

CONSTANCIA DE LA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MARIN NOVOA
Nombres	JACQUELINE CAROL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70936798

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156537
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000913054

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION DEL PERSONAL ASISTENCIAL	Motivación	Capacitaciones	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	X		X		X		X		
		Condición laboral	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	X		X		X		X		
		Seguridad laboral	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	X		X		X		X		
			¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del establecimiento?	X		X		X		X		
			¿existe seguridad laboral?	X		X		X		X		
			¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X		X		X		X		
			¿Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	X		X		X		X		
			¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo?	X		X		X		X		
			En su trabajo se le proporciona oportunidad para desarrollar su carrera?	X		X		X		X		
			¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte y vivienda?	X		X		X		X		
			¿En el área donde trabaja su prestigio, es gratificante para Ud.?	X		X		X		X		
			¿Los estímulos y recompensas en su trabajo, son aceptables?	X		X		X		X		
Normas institucionales	Normas de Trato justo y Compromiso		Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el establecimiento?	X		X		X		X		
			Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	X		X		X		X		

Trabajo en equipo		¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el establecimiento?	X		X		X		X		
		Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	X		X		X		X		
		El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	X		X		X		X		
		El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	X		X		X		X		
	Participación Cooperación Responsabilidad	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	X		X		X		X		
		¿La cooperación entre directivos y trabajadores del establecimiento de salud es continua?	X		X		X		X		
		Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	X		X		X		X		
		Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo	X		X		X		X		
		Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	X		X		X		X		
Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Victor Barboza Rojas.

Firma del experto


Victor H. Barboza Rojas
 MEDICO ESPECIALISTA
 MEDICINA FAMILIAR Y SALUD COMUNITARIA
 C.M.P. N° 075227

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	Recursos humanos	El establecimiento tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
			Los empleados del establecimientos tienen apariencia pulcra	X		X		X		X		
			En el establecimiento, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	consistencia	Cuando en el establecimiento, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, en el establecimiento muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
			En el establecimiento realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		X		
			En el establecimiento concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		X		
			En el establecimiento insisten en mantener registros exentos de errores	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Percepción	En el establecimiento mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		X		
En el establecimiento los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios			X		X		X		X			

			En el establecimiento los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		X			
			Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	X		X		X		X			
	seguridad	Confianza		El comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	X		X		X		X		
				Los usuarios de se sienten seguros de los trámites que les van a realizar	X		X		X		X		
				Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Identificación		En el establecimiento dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		X		
				Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		X		
				En el establecimiento tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		X		
				En el centro laboral se preocupan por la salud de sus usuarios	X		X		X		X		
				En el establecimiento los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Victor Barboza Rojas.

Firma del experto



Victor H. Barboza Rojas
MEDICO ESPECIALISTA
MEDICINA FAMILIAR Y SALUD COMUNITARIA
C.M.P. N° 075227

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Gestión del personal asistencial

7. TESISISTA:

Br. : Villanueva Soto, Rosa Isbel

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 29 de Abril de 2022



Victor H. Barboza Rojas
MEDICO ESPECIALISTA
MEDICINA FAMILIAR Y SALUD COMUNITARIA
C.M.P. N° 075227

Firma/DNI
EXPERTO

CONSTANCIA DE SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARBOZA ROJAS**
Nombres **VICTOR HUMBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46358998**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-UCV**
Diploma **052-106562**
Fecha Matrícula **15/01/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000913381

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DE L PERSONAL ASISTENCIAL	Motivación	Capacitaciones Condición laboral Seguridad laboral	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?	X		X		X		X			
			¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?	X		X		X		X			
			¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?	X		X		X		X			
			¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del establecimiento?	X		X		X		X			
			¿existe seguridad laboral?	X		X		X		X			
			¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X		X		X		X			
			¿Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?	X		X		X		X			
			¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo?	X		X		X		X			
			En su trabajo se le proporciona oportunidad para desarrollar su carrera?	X		X		X		X			
			¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte y vivienda?	X		X		X		X			
			¿En el área donde trabaja su prestigio, es gratificante para Ud.?	X		X		X		X			
			¿Los estímulos y recompensas en su trabajo, son aceptables?	X		X		X		X			
	Nor ma s	Normas Trato justo	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el establecimiento?	X		X		X		X			

Trabajo en equipo	Compromiso	Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?	X		X		X		X		
		¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el establecimiento?	X		X		X		X		
		Recibe información de normas y directivas en su trabajo ?	X		X		X		X		
		El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas , políticas y procedimientos del trabajo?	X		X		X		X		
		El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?	X		X		X		X		
	Participación Cooperación Responsabilidad	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?	X		X		X		X		
		¿La cooperación entre directivos y trabajadores del establecimiento de salud es continua?	X		X		X		X		
		Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.	X		X		X		X		
		Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo	X		X		X		X		
		Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo	X		X		X		X		
		Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Omar Bellido Valdivieso

Firma del experto



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Tangibilidad	Recursos humanos	El establecimiento tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
			Los empleados del establecimientos tienen apariencia pulcra	X		X		X		X		
			En el establecimiento, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	consistencia	Cuando en el establecimiento, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, en el establecimiento muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		X		
			En el establecimiento realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		X		
			En el establecimiento concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		X		
			En el establecimiento insisten en mantener registros exentos de errores	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Percepción	En el establecimiento mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		X		
En el establecimiento los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios			X		X		X		X			

			En el establecimiento los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		X			
			Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	X		X		X		X			
	seguridad	Confianza		El comportamiento del personal transmite confianza a sus usuarios	X		X		X		X		
				Los usuarios de se sienten seguros de los trámites que les van a realizar	X		X		X		X		
				Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		X		
	Empatía	Identificación		En el establecimiento dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		X		
				Tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		X		
				En el establecimiento tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X		X		X		X		
				En el centro laboral se preocupan por la salud de sus usuarios	X		X		X		X		
				En el establecimiento los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Omar Bellido Valdiviezo

Firma del experto.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Gestión del personal asistencial

11. TESISISTA:

Br. : Villanueva Soto, Rosa Isbel

12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 29 de Abril de 2022



Omar Bellido Valdiviezo

DNI: 32992005

CONSTANCIA DE SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	14/10/19
Resolución/Acta	0325-2019-UCV
Diploma	052-070854
Fecha Matrícula	06/09/2008
Fecha Egreso	31/12/2010

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000913037

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 5

Tabla 1

Gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz.

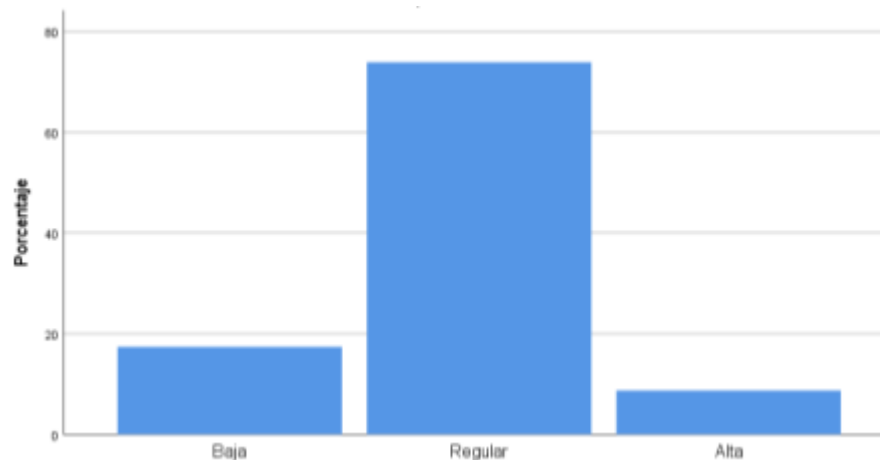
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	17,4
Regular	34	73,9
Alta	4	8,7
Total	46	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 1 se muestran los resultados con respecto a la gestión del personal asistencial, es así que del 100% de personal asistencial se tiene que 17,4% (8) personal de salud opinan que la gestión del personal asistencial es baja; el 73,9% (34) opinan que es regular; y el 8,7%(4) personal de salud opinan que es alta.

Figura 1

Gestión del personal asistencial de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Tabla 2

Calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

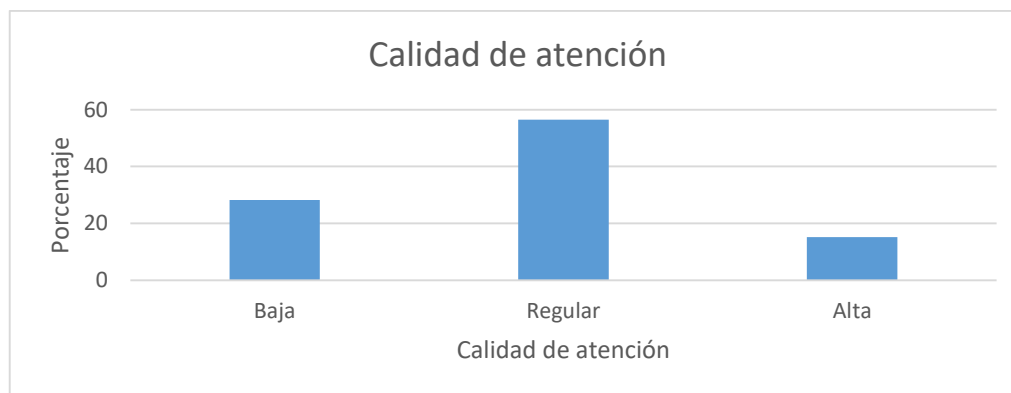
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	28,3
Regular	26	56,5
Alta	7	15,2
Total	46	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 2 se muestran los resultados con respecto a la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz, es así que del 100% de personal asistencial se tiene que 28,3% (13) personal de salud opinan que la calidad de atención es baja; el 56,5% (26) opinan que es regular; y el 15,2%(7) personal de salud opinan que es alta.

Figura 2

Calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Tabla 3

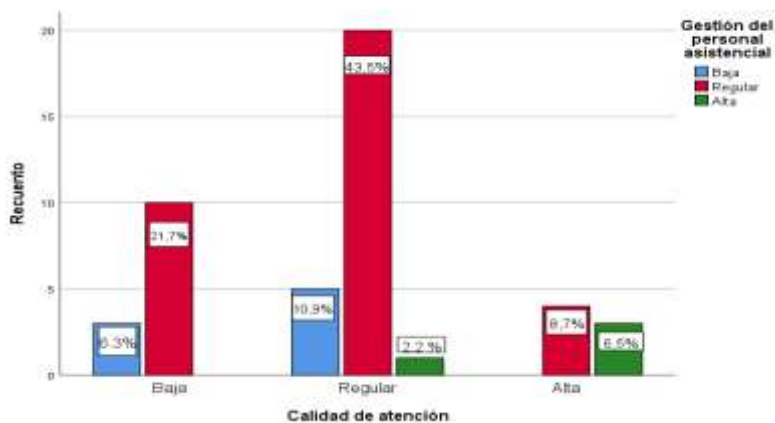
Gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial			
		Baja	Regular	Alta	Total
Calidad de atención	Baja	3	10	0	13
	% del total	6,5%	21,7%	0,0%	28,3%
	Regular	5	20	1	26
% del total	10,9%	43,5%	2,2%	56,5%	
Alta	0	4	3	7	
% del total	0,0%	8,7%	6,5%	15,2%	
Total		8	34	4	46
% del total		17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 3

Gestión del personal asistencial y la calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla 3 y figura 3 se muestran los resultados que, en calidad de atención baja, el 21,7% opina que la gestión del personal asistencial es regular; calidad de atención regular, el 43,5% percibe una gestión de personal asistencial es regular; y en calidad de atención alta, el 8,7% opina que la gestión del personal asistencial es regular.

Tabla 4

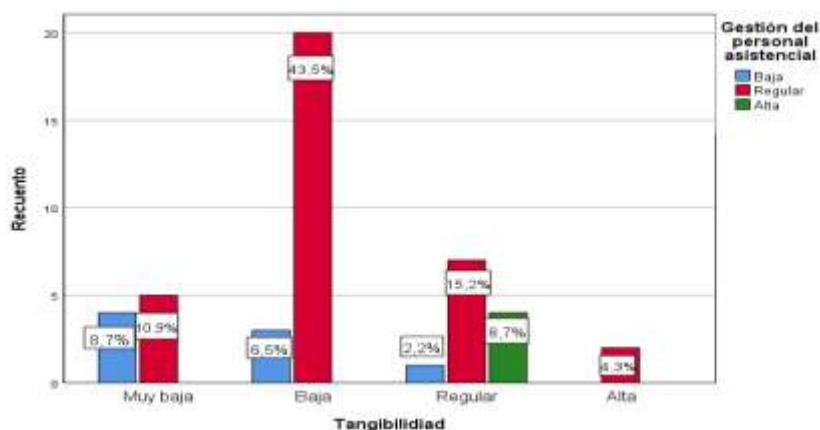
Gestión del personal asistencial y tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial			Total	
		Baja	Regular	Alta		
Tangibilidad	Muy baja	4	5	0	9	
	% del total	8,7%	10,9%	0,0%	19,6%	
	Baja	3	20	0	23	
	% del total	6,5%	43,5%	0,0%	50,0%	
	Regular	1	7	4	12	
	% del total	2,2%	15,2%	8,7%	26,1%	
	Alta	0	2	0	2	
	% del total	0,0%	4,3%	0,0%	4,3%	
Total		8	34	4	46	
		% del total	17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 4

Gestión del personal asistencial y tangibilidad de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla y figura 4 se muestran los resultados donde tangibilidad muy baja, el 10,9% opina que la gestión del personal asistencial es regular; tangibilidad nivel baja, el 43,5% percibe que la gestión del personal asistencial es baja; en tangibilidad nivel regular, el 15,2% opinan que la gestión del personal asistencial es regular; y tangibilidad nivel alto, el 4,3% percibe y una gestión del personal asistencial regular.

Tabla 5

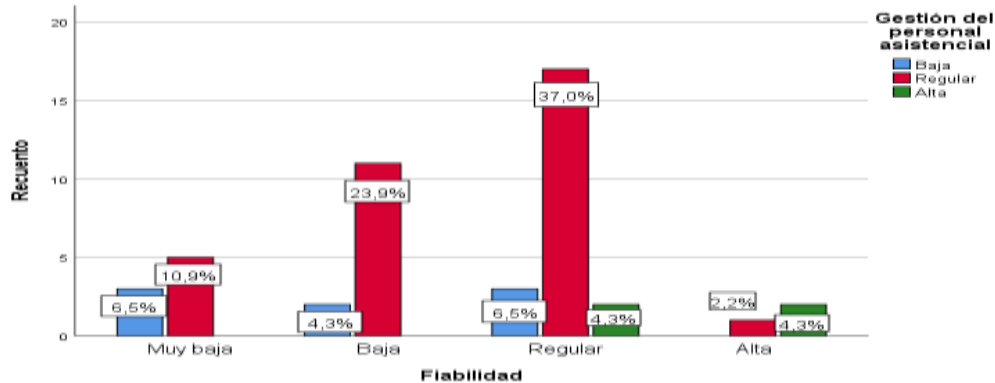
Gestión del personal asistencial y fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial			Total
		Baja	Regular	Alta	
Fiabilidad	Muy baja	3	5	0	8
	% del total	6,5%	10,9%	0,0%	17,4%
	Baja	2	11	0	13
	% del total	4,3%	23,9%	0,0%	28,3%
	Regular	3	17	2	22
	% del total	6,5%	37,0%	4,3%	47,8%
	Alta	0	1	2	3
	% del total	0,0%	2,2%	4,3%	6,5%
Total		8	34	4	46
% del total		17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 5

Gestión del personal asistencial y fiabilidad de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En tabla y figura 5, fiabilidad nivel muy bajo, el 10,9% percibe que la gestión del personal asistencial es regular; fiabilidad nivel baja, el 23,9% opina que la gestión del personal asistencial es baja; en cuanto a fiabilidad regular, el 37% percibe que la gestión del personal asistencial es regular; y en fiabilidad nivel alta, el 4,3% percibe una gestión del personal asistencial alta.

Tabla 6

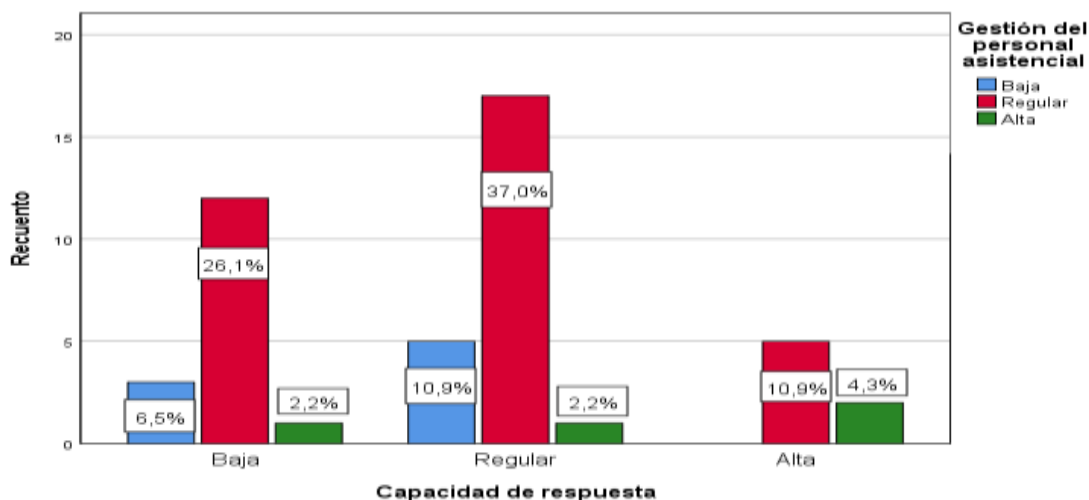
Gestión del personal asistencial y capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Capacidad de respuesta	Baja		3	12	1	16
		% del total	6,5%	26,1%	2,2%	34,8%
	Regular		5	17	1	23
		% del total	10,9%	37,0%	2,2%	50,0%
	Alta		0	5	2	7
		% del total	0,0%	10,9%	4,3%	15,2%
Total		8	34	4	46	
		% del total	17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 6

Gestión del personal asistencial y la capacidad de respuesta de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla y figura 6, se puede observar que la capacidad de respuesta nivel baja, el 26,1% percibe una gestión del personal asistencial regular; capacidad de respuesta regular, el 37% opina que la gestión del personal es regular, y la capacidad de respuesta alta, percibe una gestión de personal asistencial alta con el 4,3%.

Tabla 7

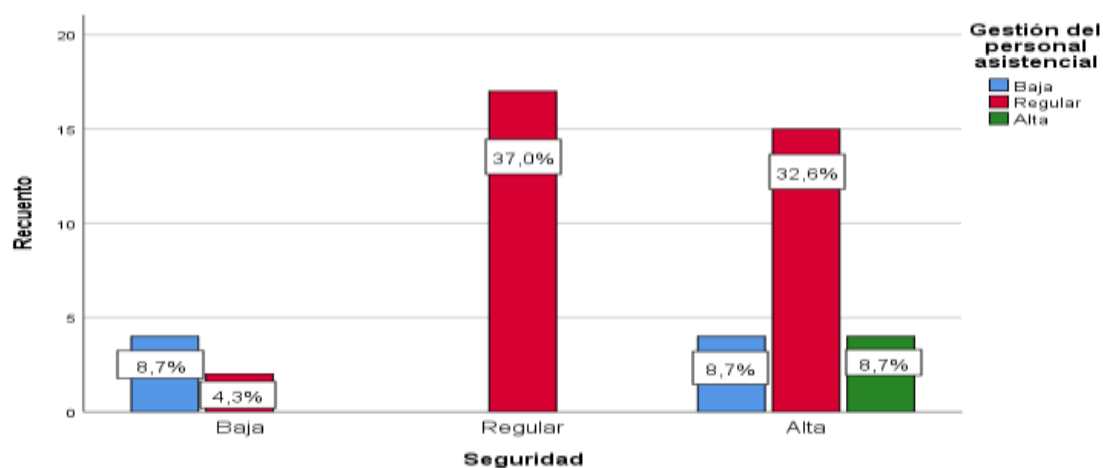
Gestión del personal asistencial y seguridad de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Seguridad	Baja	4	2	0	6	
	% del total	8,7%	4,3%	0,0%	13,0%	
Regular	Regular	0	17	0	17	
	% del total	0,0%	37,0%	0,0%	37,0%	
Alta	Alta	4	15	4	23	
	% del total	8,7%	32,6%	8,7%	50,0%	
Total		8	34	4	46	
		% del total	17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 7

Gestión del personal asistencial y seguridad de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla y figura 7, se muestran los resultados respecto a la dimensión seguridad, donde en seguridad nivel baja, el 9,7% percibe una gestión del personal asistencial baja; en seguridad regular, el 37% percibe una gestión del personal asistencial regular; y en seguridad nivel alta, el 32,6% opina que la gestión del personal asistencial es regular.

Tabla 8

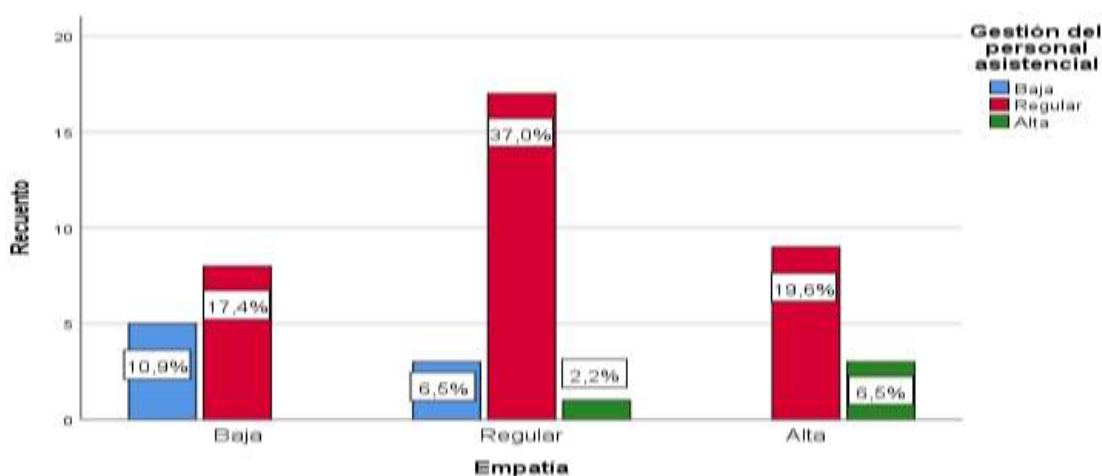
Gestión del personal asistencial y empatía de un centro de salud de Santa Cruz.

		Gestión del personal asistencial			
		Baja	Regular	Alta	Total
Empatía	Baja	5	8	0	13
	% del total	10,9%	17,4%	0,0%	28,3%
	Regular	3	17	1	21
	% del total	6,5%	37,0%	2,2%	45,7%
	Alta	0	9	3	12
	% del total	0,0%	19,6%	6,5%	26,1%
Total		8	34	4	46
% del total		17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

Figura 8

Gestión del personal asistencial y empatía de un centro de salud de Santa Cruz.



Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información en SPSS, versión 25.

En la tabla y figura 8, se muestran los resultados de empatía, donde empatía en nivel baja, el 10,9% percibe que la gestión del personal asistencial es baja; empatía en nivel regular el 37% opina que la gestión del personal asistencial es regular; y empatía en nivel alta, el 6,5% percibe una gestión del personal asistencial alta.

ANEXO 6: BASE DE DATOS

	GESTION DEL PERSONAL ASSITENCIAL																											D3	V1	
	DIMENSION MOTIVACION												IENSION NORMAS INSTITUCIONA						DIMENSION TRABAJO EN EQUIPO											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	D1	P13	p14	p15	p16	p17	p18	D2	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25			p26
usuario 1	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2	4	2	34	4	2	4	3	2	2	17	3	2	4	4	4	4	4	4	29	80
Usuario 2	4	2	2	4	3	4	2	1	3	1	4	2	32	2	1	4	4	1	1	13	3	2	4	4	2	2	4	4	25	70
usuario 3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	48	4	3	5	5	5	5	27	3	2	5	4	5	5	5	5	34	109
usuario 4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	97
usuario 5	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	39	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	82
usuario 6	4	2	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	47	3	4	5	4	4	4	24	5	4	4	4	5	4	4	5	35	106
usuario 7	4	2	5	4	3	5	5	2	4	1	4	4	43	4	4	5	5	5	4	27	4	2	5	5	4	5	4	5	34	104
usuario 8	2	4	4	4	2	4	3	2	4	3	5	4	41	4	1	3	1	4	3	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	89
usuario 9	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	39	3	2	4	3	2	4	18	4	3	3	3	4	4	4	4	29	86
usuario 10	1	1	5	3	3	2	3	3	3	1	3	5	33	4	3	3	1	1	3	15	2	2	5	4	5	4	5	4	31	79
usuario 11	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	41	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	96
usuario 12	3	2	4	4	4	5	5	2	4	1	5	4	43	4	4	3	4	5	5	25	4	4	5	4	5	5	5	5	37	105
usuario 13	1	3	3	4	4	5	5	1	2	1	5	4	38	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	5	5	5	4	5	37	100
usuario 14	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	16	3	1	1	1	4	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	53
usuario 15	2	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	29	2	1	1	2	4	4	14	1	1	4	3	4	4	4	3	24	67
usuario 16	4	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	2	34	4	2	2	4	2	3	17	4	2	4	4	4	4	4	4	30	84
usuario 17	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2	4	2	34	4	2	4	3	2	2	17	3	2	4	4	4	4	4	4	29	80
usuario 18	4	2	2	4	3	4	2	1	3	1	4	2	32	2	1	4	4	1	1	13	3	2	4	4	2	2	4	4	25	70
usuario 19	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	16	3	1	1	1	4	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	53
usuario 20	5	3	4	4	4	5	5	3	5	1	5	1	45	3	4	3	5	5	25	3	2	4	3	5	4	5	4	5	30	100
usuario 21	1	1	5	3	3	2	3	3	3	1	3	5	33	4	1	3	1	4	3	16	4	3	3	3	4	4	4	4	29	78
usuario 22	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2	4	2	34	4	4	5	5	5	4	27	3	2	4	4	4	4	4	4	29	90
usuario 23	4	2	2	4	3	4	2	1	3	1	4	2	32	4	1	3	1	4	3	16	3	2	4	4	2	2	4	4	25	73
usuario 24	4	3	4	4	4	4	2	2	5	5	5	4	48	3	2	4	3	2	4	18	3	2	5	4	5	5	5	5	34	100
usuario 25	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	41	4	3	3	1	1	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	88
usuario 26	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	39	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	86
usuario 27	4	2	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	47	4	4	3	4	5	5	25	5	4	4	4	5	4	4	5	35	107
usuario 28	4	2	5	4	3	5	5	2	4	1	4	4	43	4	4	5	4	4	4	25	4	2	5	5	4	5	4	5	34	102
usuario 29	2	4	4	4	2	4	3	2	4	3	5	4	41	3	1	1	1	4	3	13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	86
usuario 30	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	39	2	1	1	2	4	4	14	4	3	3	3	4	4	4	4	29	82
usuario 31	1	1	5	3	3	2	3	3	3	1	3	5	33	4	2	2	4	2	3	17	2	2	5	4	5	4	5	4	31	81
usuario 32	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	41	4	2	4	3	2	2	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	90
usuario 33	3	2	4	4	4	5	5	2	4	1	5	4	43	2	1	4	4	1	1	13	4	4	5	4	5	5	5	5	37	93
usuario 34	1	3	3	4	4	5	5	1	2	1	5	4	38	4	1	3	1	4	3	16	3	2	5	4	5	5	4	5	33	87
usuario 35	5	1	1	3	4	5	4	1	4	2	1	1	32	3	4	5	5	4	5	26	2	3	3	4	5	4	5	5	31	89
usuario 36	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	39	4	2	4	3	2	2	17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	80
usuario 37	4	2	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	47	2	1	4	4	1	1	13	5	4	4	4	5	4	4	5	35	95
usuario 38	4	2	5	4	3	5	5	2	4	1	4	4	43	4	2	5	4	5	4	24	4	2	5	5	4	5	4	5	34	101
usuario 39	2	4	4	4	2	4	3	2	4	3	5	4	41	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	96
usuario 40	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	39	3	4	3	3	3	3	19	4	3	3	3	4	4	4	4	29	87
usuario 41	1	1	5	3	3	2	3	3	3	1	3	5	33	3	4	5	4	4	4	24	2	2	5	4	5	4	5	4	31	88
usuario 42	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	41	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	100
usuario 43	3	2	4	4	4	5	5	2	4	1	5	4	43	4	1	3	1	4	3	16	4	4	5	4	5	5	5	5	37	96
usuario 44	1	3	3	4	4	5	5	1	2	1	5	4	38	3	2	4	3	2	4	18	3	2	5	4	5	5	4	5	33	89
usuario 45	5	1	1	3	4	5	4	1	4	2	1	1	32	4	3	3	1	1	3	15	2	3	3	4	5	4	5	5	31	78
usuario 46	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	39	2	1	1	2	4	4	14	4	2	5	5	4	5	4	5	34	87

