

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**Escuela de Posgrado**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN HOSPITALES DE LIMA METROPOLITANA DEL  
MINISTERIO DE SALUD 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**MG. YVY VICTORIA VELEZ DE VILLA ROJAS**

**ASESOR**

**DR. FERNANDO VIGIL CORNEJO**

**LIMA –PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE

Caratula.....	1
Índice .....	2
Resumen .....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación .....	7
1.1. Marco Histórico .....	7
1.2. Marco Filosófico .....	10
1.3. Marco Teórico.....	10
1.4. Investigaciones.....	24
1.5. Marco Conceptual.....	28
Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables.....	32
2.1. Planteamiento del Problema .....	32
2.1.1. Descripción de la realidad problemática .....	33
2.1.2. Antecedentes Teóricos.....	35
2.1.3. Definición del Problema.....	36
2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	36
2.2.1. Finalidad .....	36
2.2.2. Objetivo general y específicos.....	37
2.2.3. Delimitación del estudio.....	38
2.2.4. Justificación e Importancia del estudio .....	38
2.3. Hipótesis y Variables .....	39
2.3.1. Supuestos teóricos .....	39
2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas .....	39
2.3.3. Variables e Indicadores .....	41
Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos.....	42
3.1. Población y Muestra.....	42

3.2. Diseño a utilizar en el estudio .....	43
3.3. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos .....	44
3.4. Procesamiento de Datos .....	44
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados.....	46
4.1. Presentación de Resultados .....	46
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	70
4.3. Discusión de Resultados.....	74
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	76
5.1. Conclusiones .....	76
5.2. Recomendaciones.....	77
BIBLIOGRAFÍA .....	78
ANEXOS .....	82
ANEXO 01: MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA .....	83
ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE DATOS.....	84

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con una población constituida por el total del Personal Trabajador y de Servicio Médico del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud, siendo la muestra de estudio un total específico de 75 miembros del Personal representante del hospital referido, siendo que dicha muestra se obtuvo de manera aleatoria probabilística utilizando la fórmula de cálculo muestral, con un enfoque cuantitativo con el estudio descriptivo de diseño no experimental.

Con el procesamiento de los resultados obtenido a través de encuestas se llegó a la conclusión de que: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.867.

**Palabras clave:** Gestión de Recursos Humanos, Calidad, Servicio, Hospitales.

## **Abstract**

The present investigation aimed to determine if there is a relationship between human resources management and quality of service in Hospitals of Metropolitan Lima of the Ministry Health 2020.

For the development of the research, we worked with a population made up of the total Worker and Medical Service Personnel of the Hospital Santa Rosa - Pueblo Libre de Lima Metropolitana of the Ministry of Health, the study sample being a specific total of 75 members of the Personnel representative of the referred hospital, being that said sample was obtained in a probabilistic random way using the sample calculation formula, with a quantitative approach with the descriptive study of non-experimental design.

With the processing of the results obtained through surveys, it was concluded that: There is a significant relationship between the management of human resources and the quality of service Personnel of the Hospital Santa Rosa - Pueblo Libre de Lima Metropolitana of Metropolitan Lima of the Ministry of Health 2020, obtaining a correlation coefficient Rho of Spearman, which has the value of 0.867.

**Keywords:** human resources management, quality, service, hospitals.

## **Introducción**

El mundo, en la actualidad está sufriendo un terrible golpe en el sector de la salud llevándolas a cambiar y evolucionar para lograr un sistema óptimo que aún no se ha conseguido, el cual debe lograr una ejecución eficiente y eficaz en la gestión hospitalaria, a fin de lograr que las instituciones hospitalarias cuenten con los recursos necesarios para su desarrollo, atención a los pacientes enfocándose en las necesidades de cada uno en el cumplimiento de los requerimientos necesarios dentro de la calidad.

En el continente americano, centro y sur de América las dificultades de la atención de salud son causadas principalmente por las condiciones económicas de la población, vinculadas a la calidad de vida que llevan y a su condición social que pertenecen en ciertos casos por el grado de pobreza existente.

En el Perú, su capital Lima, es la zona del país que se encuentra centralizada a poder acceder a todos los servicios de salud, el servicio que se brinda es deficiente y esto es debido a que los hospitales no se abastecen a fin de poder atender a toda la población tanto los que pagan, como afiliados del SIS (Sistema Integrado de Salud) y Essalud (Seguro Social de Salud).

Por tal motivo la presente investigación pretende averiguar cómo influye la gestión de los recursos humanos en la calidad de servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud, específicamente con respecto al Hospital “Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre, ya que este enfoque ayudara a elaborar todas las estrategias necesarias para que las entidades de salud cumplan con su plan de tratamiento y mejora de la salud para toda la población, reflejándose por ende con los usuarios atendidos.

## **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación.**

### **1.1. Marco Histórico.**

Según explica Hintze (2003), como se cita en el plan estratégico institucional, la creación de la seguridad social en el Perú fue resultado de la confluencia de dos procesos: una fuerte corriente internacional de promoción de las primeras experiencias de seguros sociales en Europa y la ocurrencia de la Gran Depresión de 1929. Jugó también un papel destacado la Organización Internacional del Trabajo (OIT), creada como consecuencia de la Conferencia de Paz de Versalles y que tiene como órgano supremo a la Conferencia Internacional del Trabajo, que promovió (en el período de 1919 a 1935) la implantación de sistemas de seguros sociales en el hemisferio occidental. Por otro lado, en el plano nacional, en 1888, según el inspector de la Sociedad de Beneficencia, la actividad en nuestros hospitales era la siguiente: Hospital Dos de Mayo, figuraban un promedio de asistencia diaria de 370.22 pacientes; de mortalidad 1.887 y de aumento diario 0.28, el hospital de Santa Ana, destinado a la atención de mujeres, tenía una sala para parturientas y otra para madres con sus hijos lactantes, el hospital Militar de San Bartolomé, destinado para la atención de militares, el manicomio mixto de la Misericordia, destinado a la atención de personas con enfermedades mentales de ambos sexos, el Hospital de mendigos o de incurables, asilo de incurables de ambos sexos, el Lazareto, era el hospital en pésimo estado construido por la epidemia de fiebre amarilla, de 1868 y el hospicio de huérfanos, en la cual se reciben a expósitos y huérfanos de menor edad, los cuales eran tres: el de Lactantes, el de Santa Teresa y el de La Recoleta. Sin embargo, en 1894 se añaden: el hospital Italiano “Víctor Manuel”: con servicios de medicina, cirugía y servicio de oculística, el hospital Francés “La Maison de Sante”, clínica privada que brindaba servicio a los medios poco pudientes de la colonia. En el Callao: el hospital Guadalupe: con servicios de medicina, cirugía y servicio mixto, el hospital San Juan de Dios de Bellavista.

En 1896 se incorporó entre nosotros la asepsia, ligada a la Cátedra de Ginecología con el doctor Carvallo, los resultados obtenidos, determinaron su rápida acogida, ese mismo año se creó el Ministerio de Fomento, que asumió entre sus funciones el ramo de las Beneficencias quedando incluidas

en la Dirección de Fomento, que constituyó el punto de partida de nuestra política de Salud. En este periodo la actividad asistencial se desarrolló en los siguientes hospitales: Hospital de Santa Ana recibió mejoras, construyéndose nuevas salas de operaciones, dotadas de equipos de esterilización, laboratorio y radiología. Pero transcurrido el tiempo fue reemplazado en 1924 por el nuevo Hospital Arzobispo Loayza, el Hospital Dos de Mayo que en 1902 dio comienzo a la asepsia al llegar estufas de Albarrán, en 1906 se compraron guantes de jebe, en 1908 se instaló un moderno equipo de Rayos X, y lo más importante en 1913 se autorizó la recepción nocturna de EMERGENCIAS, pues hasta entonces los hospitales no daban este servicio. El hospital Arzobispo Loayza fue inaugurado en 1924 bajo la administración de las Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl, mientras que el hospital del Niño fue inaugurado en noviembre de 1929. El hospital Maternidad fue fundado en el local del Hospital de Santa Ana, en 1968; el hospital San Juan de Dios del Callao o de Bellavista la cual estaba dedicado a la atención de mujeres desde 1923, lamentablemente el terremoto de 1940 lo destruyó, y el hospital de Guadalupe fue implementado con quirófanos, equipos de esterilización, rayos X y laboratorio.

Por fin, el 25 de febrero de 1912 se inauguró, en Lima, la Asistencia Pública; contaba entonces con seis puestos de socorro correspondientes a los seis cuarteles en los que su sede Central estaba en la calle León de Andrade, que disponía de un consultorio general, una sala de cirugía, una sala de niños y un servicio de camillas para acudir a las llamadas en casos de accidentes.

A pesar de todo ello, los movimientos sindicales y políticos emergentes durante la década del veinte introdujeron en la agenda pública la necesidad de contar con sistemas de protección social en el país, demanda que fue recogida en el artículo 48° de la Constitución Política del Perú de 1933, prescribía que: “La ley establecerá un régimen de previsión de las consecuencias económicas de la desocupación, edad, enfermedad, invalidez y muerte para fomentar en las instituciones de solidaridad social, los establecimientos de ahorros y de seguros”.

Por ello, el gobierno peruano, durante el año 1935, envió a Edgardo Rebagliati y Guillermo Almenara a estudiar la organización de los programas de seguridad social en Argentina, Chile y Uruguay.



Ese mismo año el congreso aprueba la Ley N° 8124 el 12 de septiembre de 1935 la creación del Ministerio de Salud, siendo promulgada el 05 de octubre. Así mismo el 12 de Agosto de 1936 la Ley N° 8433 se crea el Seguro Social Obrero Obligatorio y se inaugura en febrero de 1941. El Seguro Social del Empleado se crea según la Ley N° 10902 de Noviembre de 1943, empezando a funcionar en Noviembre de 1958 la demanda de atención se ha ido incrementando cada vez más, hasta hacer insuficientes los servicios. Atendiendo aproximadamente el 23 % del total de las atenciones de Emergencias de Lima y Callao.

En vista que los hospitales no podían satisfacer la demanda de emergencia en la totalidad de criterios clínicos, legales y administrativos. Ya que en muchos casos la atención de un paciente compromete dos ó más hospitales, se originó un esquema de atención multilateral de Emergencia en el que un hospital coopera para resolver la imposibilidad de otro hospital. Este sistema se formaliza con la R.M: 597-86-SA-DM. Entre el año 1986-1988.

El ministerio de salud, en base a las potestades conferidas las cuales se encuentran en su reglamento ha ido emitiendo normativas o lineamientos con la finalidad de mejorar el servicio de salud a nivel nacional, propiciando la investigación científica – médica y la adquisición de equipos médicos acorde con el avance de las tecnologías. La cual tiene como misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde antes de su nacimiento y respetando el curso natural de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del Sector Salud somos agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas.

Y con la visión en el año 2020 los habitantes del Perú gozarán de salud plena, física, mental y social, como consecuencia de una óptima respuesta del Estado, basada en los principios de universalidad, equidad, solidaridad,

desde un enfoque de derecho a la salud e interculturalidad y de una activa participación ciudadana.

Con el Gobierno Nacional, Gobierno Regional, Gobierno Local y la Sociedad Civil que logran ejecutar acuerdos concertados para el bien común.

Así mismo, las instituciones del Sector Salud se articularán para lograr un sistema de salud fortalecido, integrado, eficiente, que brinda servicios de calidad y accesibles, que garantiza un plan universal de prestaciones de salud a través del aseguramiento universal y un sistema de protección social. Teniendo como lema “Salud para todas y todos”, mostrando un avance de 77.1 en el cumplimiento de sus objetivos o metas trazadas en el 2018.

## **1.2. Marco Filosófico.**

Es importante considerarse acerca de que la Gestión de Recursos Humanos, cada vez más se han estado fortaleciendo en función de que se han estado mejorando, perfeccionando y actualizando los fundamentos sobre la importancia de la Gestión Administrativa de los Recursos Humanos en las Organizaciones Empresariales, habiendo evolucionado su aplicabilidad desde empresa para Entidades de Servicio Público como los Hospitales y entre otros.

Se tiene así sobre los aportes filosóficos de las teorías que han tratado acerca del desarrollo de los Recursos Humanos en las Organizaciones, desde que eran considerados como meras herramientas mecánicas de trabajo por la Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor, hasta el tratamiento más filosóficamente utilitario y humanista sobre el valor de los RR.HH. como elemento esencial y promotor para el propio desarrollo de las organizaciones; y asimismo de tenerse en cuenta el enfoque filosófico - moderno de la Gestión de Potencial Humano, en que a los trabajadores se les considera como Colaboradores y empoderados para realizar diversas actividades y tareas competentes, que puedan aportar hacia una mayor eficiencia productiva y máxima calidad de servicios en sus organizaciones.

A continuación, se explican sobre los principales enfoques filosóficos respecto al tratamiento y desarrollo de los recursos humanos como elemento

indispensable para la competitividad y mejoramiento de las organizaciones públicas o de ejercicio del servicio público, teniéndose así:

### **1.2.1. Enfoque Filosófico – Científico sobre el Tratamiento de los Recursos Humanos.**

Con respecto a la teoría de la Administración Científica se tiene que al priorizar en la aceleración del trabajo industrial, la rapidez y eficacia de desarrollo de las tareas de producción, han tendido a desconsiderar el valor intrínseco y personal de la calidad de vida de los trabajadores; lo que fue muy arraigado a inicios del Siglo XX en las empresas industriales de las grandes potencias del mundo, donde se maximizaba la explotación laboral en base a un trabajo productivo acelerado y exacerbado, mientras que los sueldos que percibían los trabajadores eran míseros y vivían en situación de pobreza, con baja calidad de vida.

Bajo el enfoque filosófico de la Administración Científica de Taylor, se consideraban a los trabajadores, más como herramientas mecánicas o piezas de trabajo de la maquinaria productiva de las empresas industriales, sujetos a producir como máquinas; lo que de por sí, no tenía cabida la aplicación de dicha filosofía científica en administración y manejo del Personal de Trabajo para las entidades o centros públicos de servicio de salud, que desde inicios del siglo XX ya priorizaban en la administración de dirección vertical del Personal Médico, pero con bastante énfasis en la especialización, consideración y trato humano que deben tener dicho personal y más aún sobre todo en relación con los pacientes.

### **1.2.2. Teoría bajo el enfoque filosófico - humanista de la Administración de las Relaciones Humanas.**

Es bajo el enfoque filosófico – humanista en que se empezaría a tratar a los Recursos Humanos como elementos vitales y colaboradores con el desarrollo competitivo y subsistente de las empresas, lo que influyó significativamente para las organizaciones de servicio público, en resaltar el valor humano de los trabajadores como elementos vitales y como agentes decisivos en el desarrollo competitivo de sus organizaciones.

La Teoría de las Relaciones Humanas o Teoría Administrativa – Humanística, desarrollada por el científico australiano Elton Mayo en los Estados Unidos entre 1927 – 1929 en la empresa norteamericana Western Electric Company, en función

del desempeño laboral de los trabajadores operarios a partir del mejoramiento de sus relaciones humanas y fundamentalmente en cuanto a la relaciones entre obreros, trabajadores y empleadores durante el desarrollo ejecutable del proceso de producción; a fin de que con mejores condiciones en el trato laboral, se fomente el respeto por los derechos de los mismos trabajadores y su organización en sindicatos para proteger sus intereses y beneficios de bienestar; para que así puedan tener un mayor desempeño productivo en el ejercicio de su actividad laboral, demostrando lealtad con compromiso y buen desempeño competitivo para la empresa que pertenezca.

La Teoría de las Relaciones Humanas se basa en poner énfasis en las personas de manera colectiva al personal trabajador de la organización empresarial; para que de este modo se establezca una mayor atención a las necesidades del personal, motivándolos, estableciendo premios mensuales y anuales. Es decir, el trato hacia el público interno (trabajadores/empleados) se constituye en la principal política, se permite que el personal se profesionalice y capacite. Por ejemplo, antes los jefes no daban permiso a su personal para que vayan a la universidad a estudiar una carrera; esta percepción ha cambiado. Ahora hay más preocupación por el personal. Se distribuyen los horarios de tal forma que pueda encontrarse un espacio y tiempo para capacitarse.

Las normas y reglamentos internos de las empresas hacen énfasis en las personas, en la necesidad de levantar la moral de los empleados trabajadores, de brindárseles facilidades para que puedan solucionar sus diversos problemas. De esta manera existe la tendencia orientada a darle una salida a los problemas que puedan afectar la concentración de los empleados en el trabajo.

La teoría humanística al inspirarse en el sistema de Psicología, lo que realmente busca es desarrollar mecanismos de motivación y estímulo para el personal de trabajo de toda organización empresarial. Por ejemplo, para el personal que se destaca en el cumplimiento de su labor, se le premia y se le concede permiso a manera de retribución por su entrega al trabajo.

Bajo la teoría de las Relaciones Humanas existe delegación plena de autoridad. De este modo se instala una relación horizontal entre jefes y subordinados. No se trata de avasallar con verticalismos e imposiciones, sino que se hace necesario compartir la toma de decisiones, de tal manera que se pueda hacer sentir al personal partícipe en el desarrollo y logros de la empresa; en que el

trabajador no sea solamente un convidado de piedra sino un colaborador estratégico para el avance y progreso competitivo de la empresa.

Entre los aportes fundamentales de la aplicación de la Teoría de Relaciones Humanas se tienen los siguientes:

- En cuanto a definir, promover y consolidar que el personal trabajador se constituye en el pilar central de desarrollo y existencia de toda organización empresarial; en que, promoviéndose sus derechos laborales, garantías de bienestar y maximizándose relaciones humanas positivas entre trabajadores y empleadores; se pueda conllevar plenamente a incentivar y exigir que los trabajadores tengan un mayor rendimiento productivo en las organizaciones.
- De que se haya podido intensificar y lograr la plena humanización y democratización de desarrollo de la actividad productiva – empresarial; en que no solamente se priorice por los Jefes Gerentes en cuanto a la actividad productiva y la eficacia de la estructura organizativa; sino de considerarse relevantemente al desempeño del personal de trabajo, como valor decisivo y determinante para la competitividad, subsistencia y posicionamiento de la organización empresarial en el sector de mercado en que se desempeñe.
- De que con la plena ejecución efectiva de la teoría de las Relaciones Humanas, se busca que todo trabajador empleado de una organización, pueda ejercer la libertad para innovar, ser creativo y aportar su iniciativa, aspecto que lo hará sentirse útil para su organización. De esta forma se busca que el trabajador no se sienta excluido y por lo tanto tenga una mayor identificación con su empresa, la cual se debe interesar por el desarrollo y progreso de su personal.
- Al disponerse de un personal altamente competente, incentivado y motivado en base a relaciones humanas positivas y competentes, entre empleados y empleadores; en que los colaboradores puedan desempeñarse notablemente, recibiendo el trato requerido por parte de los jefes superiores, y en que se les ampare el ejercicio de sus derechos y de poder ejecutar su actividad laboral con el grado de autonomía requerida para un mejor desempeño; lo que conllevará plenamente a disponerse de un personal competitivo para cumplir con la máxima eficacia y efectividad las tareas productivas que se deleguen, y asimismo de hacer eficaz el funcionamiento de estructuras organizativas simplificadas con ejecución de funciones más optimizadas y racionalizadas que

conlleven hacia una alta eficiencia en el desarrollo ejecutivo de las acciones funcionales, administrativas y operativas de la empresa.

- Dentro de la aplicación de la teoría de Relaciones Humanas, cabe resaltar que se promueve la confianza y la apertura como requisitos esenciales para que el personal desarrolle sus labores sin presión, lo haga con dedicación y lo cumpla en forma óptima; a efectos así de que se puedan sentir respaldados y por lo mismo dar lo mejor de sí. Se debe llegar a generar una percepción constructiva y de valor aportativo como de utilidad de la labor a desempeñarse por los propios empleados; en que no solo se consideren un engranaje más de la organización sino un partícipe en el diseño, progreso y competitividad de la misma. De esta manera se debe propender a que los empleados puedan manifestarse en modo más sinceros y abiertos al diálogo, tener una mayor objetividad y estar al tanto de las verdaderas necesidades de la organización.
- Ante la problemática que se presentan en algunas organizaciones, en que las relaciones humanas sean frías y tensas, ya sea por la competitividad o por los recelos que existe en el personal de cuidarse las espaldas de otro colega que desea desplazarlo para fines de ascenso; así como por la diversidad de criterios y apreciaciones que muchas veces determina que las relaciones sean tensas; por lo que frente a lo señalado, la aplicación de la teoría humanística implicaría establecer relaciones positivas en el personal buscando empatía y la comunicación permanente, de tal forma que se superen discrepancias a partir del diálogo.
- Con la teoría de Relaciones Humanas se busca desarrollar la confianza en las personas, de tal manera, que se pueda tener una mayor colaboración, haciéndolas partícipes en el desarrollo y crecimiento de la organización. De esta manera, se debe conseguir que los trabajadores perciban que son tenidos en cuenta y que los éxitos y resultados también les pertenece.
- Se busca hacer prevalecer la dinámica grupal e interpersonal. En tal sentido, la labor individualista y personalista no es lo que prevalece sino el sentido de colaboración y trabajo en equipo. Es una forma, de potencializar el esfuerzo y de lograr resultados que sean positivos para toda la organización. De este modo, se aprende a trabajar en forma interpersonal, intercambiando opiniones y aprendiendo a respetar las discrepancias existentes con los otros. En un

contexto en el cual, la labor aislada, así como la competitividad mal entendida predomina, la dinámica grupal es un esfuerzo permanente por buscar la integración y porque cada trabajador colaborador proporcione lo mejor de sus cualidades para buscar la solución a un problema complejo.

- De esta manera, la teoría humanística es la que se aplica al público interno de toda organización o al personal trabajador; y que su máxima trascendencia aplicativa al público externo, se ha venido reflejando en cuanto a mayores y positivas sean las relaciones humanas - internas entre los trabajadores de una empresa; mayor tendencia favorable tendrá en brindar un trato digno y humano a los usuarios clientes; a efectos que así la organización se muestre como una entidad más humana.
- El desarrollo de la Teoría de Relaciones Humanas hasta la actualidad, ha venido facilitando que se haga un preponderamiento de la trascendencia del valor de los Recursos Humanos y de su capacidad de interacción profesional y fundamental en su desarrollo, capacitación y especialización, como de aprovechamiento estratégico mediante las denominadas estrategias administrativas modernas del empowerment (empoderamiento en delegación de funciones para toma de decisiones, y para el ejercicio de liderazgos productivos), coaching (entrenamiento de personal); lo que finalmente conlleve a la formación de un Potencial Humano competente que pueda aportar decisivamente en el desarrollo de las capacidades productivas y competitivas de la empresa.

### **1.2.3. Teoría Moderna de la Gestión de RR.HH. bajo el actual enfoque filosófico organizacional**

Se trata del enfoque filosófico contemporáneo de fines del Siglo XX y sobretodo de lo que viene preponderando en pleno Siglo XXI, que el personal de Trabajo son el conjunto de colaboradores que deben operar como agentes promotores de cambio y dinamizadores para una mayor competitividad y subsistencia de sus organizaciones en el actual entorno de su desarrollo, tratándose asimismo de colaboradores que deben estar sumamente especializados y empoderados en ejecutar con suma eficiencia y efectividad diversas tareas productivas y brindar servicios de alta calidad a los usuarios.

Como señala Perdomo, Heredia, Valencia, González y Galende (2011):

La relación entre prácticas de gestión humana y los resultados organizacionales se puede sustentar desde la teoría de recursos y capacidades. Allí las organizaciones son reconocidas como un reservorio de recursos y capacidades que pueden ser explotados estratégicamente para generar ventajas competitivas (Barney,1991; Penrose,1959; Peteraf, 1993; Rumelt, 1984; Wernelfelt, 1984). Desde esta perspectiva los mejores resultados en materia de innovación dependen positivamente de: i) el recurso humano; ii) la capacidad expresada en un sistema laboral de alto rendimiento; y iii) la orientación estratégica hacia la innovación.

Es recién a partir de los años 2008 y 2010, en que se daría mayor importancia al tratamiento del desempeño de Personal de Trabajo, como Potencial Humano, con principal prioridad de atención sobre su desarrollo en su calidad de vida humana, tanto en la labor que llegue a desempeñar en una determinada organización y en función de que pueda tener acceso a los medios y herramientas que la misma organización les suministre para que todos los Colaboradores puedan mejorar su desempeño tanto como profesionales y personas de alta calidad humana, como agentes de aporte para el propio desarrollo de su organización para la sociedad; y que al mismo tiempo, las mismas organizaciones acorde con el criterio de "dar los medios necesarios a los trabajadores para que se perfeccionen en sus destrezas profesionales, y mejoren en sus condiciones personales, familiares y sociales; para que los colaboradores puedan generar a su vez los resultados esperados por sus organizaciones, para efectos de mantener un desarrollo competente dentro de la organización y al mismo tiempo que se promueva el bienestar de los mismos trabajadores sirviendo de suma contribución para el mismo progreso de la sociedad", todo ello bajo un enfoque extensible y profundizado de la teoría humanista aplicada a las organizaciones modernas, y en concordancia con las exigencias actuales de que tales Entidades de Producción como de Servicios, se puedan convertir en Unidades de Desarrollo Promotor de una positiva vida integral con todos sus colaboradores, a efectos de que puedan tener un alto nivel en capacidad forjable de aquellos ciudadanos con alta capacidad de empatía, compromiso y de máxima responsabilidad ética, además de responsabilidad social, para contribuir plenamente con el progreso de la comunidad y de aporte hacia la



consolidación de una Nación desarrollada y competitiva para las exigencias globales del mundo actual.

Conforme a los últimos avances de desarrollo tecnológico como científico que se vienen experimentando en pleno Siglo XXI, en que se llegan a tener aportes significativos en función de los modos productivos acelerados que se han venido logrando, así como en cuanto a las exigencias plenas del desarrollo competitivo moderno, el ejercicio de las acciones dinamizadoras en torno a la ejecución de las requeridas operaciones transaccionales - comerciales respecto a la comercialización de bienes e intercambio de servicios, y en lo que respecta a la calidad en los mercados que hoy en día se viene experimentando con suma influencia directa en torno a la forma de poderse dar con una alta eficiencia en torno a la administración ejercitable de las organizaciones de servicio; lo que ha venido implicando que se procure en desarrollar nuevos sistemas innovativos de la administración organizacional, ello en función de que también se ha estado considerando bajo el contexto situacional de promoverse diversos modos de darse fomentando la capacitación del personal trabajador altamente especializado, así como se efectúe el debido uso aplicativo de los recursos tecnológicos necesarios, para fomentarse el máximo trabajo en equipo con respecto a la ejecución de las funciones de característica cruzada referente al ejercitamiento del liderazgo de tipo virtual; todo lo que pueda orientar y enfocar el desempeño organizacional de las Entidades de Servicio hacia el establecimiento de una organización con coordinación horizontal basada en la estructura organizativa – administrativa de tipo no burocrática, con un marco filosófico enfocado de manera totalizable en brindarse un servicio de máxima calidad a los clientes, con un buen desenvolvimiento de la plana personal en forma flexibilizada, con aplicabilidad de las exigibles cadenas de valor que perfectamente se deben haber podido identificar y propiamente se hayan quedado debidamente automatizada con aplicación del capital intelectual que en sí se debe promover y asegurar con todo el personal colaborador que puedan ejercer sus funciones profesionales de manera altamente especializada y con aplicación de los conocimientos de máxima calidad que permitan asegurar la ejecución competente de sus correspondientes funciones y tareas especializadas en poderse identificar las características de los nuevos enfoques en la administración integral con un desarrollo de alta calidad en el desempeño del personal de trabajo, que implique tanto su rendimiento de alta competitividad y productividad, como a la vez de que

dicho personal se convierta en agente de cambio para mejorar la calidad de desempeño de sus organizaciones, y que estas últimas se conviertan en promotoras de progreso y de lograrse un alto nivel de aporte para el mismo desarrollo de la actividad organizacional tanto de manera productiva como eficiente, de alta rentabilidad económica, y que a la vez sean de gran aporte contributivo las organizaciones al desarrollo de la paz social requerida en la comunidad; llegándose a las conclusiones principales de que al ser el factor competitivo en los mercados altamente agresivo e intenso, las organizaciones están en la frecuente exigencia y necesidad de cambiar sus paradigmas administrativos para así poderse mantener sumamente vigentes en los mercados actuales; a fin de que las organizaciones de servicio actualmente sean muy dinamizadoras, y con elevada capacidad productiva, que posea una estructura organizativa eficiente, que les facilite en dar alcance y superación de todos los desafíos que llegan a establecer los sistemas económicos de la era globalizada, que a su vez posean una óptima cultura organizacional, para que puedan trascender a los actuales tiempos competitivos.

Hoy en día, se ve que las empresas se han constituido en el pilar primordial para el desarrollo socio – económico y comercial de los mercados, y sobre todo de las naciones; pero también se ha estado tratando y debatiendo ampliamente sobre el aporte que directamente cada empresa puede generar y forjar en el potencial de su capital humano, en cuanto a brindar todas las herramientas y mecanismos necesarios de desarrollo a los miembros profesionales de su Personal de Trabajo, para que puedan mejorar en todas sus capacidades de desempeño profesional, teniendo más posibilidades de alcanzar una mayor calidad de vida, y a la vez se puedan convertir, en agentes o actores sociales que promuevan los cambios necesarios hacia un máximo desarrollo ostensible de la propia comunidad humana, interactuando donde se desenvuelven dichos trabajadores, tanto personal, familiar, profesional y socialmente.

Es esencial, considerarse que hoy en día, las organizaciones no son solamente promotoras del desarrollo económico y de la competitividad comercial de los países, sino que también deben priorizar en mantener y consolidar un potencial humano altamente especializado en el ejercicio de sus competencias profesionales de desarrollo, y asimismo a la vez, que puedan forjarse como elementos humanos con alta capacidad de valores éticos y morales aprendidos dentro de su desempeño en la organización empresarial, con lo cual puedan ser

promotores de todos los cambios necesarios en la misma sociedad, a efectos de lograr una comunidad altamente competente, valorizada y dignificada humanamente, que conlleve hacia la constitución de un país moderno, con plena práctica de la paz social y con elevado nivel de desarrollo humano; todo ello en función de que las empresas del siglo XXI no solo invierten y gestionan en la profesionalización especializada de su personal que trabaja para obtener las utilidades económicas esperadas, sino que también bajo ejecución del Principio de “Dar para Recibir”, también proporcionan los medios y condiciones idóneas para asegurar que los trabajadores profesionales maximicen sus capacidades humanas en calidad de vida personal, de trabajo en equipo, de alcance de la plena felicidad y paz interior, como de la práctica de valores éticos morales, basados en la solidaridad humana y de empatía hacia el prójimo para velar por su mejora; y con ello así pueda obtener por parte de las empresas, de que el personal que labora también le pueda reportar los beneficios de carácter social humano, que permitan extender y repotenciar cada vez más el nivel de responsabilidad social - empresarial de cada organización como tal ante la sociedad.

### **1.3. Marco Teórico**

#### **1.3.1. Gestión de recursos humanos**

Los recursos humanos son el pilar central sobre el que se asientan todas las capacidades que conllevan a la consecución de una ventaja competitiva sostenible, ya que son el mecanismo de vinculación de los demás recursos de la empresa. (Kamoche 2001, pág.35)

Chiavenato (2007) Es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte. E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas de sus funciones y los procesos de un sin número de otras variables importantes. (pág. 31)

Según lo mencionado por Muñoz (2017), la gestión de recursos humanos es el uso de los recursos humanos que posee una empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales. La gestión de recursos humanos, es aquella parte del desarrollo de una empresa; la cual las personas

son importantes puesto que verán el buen desarrollo y adecuado manejo de su trabajo. (pág. 22).

#### **1.3.1.1. Motivación**

Tejedor (2014) indica que la motivación, es el comportamiento que presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias. Las motivaciones son diferentes para cada colaborador, es decir a un colaborador le puede motivar la remuneración, mientras a otro el reconocimiento, es por eso que para poder identificar el factor que motive a un individuo se tiene que tener en cuenta diferentes características que le permiten querer lograr sus objetivos a totalidad. (pág., 28).

Newstrom (2011) manifiesta que la motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos en la organización. Los colaboradores tienen diferentes preferencias en tres elementos de la motivación que son la dirección y enfoque de la conducta, el nivel del esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. (pág. 30)

“Es definida como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (Robbins y Coulter, 2004, pág. 23)

Krech; Crutchfield y Ballachey (1962) citado por Chiavenato (2007) La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo” (pág. 43)

#### **1.3.1.2. Comunicación**

Chiavenato (2007) Es cuando una información se transmite a alguien, quien, por lo tanto, la comparte. Para que haya información

es necesario que el destinatario de la comunicación la reciba y la comprenda. La información que simplemente se transmite, pero no se recibe, no es comunicada. Comunicar significa hacer común a una o más personas una información determinada. (pág. 47)

Newstrom (2011) La comunicación es el proceso que une a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía el mensaje y la que recibe. Una persona sola no puede comunicarse, el acto de comunicación sólo se puede realizar si existe otra persona receptora. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes. (pág. 34)

### **1.3.1.3. Trabajo en equipo**

“Es un grupo de varios individuos que se relaciona de manera activa, adaptándose a un mismo objetivo, que por consecuencia cuentan con distintas actividades” (Salas, Dickinson, Converse & Tannenbaum, 1992, pág. 56)

De acuerdo con Fernández y Manzanares (2015), nos indica que el trabajo en equipo se trata de que cada uno de los miembros que son parte de un grupo a quienes se les asigna una tarea trabajen de manera coordinada puesto que, todos tienen carencias las cuales son suplidas por el resto del grupo (p. 39).

Chiavenato (2007) La formación de grupos espontáneos es importante para las relaciones entre las personas. Las relaciones interpersonales se basan en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales (como descripciones de puestos, relaciones formales previstas en el organigrama, etc.). El sistema estimula la participación y el compromiso grupal de manera que las personas se sientan responsables de lo que deciden y de lo que hacen en todos los niveles organizacionales. (pág. 29)

### **1.3.2. Calidad de Servicio**

Según Cerezo (2003) en su ensayo, la satisfacción del cliente el elemento predominante de la calidad percibida, la definición de la calidad

de servicio es: “la minimización de la distancia ante las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este después de su utilización”. (pág., 42)

Según Cantú, (2001) la calidad de servicio es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. (pág. 61)

Medina (2009) explica que la calidad es una metodología sistemática, coherente y participativa, cuyo propósito es perfeccionar los procesos para mejorar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios.

#### **1.3.2.1. Confiabilidad**

Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988) La confiabilidad se define como la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas-lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico. Todas las empresas necesitan informarse acerca de las expectativas de confiabilidad de sus clientes. Las compañías que no prestan el servicio básico que los clientes piensan que están comprando, pierden sus clientes de la manera más directa. (pág. 64).

Zambrano (2018) Es la destreza para efectuar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa. También se podría decir que es la competencia de reconocer los avatares disminuyendo errores y buscando soluciones con el objetivo de prevenir riesgos, mediante el

mejoramiento de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos. La fiabilidad es un factor primordial en la firmeza de un producto que manifieste un rendimiento adecuado de los propósitos funcionales. (pág. 29)

### **1.3.2.2. Seguridad**

Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988) La seguridad se define como el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza. Durante las primeras etapas de una relación es posible que el cliente utilice las evidencias tangibles para valorar la dimensión de la seguridad. (pág. 43).

Según Zambrano (2018) Son las competencias y atención exhibidas por los empleados en relación al servicio que están ofreciendo, además de la destreza de los mismos para infundir seguridad y credibilidad. En algunos servicios, la confianza representa la sensación que el cliente está consentido en sus ocupaciones y/o en las transacciones que ejecuta mediante el servicio se podría decir es una facultad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para ofrecer la información acerca del servicio que se propone de forma fácil, sencilla y precisa. (pág. 29)

### **1.3.2.3. Tangibles**

Castillón y Cochachi (2014) citaron a Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988) los cuales definen como tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizaran para evaluar la calidad. (pág. 37).

Flores (2018) menciona que estos elementos están representados por características físicas, es decir, apariencia de las instalaciones físicas, los equipos que maneja la empresa, así como el personal del

que dispone para brindar el servicio o producto y los materiales que usa para la comunicación ya sea interna o externa

#### **1.4. Investigaciones**

##### **1.4.1. Antecedentes Internacionales**

Maggi (2018) en su tesis de maestría titulada *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro”* en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Planteo el estudio en base a una investigación transversal analítico, deductivo y enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tratándose acerca de la calidad de la prestación de servicios médicos, ya que el estado a través de sus organismos están en la obligación de promover políticas que faciliten y mejoren para un servicio de calidad, teniendo como objetivos determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. El autor concluyó que los hospitales deberían de orientarse a la satisfacción del usuario y así generar un grado de interacción mayor y confianza entre usuario y colaborador, ya que esto jugara un papel importante en la imagen institucional de un hospital dentro del mercado.

Boza y Solano, (2017) en su tesis de maestría titulada *“Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016.”* En la Universidad Estatal a distancia. Realizaron el estudio en base a una investigación descriptiva y exploratorio con enfoque cuantitativo, teniendo como objetivos determinar analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional del Niño sobre atributos, llegando a la conclusión de que los padres que llevan a sus niños al área de emergencia consideran que reciben la información adecuada y oportuna que les ayuda a comprender el proceso de la enfermedad de su niño, sobre todo en términos simples.



Ávila (2016) en su tesis de maestría titulada “*Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*” en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objetivos determinar el análisis a la calidad de los servicios de salud que brinda este centro, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios de éstos servicios, el autor concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios de salud del centro San Vicente de Paúl es alto en cuanto a la atención y calidad del trato, pero lamentablemente la demora en la atención para la consulta opaca este avance satisfactorio, esta institución ha ido adquiriendo cierto prestigio por la calidad y calidez ganando así la confianza de los usuarios de cual es atendido un promedio de 100 personas diariamente; pero por la falta de presupuesto hace imposible a la administración adquirir equipos y materiales necesarios y como consecuencia va a haber una demora en la atención por parte de los médicos hace que este hospital no pueda desarrollar todas sus potencialidades como debería.

Salazar (2015) en su tesis para título profesional “*Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, Junio 2014.*” En la Universidad Regional Autónoma de los Andes, tuvo como objetivo elaborar un plan de intervención dirigido al desarrollo de los talentos humanos y al mejoramiento de la calidad de prestación de servicios de salud en el área de cuidados intensivos, para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo y de campo, la población de estudio estuvo conformada por 64 personas. Se concluyó que existe un 77% de talento humano con un nivel de desmotivación, su rendimiento laboral no es el más adecuado para realizar sus actividades y dar una atención de calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios externos.

#### **1.4.2. Antecedentes Nacionales**

Sánchez (2018) en su tesis para título profesional *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño profesional técnico - administrativo del centro materno infantil de Piedra Liza distrito del Rímac: red de salud de San Juan de Lurigancho - periodo – 2015”* en la Universidad Nacional Federico Villarreal, tuvo como objetivos determinar la relación de la gestión del talento humano en el desempeño profesional, técnico-administrativo, en el centro materno infantil de Piedra Liza –distrito del Rímac: red de salud de San Juan de Lurigancho periodo 2015, obteniendo como resultado la existencia de problemas en el desempeño profesional, esto quiere decir que los colaboradores tienen deficiencias en el cumplimiento y desempeño de las dimensiones plasmadas, los cuales fueron evaluados a fin de determinar la gestión del talento humano y su incidencia en la mejora de la productividad.

Chacaltana (2015) en su tesis de maestría *“Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis N. Sáenz PNP.”* en la Universidad Wiener, tuvo como objetivo determinar la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en el Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, el tipo de estudio fue de tipo descriptivo, de campo, con diseño no experimental. Obteniendo como resultados que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

Fernández (2017) en su tesis de maestría *“Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza 2015.”* en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como

objetivo elaborar un modelo de gestión, para mejorar la calidad de atención del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora- Rodríguez de Mendoza durante el año 2015. Se puede observar que la Calidad de la atención objetiva del usuario externo tiene un promedio 2,86 que significa que el servicio prestado está en un nivel por mejorar, con lo que se contrasta la hipótesis que dice que la propuesta de un modelo de gestión basado procesos, mejora la calidad de atención del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora- Rodríguez de Mendoza. En las conclusiones en relación a la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital María Auxiliadora- Rodríguez de Mendoza, los resultados arrojaron que el 2,5% de los pacientes indicaron que es aceptable, dado que están satisfechos con el servicio que recibieron; y el 97,5% indicaron que la calidad de la atención está por mejorar.

Huayanay (2017) en su tesis para título profesional *“Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología hospital regional Hermilio Valdizán Medrano”* en la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la calidad de atención de los usuarios del servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano”- Ciudad de Huánuco. Para la obtención de información se aplicó una encuesta al total de los trabajadores del servicio de Odontología del hospital que son 12. Del mismo modo para obtener una información se aplicó una encuesta a la muestra de 169 usuarios que los resultados obtenidos han demostrado que efectivamente la gestión de recursos humanos si influye significativamente en la calidad de atención al usuario, las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento donde el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brindo Orientación sobre la importancia de su salud bucal y el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entrego un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario que acudieron al servicio de odontología.

Ríos (2015) en su tesis para título profesional “*Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera, ciudad de Huamachuco, 2014*” en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo determinar de qué manera un modelo de gestión de recursos humanos mejora la calidad de servicio en una empresa hotelera, ciudad de Huamachuco, 2014. Se utilizó el diseño descriptivo, transeccional, estadístico y se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a una muestra censal de 10 trabajadores como técnica de investigación las encuestas aplicadas al personal administrativo. Se concluye que la gestión de recursos humanos proporciona la dirección que guiará la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa al facilitar el desarrollo de los planes para cada una de sus áreas funcionales.

Salvatierra (2019) en su tesis de maestría “*Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho, 2018*” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho, 2018. La metodología fue de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue 35 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Los resultados con respecto a la variable “Gestión del talento humano”, a criterio el 20% de los trabajadores mencionó que el hospital no incentiva que compartas tu conocimiento con los demás trabajadores, el 31,4% mencionaron que no existe un eficiente liderazgo dentro del hospital y el 68,6% mencionan que solo a veces tienen una actitud emprendedora.

## **1.5. Marco Conceptual**

### **1.5.1. Plan de Difusión:**

Bermeo (2018) Es vital analizar las estrategias de comunicación que el Hospital ejecuta para poder identificar los errores que se comete para que aún no haya una mejora en la comunicación interna y externa dentro del hospital. (pág. 26).

### **1.5.2. Actividades de Difusión:**

Bermeo (2018) Los flujos de comunicación se encuentran compuestos por el conjunto de estos canales de comunicación y representan en si la estructura de la organización desde el punto de vista de las interrelaciones de comunicación; lo cual puede ayudar a elevar la eficiencia del proceso de las comunicaciones; es decir que se logre transmitir efectivamente un mensaje. (pág. 32)

### **1.5.3. Recursos Humanos Para el Servicio:**

Según Chiang (2011) El plan de comunicación requiere, en primer lugar, particularizar el análisis al contexto empresarial interno en el que se diseña, desarrolla e implanta. Por ello, resulta imprescindible realizar una breve descripción de sus características más relevantes. De acuerdo con esto los hospitales deben coordinar adecuadamente, para ello recursos humanos tiene gran importancia en este proceso de poner en práctica las características señaladas anteriormente por los autores. (pág. 41)

### **1.5.4. Grupos de trabajo:**

Según Chiang (2011) La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. En el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (pág. 36)

### **1.5.5. Personal con Conocimiento Especializado:**

Aguirre (2010) El concepto de calidad de la atención, consensuado con pacientes y familiares puede expresarse como sigue: “otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”. Todo esto se consensua con una organización

de especializada que refleje la calidad en su trato, comprensión en los pacientes. (pág. 15)

#### **1.5.6. Orientación al usuario:**

Aguirre (2010) La organización del trabajo sigue el modelo funcional, a través de rutinas. En las reglas del servicio, la actividad educativa con el paciente es una función de todas las enfermeras, independientemente de la posición ocupada. Estos aspectos forman el contexto cultural en estudio. Entre los informantes, la actividad educativa con el paciente se llama "orientación de rutina". De acuerdo a esto la orientación en este aspecto da como resultado una buena forma de extenderse en el mercado por el buen trato que se le da al paciente. (pág. 10).

#### **1.5.7. Entrega de Información Oportuna:**

Iñiguez (2007) Haciendo un uso combinado de métodos cuantitativos y cualitativos, que facilitan la selección de técnicas e instrumentos de datos más apropiadas para el logro de una doble finalidad: obtener información relevante y útil que sirva para la consecución del objetivo marcado en el estudio, y presentar a las personas implicadas un informe con recomendaciones de mejora para el futuro, en coherencia con la finalidad última de la investigación evaluativa. (pág. 16).

#### **1.5.8. Persuade con argumentos sólidos:**

Aguirre (2010), la persuasión es aquella actividad por la que el emisor intenta suscitar un cambio en las actitudes, creencias y/o acciones del receptor o receptores- a través de la transmisión de un determinado mensaje, que es susceptible de ser aceptado o rechazado por éste último. La dirección de una organización debe tener un líder que debe pronunciar argumentos los cuales convengan hacia el que se dirige de manera que llegue a convencer al tercero. (pág. 28)

### **1.5.9. Encuestas Realizadas**

Según Naresh K. Malhotra (2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. En este caso se podría saber mediante encuestas la satisfacción en los pacientes, personal administrativo y funcional. (pág. 47).

### **1.5.10. Impacto de servicio**

Iñiguez (2007) El servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Siendo en este caso el impacto causado en el servicio de atención a pacientes y demás. (pág. 20).

## Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

### 2.1. Planteamiento del Problema

Desde años atrás la gestión de recursos humanos viene tomando mucho énfasis dentro de las organizaciones ya que se encarga del reclutamiento, selección, capacitación e inducción del personal que labora en la organización y por ende, deben ser colaboradores que marquen la diferencia con otros, idóneos para los puestos que ocupan.

La salud es un reto que hoy se debe enfrentar bajo la base conceptual de calidad, para lo cual se exige delimitar las situaciones en su esencia, como también en su contexto, a través de sus funciones básicas y la interacción permanente con su entorno. En este sentido la gestión de los recursos humanos consiste en planificar, organizar, dirigir, evaluar, así como retroalimentar dentro de una visión sistemática en forma eficaz, eficiente, productiva con equidad y humanidad.

La Gestión de recursos humanos es un asunto de suma importancia y necesidad en las organizaciones sociales, comerciales, de servicios, etc., sobre todo, cuando se trata de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El éxito de toda organización depende de una serie de factores, en su mayoría, referidos a la actividad de recursos humanos, esfera que tiene que asumir grandes retos por los cambios que se vienen produciendo en el mundo en todos los aspectos, y su repercusión inmediata en los procesos económicos y sociales.

Tal es el caso de las instituciones Hospitalarias, la misma que no solamente debe acreditar una buena atención de salud a los miles de usuarios que diariamente buscan atención, sino que la gestión de recursos humanos debe también ser óptima.

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicas referidas a los servicios de salud. La calidad de servicio consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención



suministrada logre el equipo más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

Se ha observado la realidad hoy en día de los hospitales de Lima Metropolitana, en donde se aprecia que los pacientes se quejan por la atención brindada. Así como en otros centros de salud en donde la percepción del paciente es pésima, no por el nivel de estudio, socioeconómico o cultural de los pacientes ya que se observa que en otros centros hay peor percepción por parte de los pacientes, así también se observa que la atención brindada en los centros de salud privado es diferente que en los centros de salud público.

### **2.1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el proceso de Gestión de Recursos Humanos intervienen todos los miembros activos de la organización, siendo éstos: la dirección general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal. Para poner en funcionamiento a las personas de una organización necesitamos definir las políticas de personal, y articular las funciones sociales considerando los objetivos de la organización. Además, se necesitan métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos. Todo esto no podrá ser llevado a cabo sin la ayuda de instrumentos administrativos reglamentarios.

En el caso de las instituciones hospitalarias, que no solamente deben acreditar una buena atención médica a los miles de usuarios que diariamente buscan atención, sino que, la administración o gestión de los recursos humanos debe también ser óptima. Es decir, en la medida que la gestión de los recursos humanos (médicos, enfermeras, auxiliares, etc.), sea idónea, entonces se podrá brindar una atención integral a la salud a los pacientes o usuarios de las instituciones hospitalarias.

El “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima Hospitales de Lima Metropolitana, se ve afectado por diferentes problemas que frenan el trabajo eficiente y efectivo. Se observa que muchos hospitales del Perú, no cuenta con una buena infraestructura, posee poco personal médico, carece también de insumos y equipamiento médico que permita dar atención de calidad a los pacientes.

Sumándole la pobre identificación del personal a todo lo mencionado anteriormente y la cultura organizacional con valores negativos, así como los bajos ingresos y la falta de un sistema integrado de información hospitalaria y áreas administrativas pobres en información y procesos; documentos de gestión incompletos y nuevas normas sobre incentivos laborales que no son cumplidas, son problemas que a su vez también afectan a los hospitales, cuyas alternativas de solución ayudaran a mejorar la gestión de los recursos humanos y está a la calidad del servicio.

Un caso específico, es sobre la actual situación de la gestión de Recursos Humanos que se viene efectuando en el Hospital de Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, que tiende a ser muy relativo, ya que es frecuente los casos en que se dan problemas de servicios médicos, con insuficiente número de personal profesional de salud, tanto de médicos y enfermeras, además de que no se dispone todavía de un eficiente sistema de atención a consultas de pacientes, por lo que en determinadas ocasiones, un número de pacientes, no llegan a ser atendidos con la inmediatez esperada. Por otro lado, el personal profesional Médico y de Enfermería se desempeña confortablemente dentro del hospital; por lo que finalmente se tiende a ofrecer una calidad de servicios que no satisface en general a los usuarios o pacientes.

### **2.1.2. Antecedentes Teóricos**

En la presente investigación se definirán términos teóricos como el de gestión de recursos humanos a que según Kamoche (2001) los recursos humanos son el pilar central sobre el que se asientan todas las capacidades que conllevan la consecución de una ventaja competitiva sostenible, ya que son el mecanismo de vinculación de los demás recursos de la empresa. Dentro de la gestión de recursos humanos se analizarán los siguientes términos: motivación, normas institucionales y el trabajo en equipo. Según Newstrom (2011) define a la motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos o en la organización. La motivación en una organización es una táctica imprescindible para las organizaciones, basadas en satisfacer a sus colaboradores con estímulos que

modifiquen su comportamiento mejorando su desempeño laboral, el que una organización tenga colaboradores con un nivel alto de motivación permite que éstos puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y actividades beneficiando a la empresa, la cual podrá obtener resultados positivos respecto a sus objetivos, además de ello no solo beneficiará a la empresa, sino también tendrá repercusiones positivas en los colaboradores, debido a que lograrán sus metas, sintiéndose productivos y pueden incrementar sus remuneraciones.

En relación con la variable dependiente se definirán términos teóricos como el de la calidad de los servicios, que según Cantú, (2001) la calidad de servicio es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. La confiabilidad como punto a definir, según Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988) es la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas de lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico. Finalmente se define tangible, según Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988) los cuales definen como tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

### **2.1.3. Definición del Problema**

#### **Problema Principal**

¿Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?

### **Problemas Específicos**

- ¿Existe relación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?
- ¿Existe relación entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?
- ¿Existe relación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1. Finalidad**

La finalidad de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio fue mejorar el estado de salud de la población peruana, instituyendo el cuidado integral de la salud mental con protección de derechos y garantizando una oferta de servicios comunitarios suficientes y articulados en las redes de salud, para la promoción de la salud, así como la disminución de riesgos, daños, discapacidad y mortalidad prematura por problemas de salud.

Esta investigación se enfoca de manera delimitada, en mejorar la calidad de servicios del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud, a partir de una mejor gestión efectiva de parte del Área de RR.HH. de dicho Hospital, que asegure una mayor disponibilidad eficiente del Personal Profesional de Salud para asegurar una atención efectiva a la totalidad de pacientes y por ende de mejorarse ostensiblemente la calidad de los servicios de salud brindados.

Los beneficiarios directos con el resultado de esta investigación fueron los usuarios del seguro social de salud, ya que, de acuerdo a los resultados obtenidos, la institución y los trabajadores tuvieron que hacer un esfuerzo y mejorar las deficiencias encontradas para poder brindar un mejor servicio y con ella una buena atención en salud.

## **2.2.2. Objetivo general y específicos**

### **Objetivo general**

Determinar si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

### **Objetivos específicos**

- Determinar si existe relación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.
- Determinar si existe relación entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.
- Determinar si existe relación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

## **2.2.3. Delimitación del estudio**

### **Delimitación Temporal**

La presente investigación se desarrolló entre los meses de enero a junio del presente año.

### **Delimitación Espacial**

La investigación se desarrolló dentro de la provincia de Lima Metropolitana, Departamento de Lima.

### **Delimitación Social**

Comprendió a los Directores, Médicos, y Personal del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020, que se hayan estado desempeñando en el periodo 2019 – junio 2020.

## **2.2.4. Justificación e Importancia del estudio**

### **2.2.4.1. Justificación Teórica**

Se propuso generar reflexión sobre el conocimiento de la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio que brindan los hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud a usuarios que han hecho uso del servicio, tomando como referencia el Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre y así comprobar los resultados de las variables en estudio, lo que constituye un aporte teórico.

### **2.2.4.2. Justificación Práctica**

La presente investigación mostro relevancia porque pretendió dar a conocer la calidad del servicio para así poder conseguir satisfacer las necesidades de los clientes, ya que los clientes son la base del éxito de una empresa sobre todo si lo que ofrece la empresa es un servicio como es el caso de los Hospitales de Lima Metropolitana, y específicamente el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, en que se busca mejorar y optimizar la gestión de RR.HH. Del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, y con ello poderse mejorar significativamente la calidad de servicios de salud, que se ofrecen a los usuarios pacientes.

### **2.2.4.3. Justificación Metodológica**

Se evaluó el nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de atención prestada por los servicios de salud del personal profesional del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre; la cual nos sirvió de base para valorar y monitorear la calidad, disponibilidad en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de las futuras acciones.

### **2.2.4.4. Importancia**

El desempeño laboral de los colaboradores, mediante el conocimiento integral del proceso científico, contribuyo al

desarrollo dentro de un clima laboral favorable al servicio gratuito de los usuarios. En el plano filosófico se le da una especial atención a la población, basándose en el bien común, y sin fines de lucro, concordante a la constitución política del estado actual, en especial, respecto a los derechos de la persona

El estudio de la presente tesis contribuyo a obtener mayores conocimientos, así como el perfeccionamiento y la adaptación, de nuevas actitudes efectivas, aumentando la eficiencia y la eficacia, logrando cumplimiento de los objetivos de mejoramiento de la calidad del servicio mediante una buena gestión de recursos humanos.

Esta investigación, procuro cumplir con el mandato constitucional, impartido por el gobierno central, regional y local, y así, también con las normas en estudio, que posee relevancia en el campo de las ciencias médicas, ya que se trata temas de la Calidad de los procesos de atención al cliente y satisfacción del usuario, puesto que esto contribuirá al desarrollo de conocimientos y habilidades en su carrera profesional, de tal manera el presente estudio es de gran importancia, puesto que servirá como instrumentos para que el trabajador se desempeñe eficientemente en el ámbito laboral. Contribuyendo así a una mejor toma de decisiones, así mismo buscara direccionar a la institución al incremento del nivel de la calidad de servicio de manera eficiente donde los únicos beneficiarios serán los usuarios o pacientes y los colaboradores del nosocomio, brindando a la sociedad o comunidad una atención de calidad, además que tanto los colaboradores como los pacientes puedan ostentar un buen nivel de vida, además identificar las deficiencias y buscar una mejora en pos del bienestar social.

Mediante el desarrollo de esta investigación, se ha podido proponer en mejorarse la capacidad de gestión de RR.HH. en el Hospital del distrito de Pueblo Libre, lo que conlleve asegurar en incrementarse la calidad de los servicios de salud, brindados a los pacientes usuarios del mencionado hospital.

## **2.3. Hipótesis y Variables**

### **2.3.1. Supuestos teóricos**

El desarrollo de la presente investigación tuvo como supuestos teóricos en proyección de solución a los problemas planteados anteriormente, los siguientes a considerar:

- A. Es fundamental considerar que, durante el ejercicio de la Gestión de recursos humanos, se consolide la cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional en el Hospital Santa Rosa del Distrito de Pueblo Libre
- B. Es obligatorio y primordial que, en el “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima Hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud, pretendan eliminar las tradicionales jerarquías que distinguen entre funcionarios y operarios.
- C. Finalmente, es fundamental implicar que las relaciones entre gestores y trabajadores no sólo dependen de los responsables del departamento de personal.

### **2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas**

#### **Hipótesis Principal**

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

#### **Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.
- Existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa



del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

- Existe relación significativa entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.

### 2.3.3. Variables e Indicadores

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Independiente:</b> <b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Los recursos humanos son el pilar central sobre el que se asientan todas las capacidades que conllevan la consecución de una ventaja competitiva sostenible, ya que son el mecanismo de vinculación de los demás recursos de la empresa. (Kamoche 2001)	<b>Dimensión 1: Motivación</b>	Formación profesional	1
			Salarios	2
			Condiciones laborales	3
			Beneficios Bonos	4
			Seguridad laboral	5
		<b>Dimensión 2: Comunicación</b>	Percepción	6
			Barreras en la comunicación	7
			Clima Organizacional	8
		<b>Dimensión 3: Trabajo en equipo</b>	Participación activa de los trabajadores	9
			Cooperación entre directivos y trabajadores	10

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Dependiente:</b> <b>Calidad de Servicio</b>	Según Cerezo (2003) en su ensayo, la satisfacción del cliente el elemento predominante de la calidad percibida, la definición de la calidad de servicio es: “la minimización de la distancia ante las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este después de su utilización”.	<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>	Plan de difusión	11
			Actividades de difusión	12
			Recursos humanos para el servicio	13
		<b>Dimensión 2: Sensibilidad</b>	Grupos de trabajo	14
			Personal con conocimiento especializado	15
			Orientación al usuario	16
		<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	Entrega de información oportuna	17
			Persuade con argumentos sólidos	18
			Encuestas realizadas	19
		<b>Dimensión 4: Tangibles</b>	Impacto del servicio	20
			Personal muestra interés en la resolución de los problemas	21
			Personal con deseo de ayudar	22
			Personal que atiende de forma rápida	23
			Personal orientador	24

### Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

#### 3.1. Población y Muestra

##### Población

La población de acuerdo al autor (Vara, 2015), es “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, situaciones, etc.) a investigar”. La población objeto de estudio, estuvo constituida por el total del Personal que laboran en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre en el Ministerio de Salud, dentro de la ciudad de Lima Metropolitana; siendo la cantidad del Personal de dicha Entidad que es de 336 profesionales; distribuyéndose en las siguientes cantidades:

Ocupación	Cantidad
Jefe Director	1
Jefe de Área de RRHH	1
Personal Médico	334
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>

##### Muestra

La muestra de estudio, que se seleccionó por muestreo probabilístico sobre el total de la cantidad poblacional, con lo cual se ha obtenido como una muestra específica de 75 Miembros del Hospital Santa Rosa de Lima Metropolitana en el Ministerio de Salud, en base a la siguiente fórmula correspondiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

En que:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N-1) \times 0,1^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

N = Población de Estudio

n = Cantidad de Muestra

E = Estimación de error = 10%

Z = Nivel de confianza = 1.96

p = Probabilidad a favor = 0.5

q = Probabilidad en contra = 0.5

$$n = \frac{336 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(335) * (0.1)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

*n = 75 Miembros del Hospital Santa Rosa*

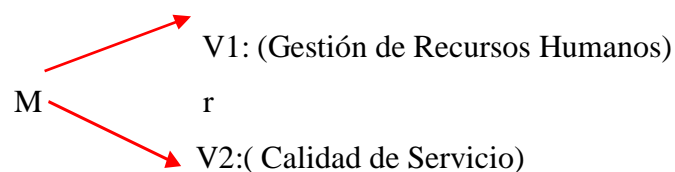
### 3.2. Diseño a utilizar en el estudio

El estudio estuvo enmarcado en el enfoque cuantitativo, y se sustentó con (Tamayo, 2007) “utilizo la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

La presente investigación fue un estudio descriptivo, ya que según Tamayo (1998) “comprendió la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente.” (p.54).

El diseño de la investigación fue no experimental ya que no fue necesaria la manipulación del factor causal para la determinación de su relación con los efectos además sólo se describieron y analizaron su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007)

La presente investigación utilizó un método correlacional, porque tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de los servicios (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Así como también fue de corte transversal puesto que se recopilan los datos en un momento único (Morán y Alvarado, 2010).



Dónde:

m = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2= Variable 2

r = Correlación

### **3.3. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento presentado fue elaborado bajo el fin de analizar y medir cada dimensión que se involucran dentro de la investigación. La encuesta fue el instrumento utilizado para el presente trabajo de investigación, realizado de manera escrita, las preguntas de tipo cerrada fueron contestadas por el encuestado mediante la aplicación de un formulario de preguntas diseñadas bajo la orientación de las variables definidas para esta investigación con 33 ítem de los cuales 24 ítem cuentan con la escala Likert y 9 ítem no lo poseen, permitiéndonos tener una amplia cobertura del tema para que posteriormente serán validadas.

La escala de la encuesta se definió de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En Desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

### **3.4. Procesamiento de Datos**

En el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico denominado SPSS en su versión número 25, según el autor (Valderrama, 2016) se utilizó “La estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y diagramas de barra”. Los métodos utilizados en la presente investigación fueron la prueba de Rho de Spearman.

- Se procesó los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- Luego se calculó el resultado promedio de las dimensiones según los indicadores expuestos en cada ítem.
- Para la correlación entre dos variables se utilizó la correlación  $r$  de Spearman, para determinar si existe influencia significativa de las dimensiones con las variables.
- Finalmente se interpretó los resultados según el sigma obtenido y dichas hipótesis se complementaron con las preguntas que no trabajan con la escala Likert.

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

### 4.1. Presentación de Resultados

**Tabla 1**

*Frecuencia respecto al lugar de trabajo y la oportunidad de crecer profesionalmente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	38,67	38,67	38,67
	Totalmente de acuerdo	46	61,33	61,33	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

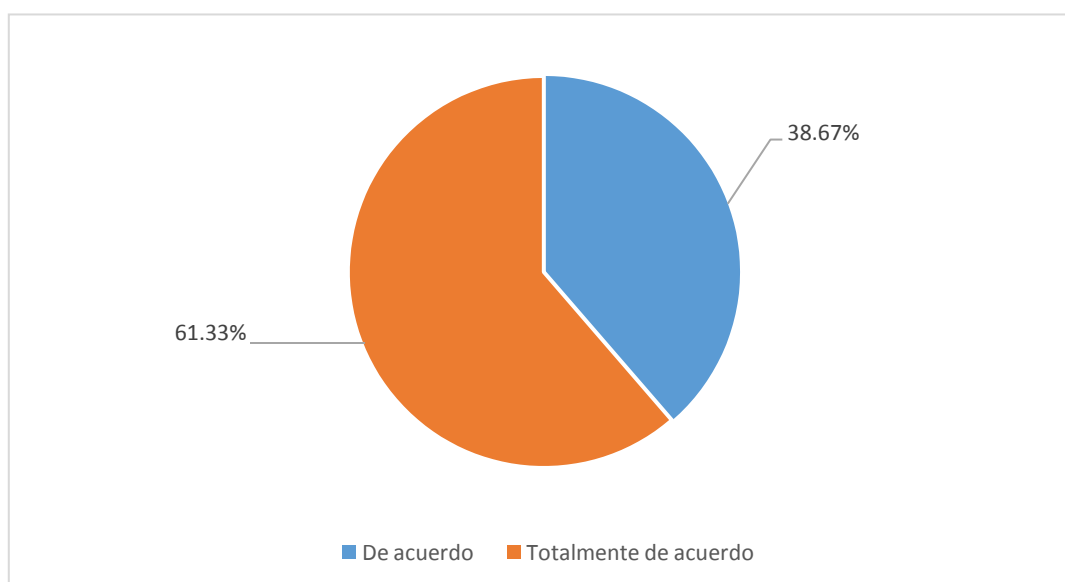


Figura 1 Frecuencia respecto al lugar de trabajo y la oportunidad de crecer profesionalmente

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 61.33% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo en que el lugar de trabajo influye en la oportunidad de crecer profesionalmente, mientras que el 38,67% se encontraron de acuerdo.

**Tabla 2**

*Frecuencia respecto a los salarios adecuados acordes al servicio que se presta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	45,33	45,33	45,33
	Totalmente de acuerdo	8	54,67	54,67	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

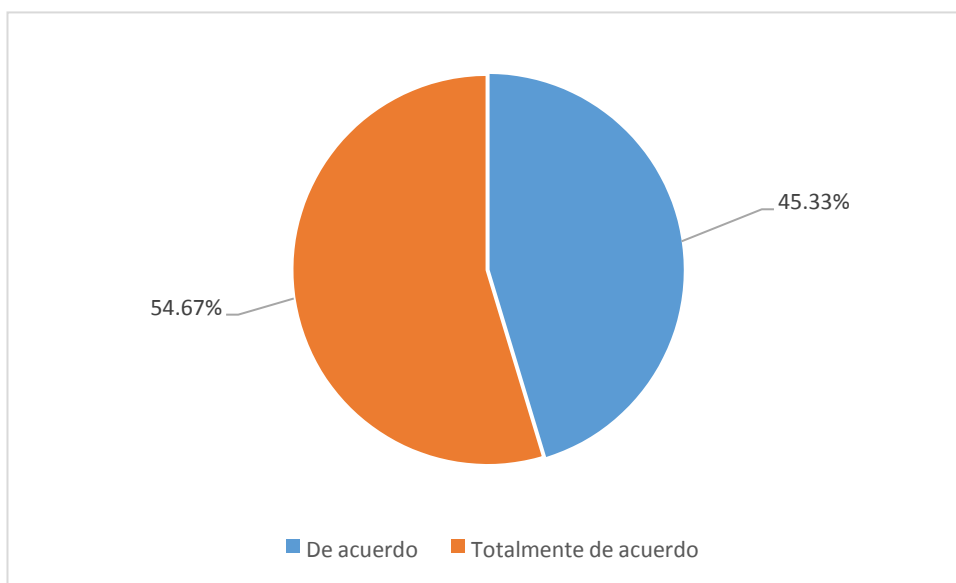


Figura 2 Frecuencia respecto a los salarios adecuados acordes al servicio que se presta.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 54.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo en que los salarios deben ser adecuados acorde al servicio que se presta, mientras que el 45,33% se encontraron de acuerdo.

**Tabla 3**

*Frecuencia respecto a las condiciones laborales apropiadas para el servicio que presta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.33%	9.33%	9.33%
	De acuerdo	52	69.33%	69.33%	78,66%
	Totalmente de acuerdo	16	21.33%	21.33%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

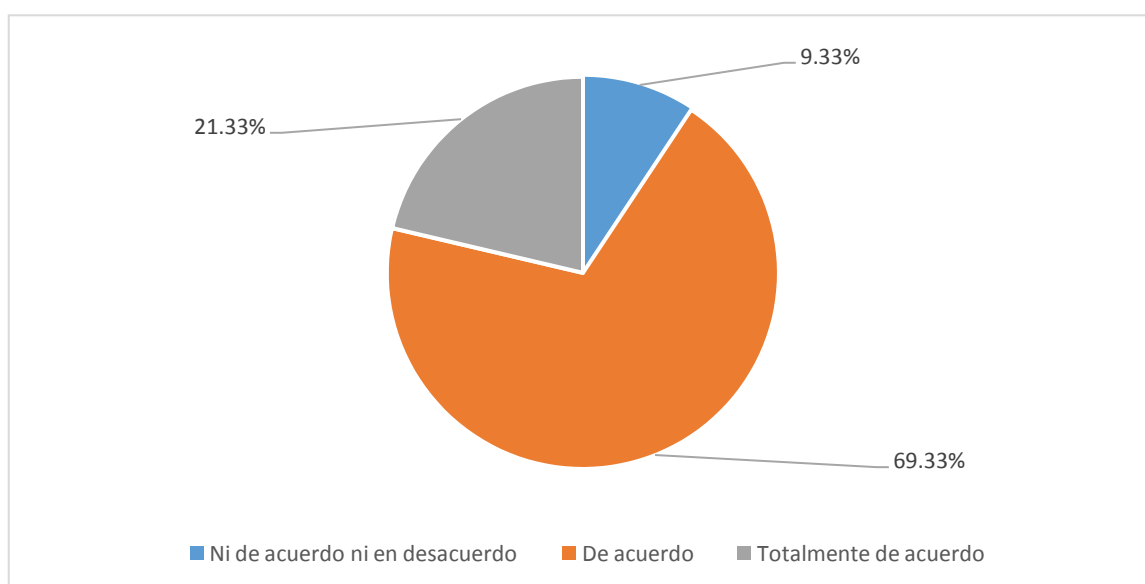


Figura 3 Frecuencia respecto a las condiciones laborales apropiadas para el servicio que presta.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 21.33% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo que las condiciones laborales deben ser apropiadas para el servicio que se presta, mientras que el 69.33% se encontraron de acuerdo y solo el 9.33% no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo.



**Tabla 4**

*Frecuencia respecto a las medidas en que se reconocen las labores efectuadas en los diferentes servicios del hospital.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6.67%	6.67%	6.67%
	De acuerdo	35	46.67%	46.67%	53.34%
	Totalmente de acuerdo	35	46.67%	46.67%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

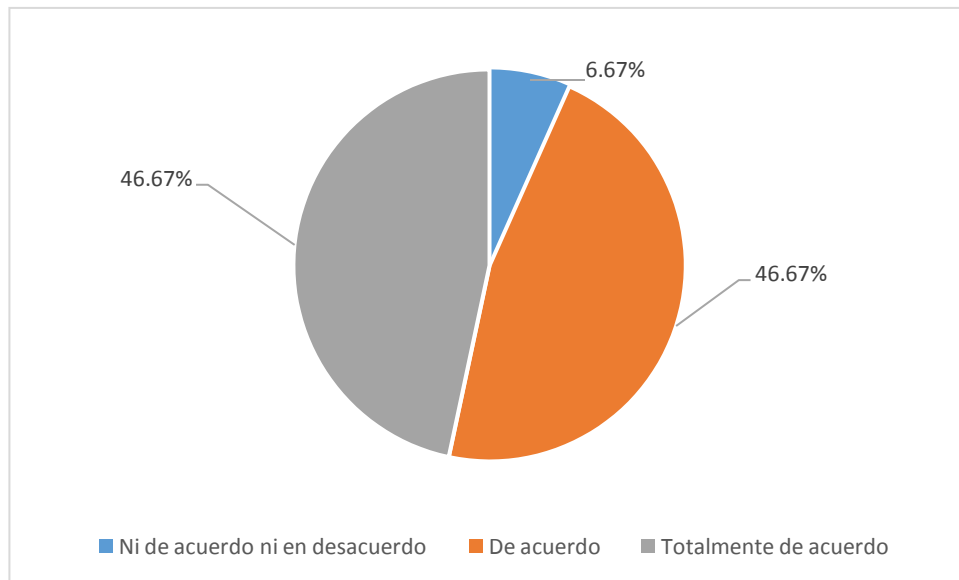


Figura 4 Frecuencia respecto a las medidas en que se reconocen las labores efectuadas en los diferentes servicios del hospital.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 46.67% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo, y otro 46.67% de los encuestados, sostuvieron estar totalmente de acuerdo; de que las medidas en las que se reconocen las labores efectuadas en los diferentes servicios del hospital, mientras que el 6.67% no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 5**

*Frecuencia respecto a la existencia de seguridad laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	16	21.33%	21.33%
	Totalmente de acuerdo	59	78.67%	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

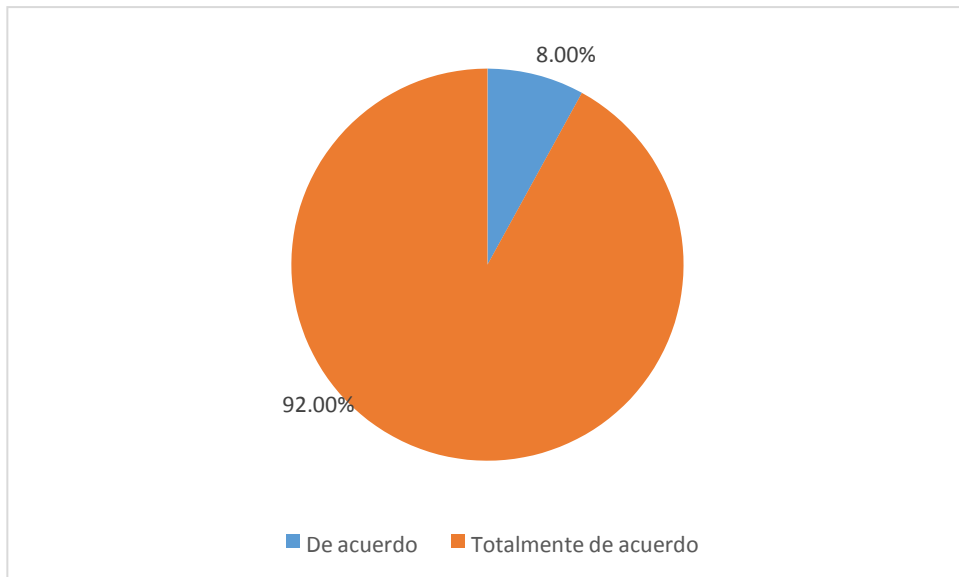


Figura 5 Frecuencia respecto a la existencia de seguridad laboral.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 78.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo en que, si existe seguridad laboral, mientras que el 21.33 % solo se encontraron de acuerdo.

**Tabla 6**

*Frecuencia respecto a la información brindada en Hospital es apropiada para realizar un buen servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	8,0	8,0	8,0
	Totalmente de acuerdo	69	92,0	92,0	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

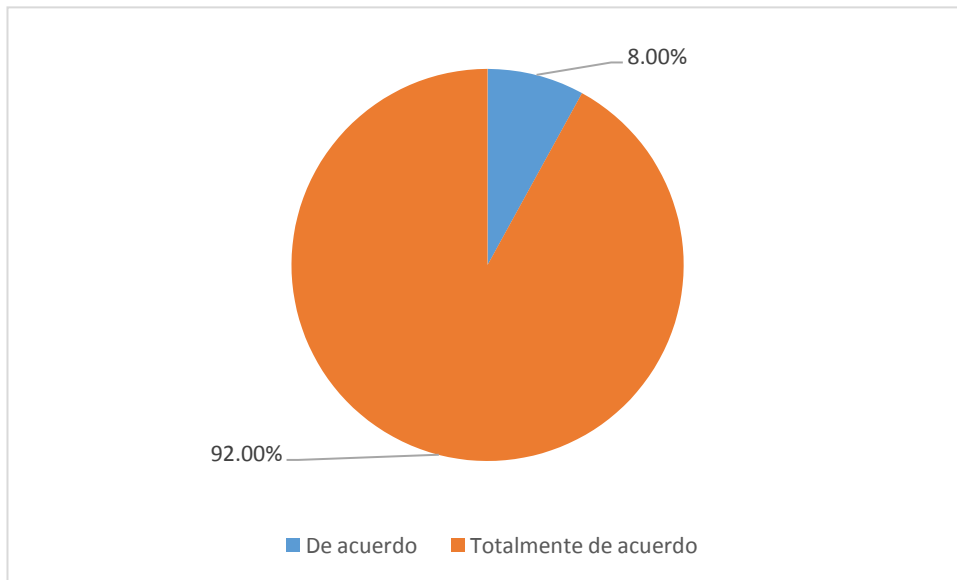


Figura 6 Frecuencia respecto a la información brindada en hospital es apropiada para realizar un buen servicio.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 92.00% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo en que la información brindada en el hospital es la adecuada para realizar un buen servicio, mientras que el 8.00% restante solo estuvieron de acuerdo.

**Tabla 7**

*Frecuencia respecto al trato adecuado en el servicio ya sea amabilidad, educación y respeto.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	45.33%	45.33%
	Totalmente de acuerdo	41	54.67%	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

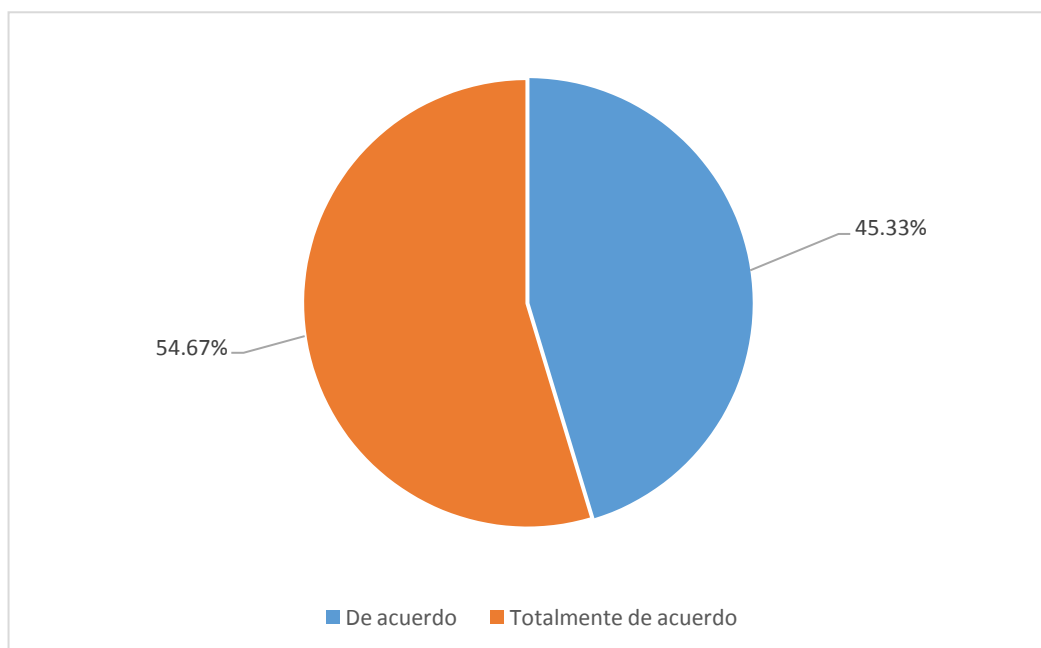


Figura 7 Frecuencia respecto al trato adecuado en el servicio ya sea amabilidad, educación y respeto.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 45.33% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo respecto al trato adecuado en el servicio ya sea amabilidad, educación y respeto, mientras que el 54.67% se encontraron totalmente de acuerdo.

**Tabla 8**

*Frecuencia respecto al adecuado clima organizacional en el hospital.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12.00%	12.00%	12.00%
	De acuerdo	7	9.33%	9.33%	21,33%
	Totalmente de acuerdo	59	78.67%	78.67%	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

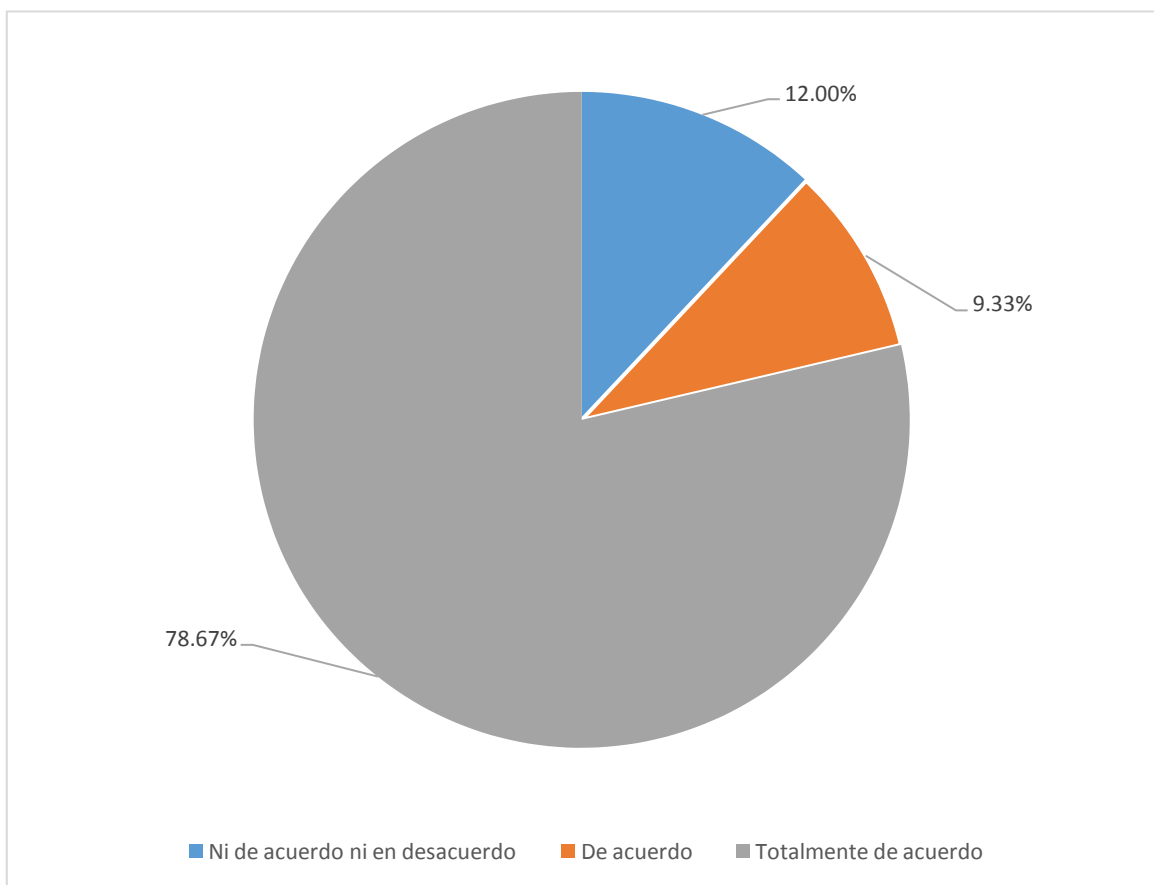


Figura 8 Frecuencia respecto al adecuado clima organizacional en el hospital.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 78.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto al adecuado clima organizacional en el hospital, mientras que el 12.00% no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo y el 9.33% restante se encontraron de acuerdo.

**Tabla 9**

*Frecuencia respecto a la participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	13.33%	13.33%	13.33%
	Totalmente de acuerdo	65	86.67%	86.67%	100,0%
Total		75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

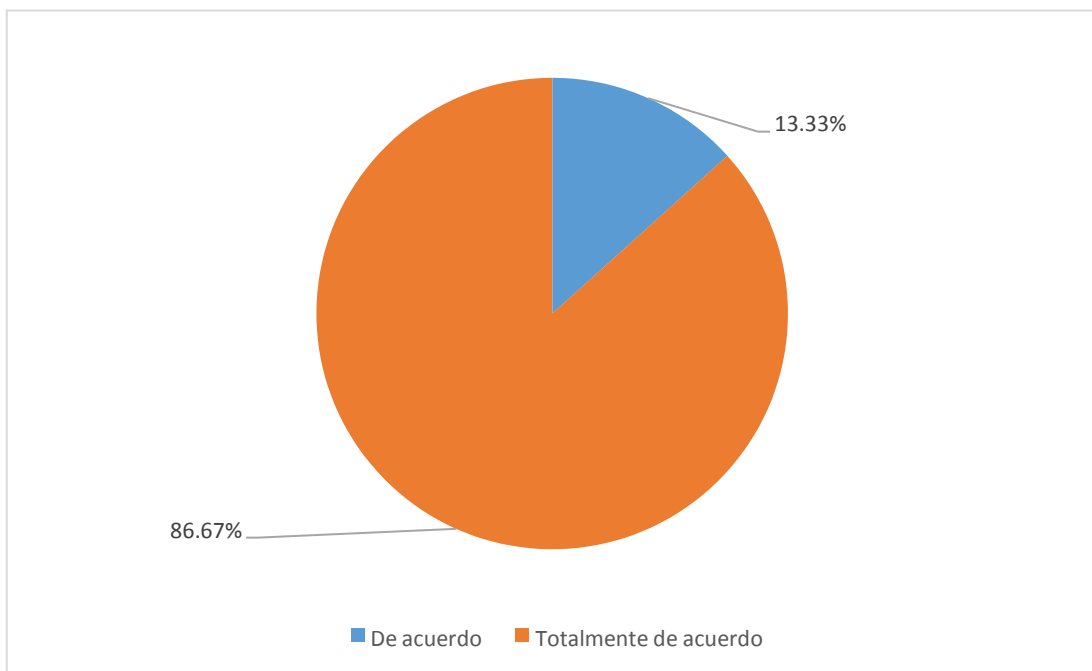


Figura 9 Frecuencia respecto a la participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 86.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios, mientras que el 13.33% se encontraron de acuerdo.

**Tabla 10**

*Frecuencia respecto a la cooperación entre directivos y trabajadores del hospital.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6.67%	6.67%	6.67%
	De acuerdo	16	21.33%	21.33%	28,00
	Totalmente de acuerdo	54	72.00%	72.00%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

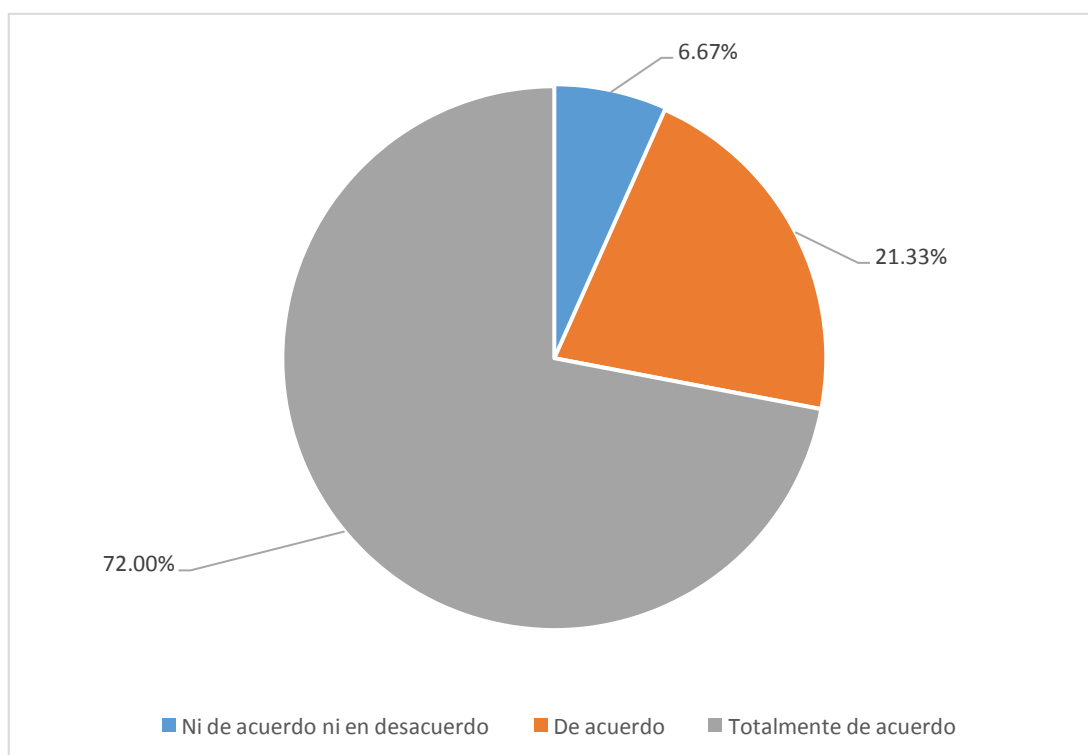


Figura 10 Frecuencia respecto a la cooperación entre directivos y trabajadores del hospital.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 72.00% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la cooperación entre directivos y trabajadores del hospital, mientras que el 21.33% estuvieron de acuerdo y el 6.67% no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 11**

*Frecuencia respecto al cumplimiento con el servicio prometido.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4.00%	4.00%	4.00%
	De acuerdo	14	18.67%	18.67%	22,67
	Totalmente de acuerdo	58	77.33%	77.33%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

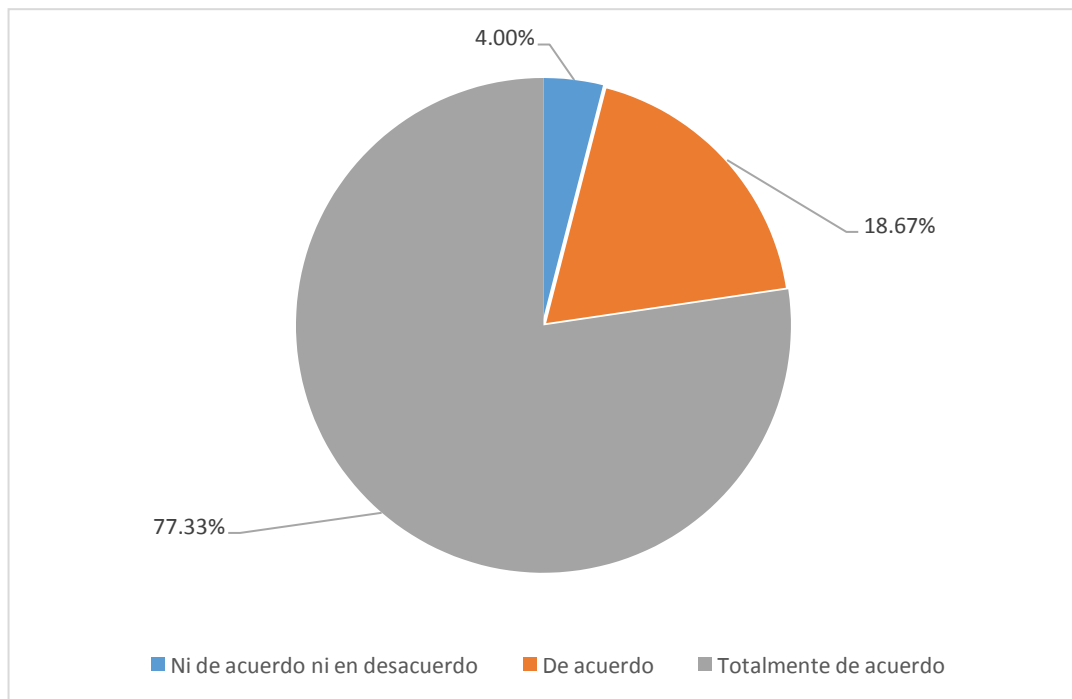


Figura 11 Frecuencia respecto al cumplimiento con el servicio prometido.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 77.33% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto al cumplimiento con el servicio prometido, mientras que el 18.67% estuvieron de acuerdo y el 4.00% faltante no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**Tabla 12**

*Frecuencia respecto al interés que muestra el personal de los hospitales en la resolución de sus problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	37.33%	37.33%	37.33%
	Totalmente de acuerdo	47	62.67%	62.67%	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

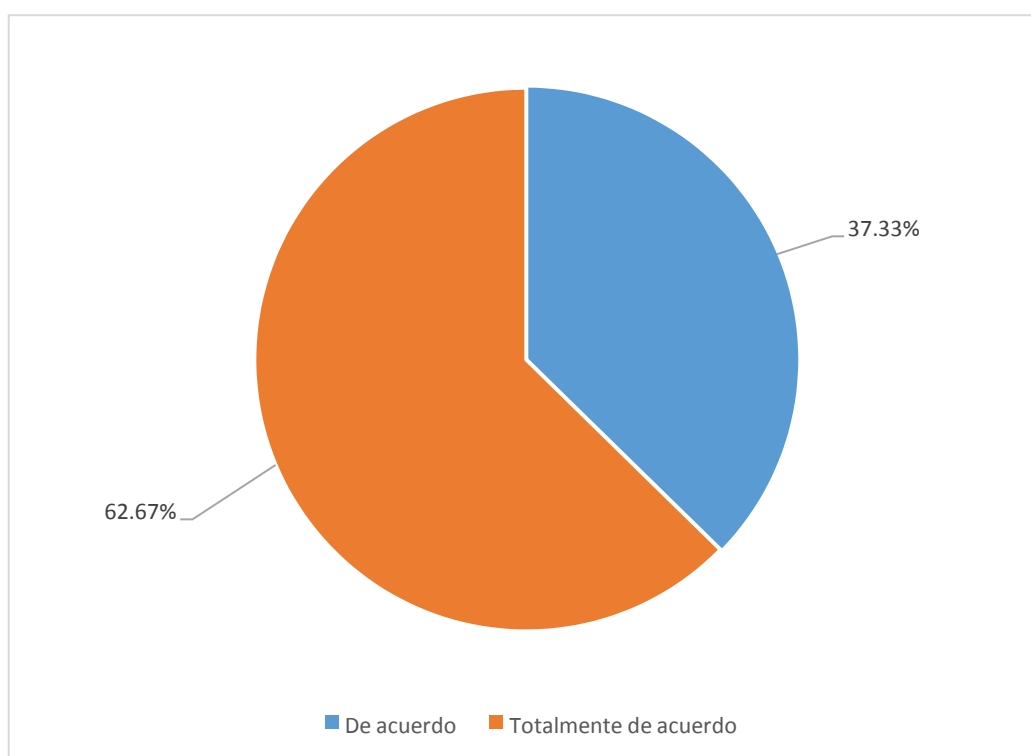


Figura 12 Frecuencia respecto al interés que muestra el personal de los hospitales en la resolución de sus problemas

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 62.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto al interés que muestra el personal de los hospitales en la resolución de sus problemas, mientras que el 37.33% restante se encontraron de acuerdo.

**Tabla 13**

*Frecuencia respecto a la resolución sin errores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	26.67%	26.67%
	Totalmente de acuerdo	55	73.33%	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

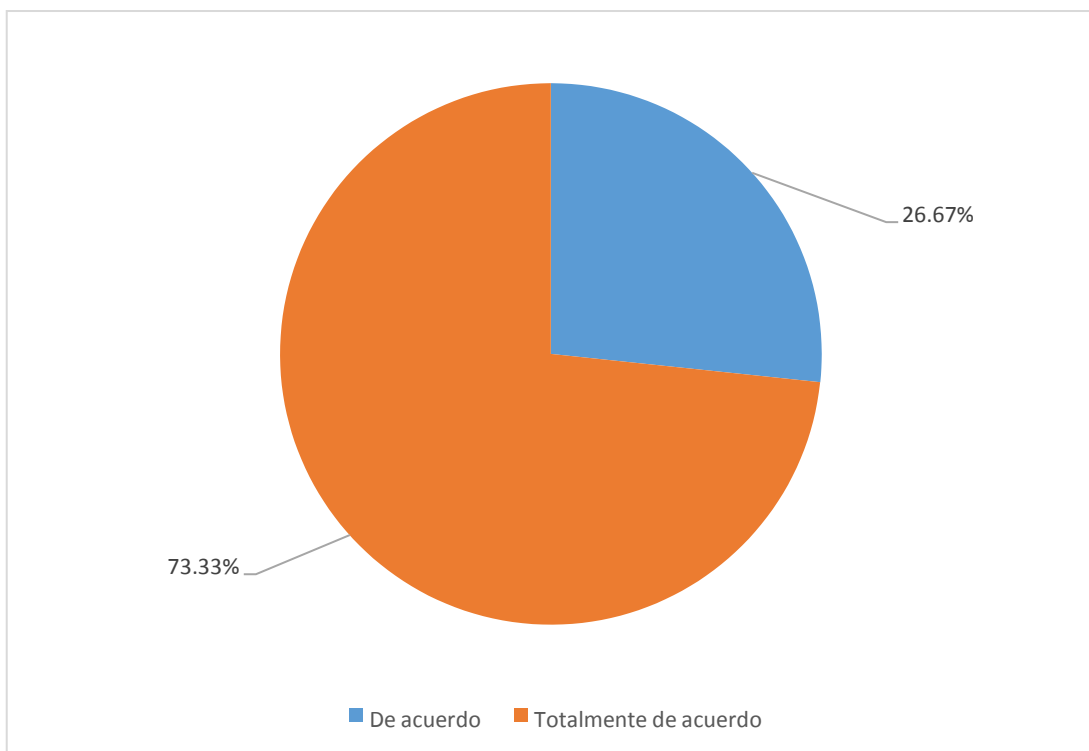


Figura 13 Frecuencia respecto a la resolución sin errores

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 73.33% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la resolución sin errores, mientras que el 26.67% se mostraron de acuerdo.

**Tabla 14**

*Frecuencia respecto a la disposición de ayudar del personal de los hospitales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	37.33%	37.33%	37.33%
	Totalmente de acuerdo	47	62.67%	62.67%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

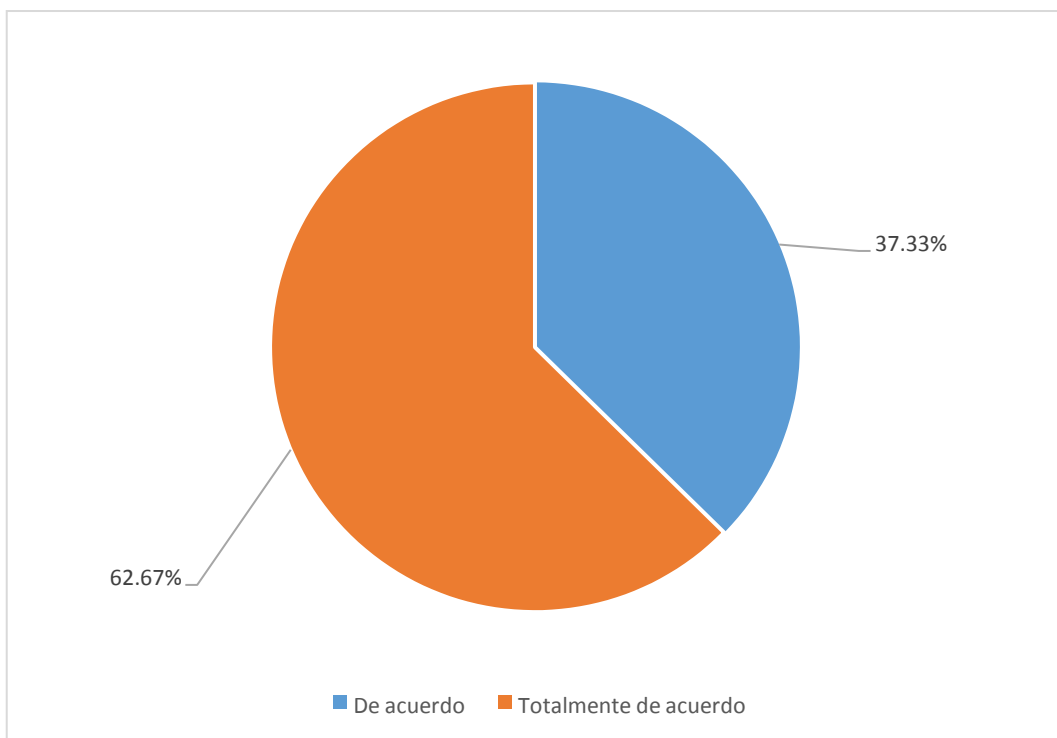


Figura 14 Frecuencia respecto a la disposición de ayudar del personal de los hospitales.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 62.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la disposición de ayudar del personal de los hospitales, mientras que el 37.33% solo se encontraron de acuerdo.

**Tabla 15**

*Frecuencia respecto a la rapidez de atención y servicio que brindan los hospitales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	3	20,0	20,0	33,3
Totalmente de acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

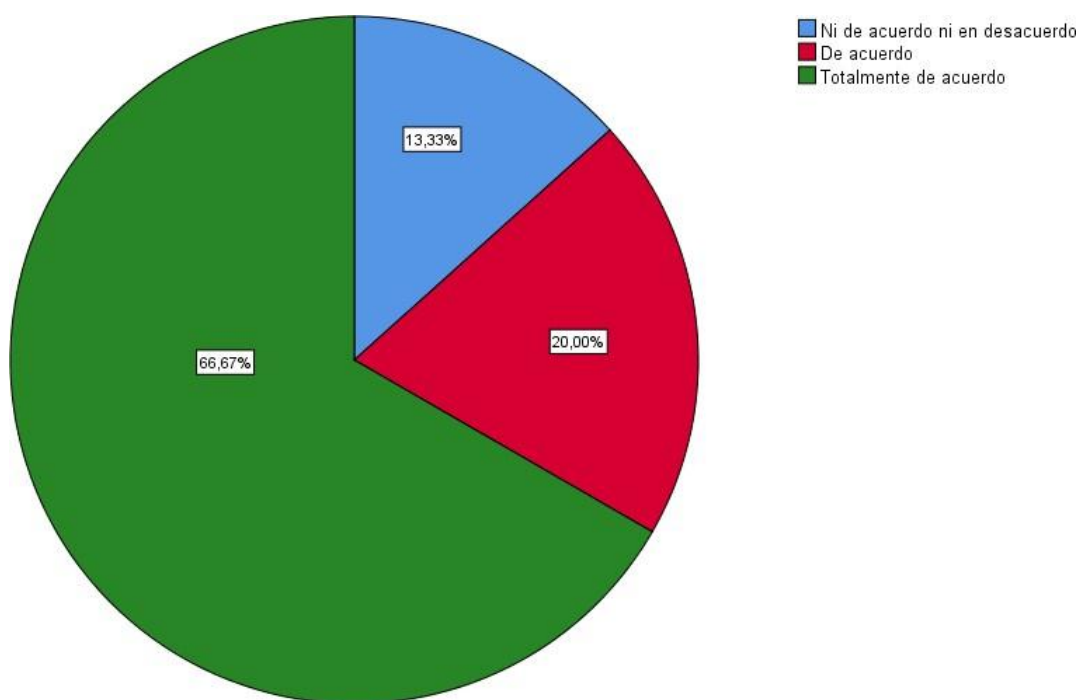


Figura 15 Frecuencia respecto a la rapidez de atención y servicio que brindan los hospitales.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 66.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la rapidez de atención y servicio que brindan los hospitales, mientras que el 20.00% opina que estuvieron de acuerdo y el 13.33% no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 16**

*Frecuencia respecto a la orientación que ha brindado el personal de los hospitales de Lima Metropolitana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	28.00%	28.00%	28.00%
	Totalmente de acuerdo	54	72.00%	72.00%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

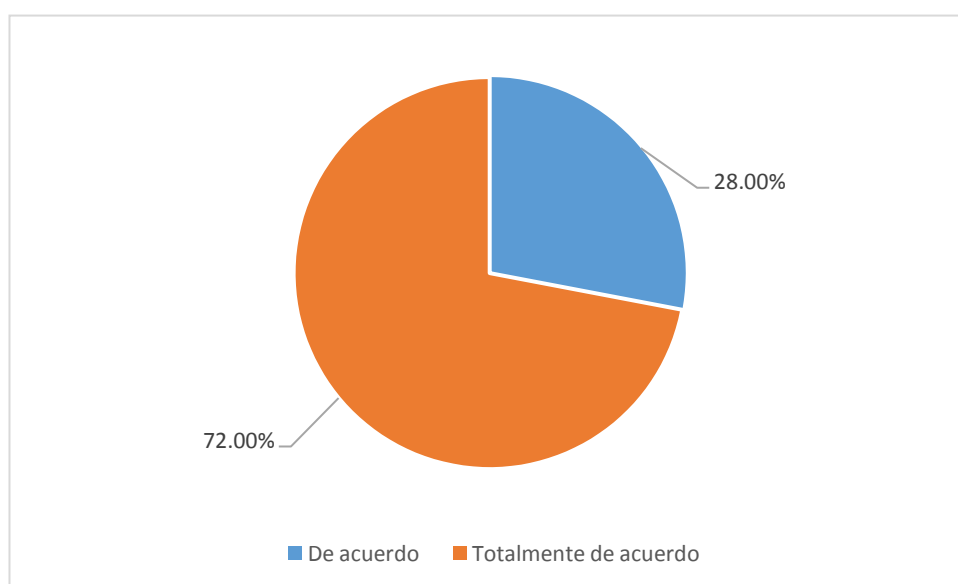


Figura 16 Frecuencia respecto a la orientación que ha brindado el personal de los hospitales de Lima Metropolitana

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 72.00% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la orientación que ha brindado el personal de servicio del “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana, mientras que el 28.00% se encontraron de acuerdo.

**Tabla 17**

*Frecuencia respecto a la actitud Cortez del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.67%	2.67%	2.67%
De acuerdo	10	13.33%	13.33%	16.00%
Totalmente de acuerdo	63	84.00%	84.00%	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

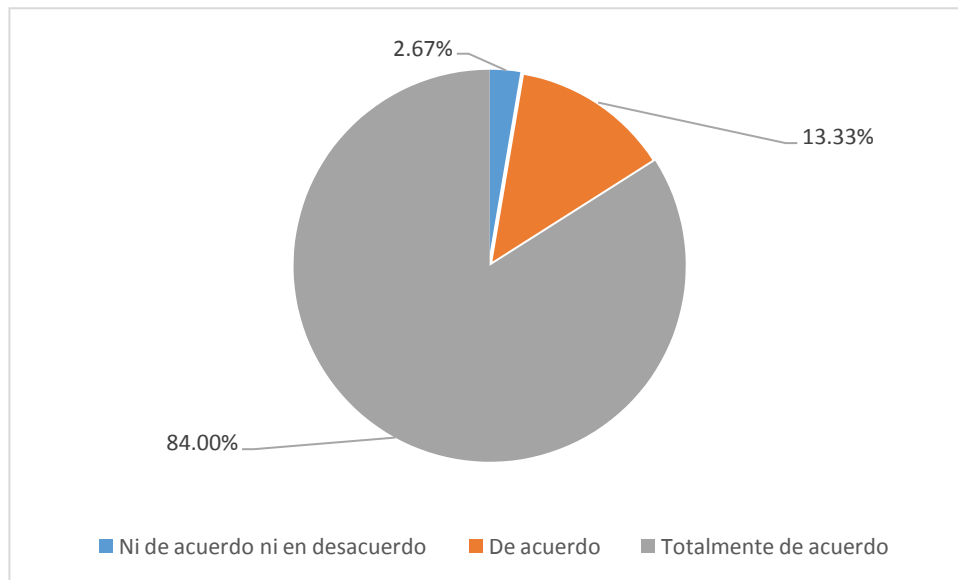


Figura 17 Frecuencia respecto a la actitud Cortez del personal

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 84.00% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la actitud cortés del personal, mientras que el 13.33% se encontraron de acuerdo y el 2.67% no se encontraron de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 18**

*Frecuencia respecto a la confianza que inspira el personal de los hospitales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	25.33%	25.33%
	Totalmente de acuerdo	56	74.67%	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

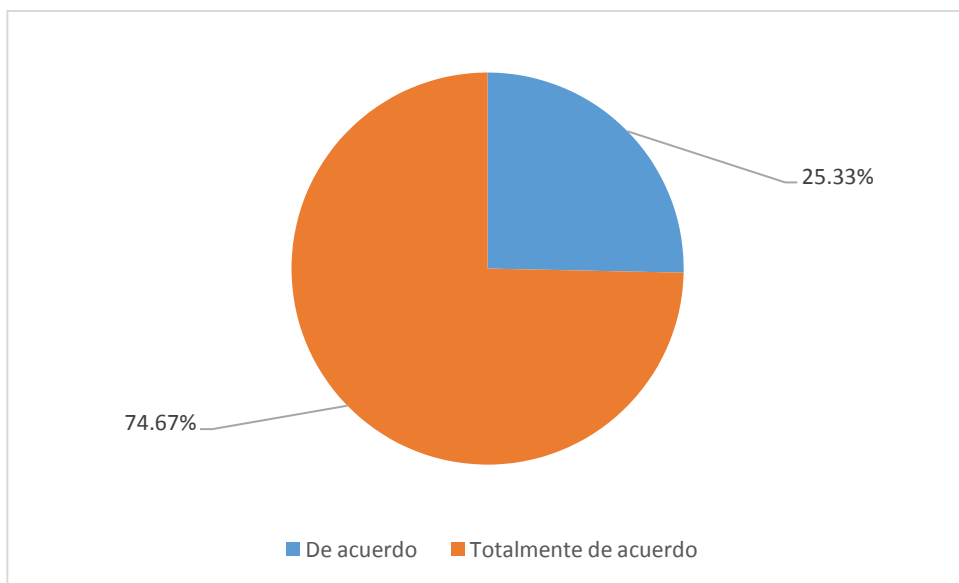


Figura 18 Frecuencia respecto a la confianza que inspira el personal de los hospitales.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 74.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la confianza que inspira el personal de servicio en el “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima, mientras que el 25.33% restante se encontraron de acuerdo.

**Tabla 19**

*Frecuencia respecto a si el personal de los hospitales tiene conocimientos del servicio otorgado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8.00%	8.00%	8.00%
	De acuerdo	23	30.67%	30.67%	38.67%
	Totalmente de acuerdo	46	61.33%	61.33%	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

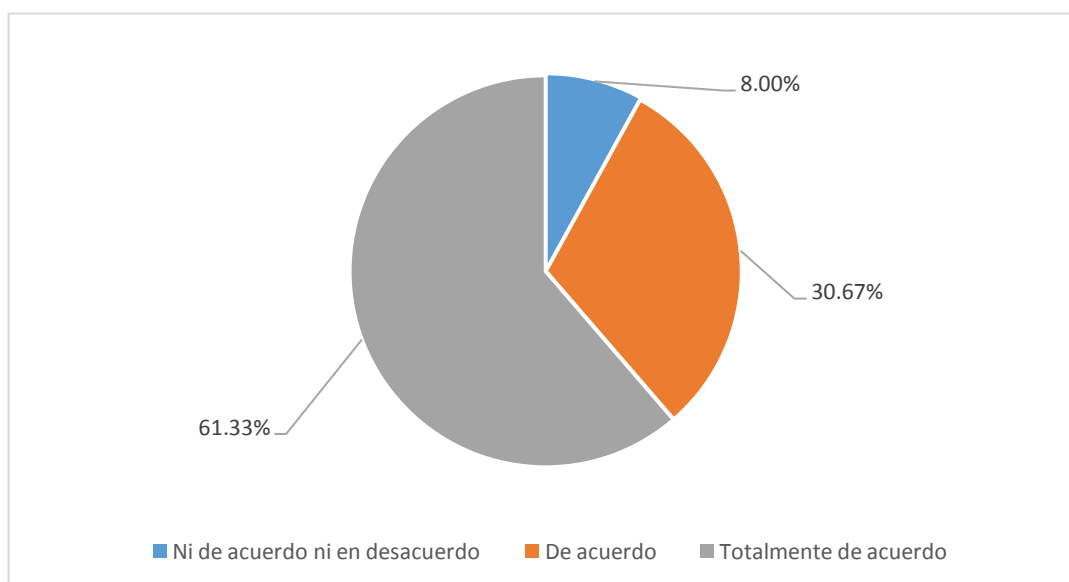


Figura 19 Frecuencia respecto a si el personal de los hospitales tiene conocimientos del servicio otorgado.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 61.33% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a si el personal de servicio en el “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima tienen conocimientos del servicio otorgado, mientras que el 30.67% se encontraron de acuerdo y el 8.00% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**Tabla 20**

*Frecuencia respecto a la atención personalizada que brinda el personal.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	38.67%	38.67%	38.67%
De acuerdo	39	52.00%	52.00%	90.67%
Totalmente de acuerdo	7	9.33%	9.33%	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

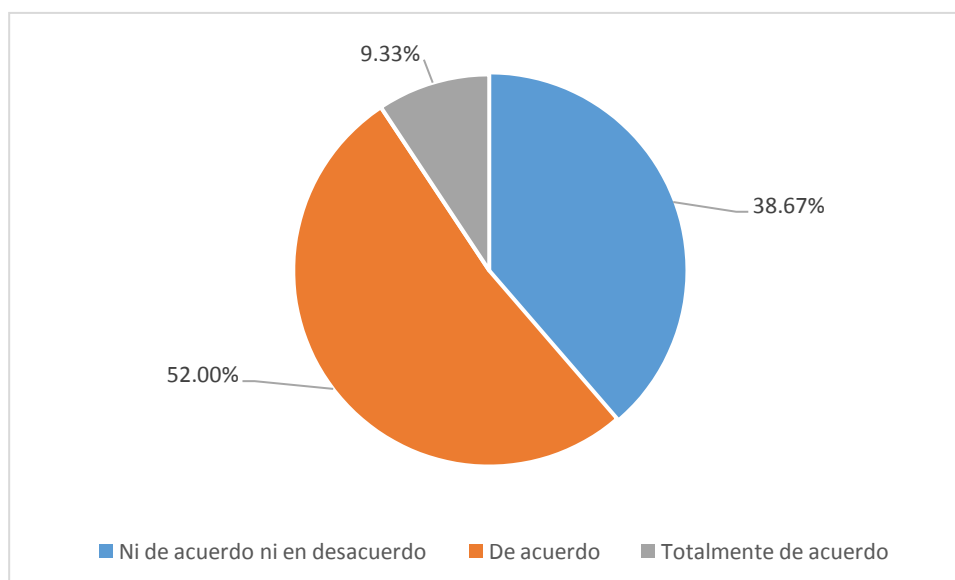


Figura 20 Frecuencia respecto a la atención personalizada que brinda el personal.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 52.00% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo respecto a la atención personalizada que brinda el personal, mientras que el 38.67% no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo y el 9.33% restante se encontraron totalmente de acuerdo.

**Tabla 21**

*Frecuencia respecto al material de comunicación visualmente atractivo y entendible.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13.33%	13.33%	13.33%
De acuerdo	42	56.00%	56.00%	69.33%
Totalmente de acuerdo	23	30.67%	30.67%	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

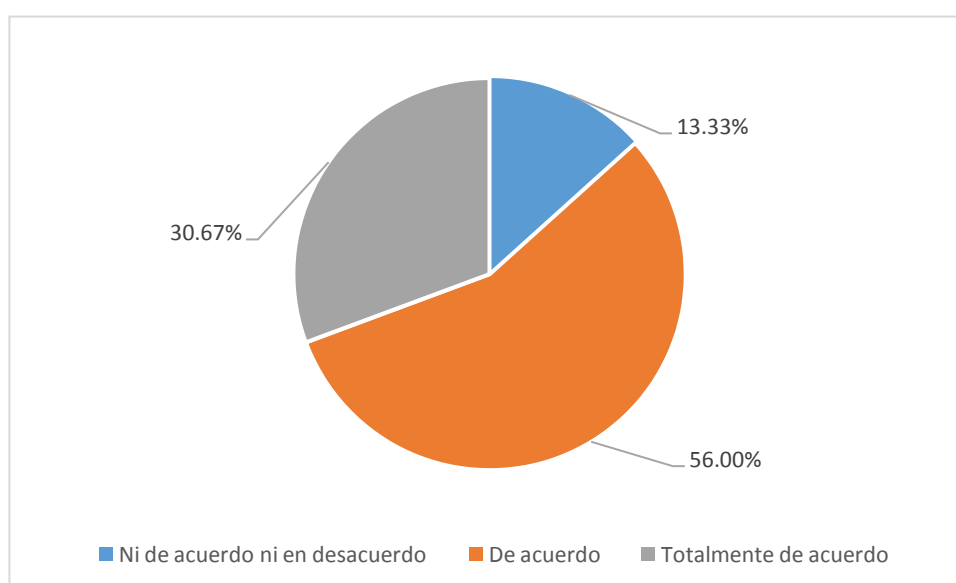


Figura 21 Frecuencia respecto al material de comunicación visualmente atractivo y entendible.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 56.0% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo respecto al material de comunicación visualmente atractivo y entendible, mientras que el 30.67% se encontraron totalmente de acuerdo y el 13.33% restante no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 22**

*Frecuencia respecto a la buena presencia del personal.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
De acuerdo	37	49.33%	49.33%	49.33%
Totalmente de acuerdo	38	50.67%	50.67%	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

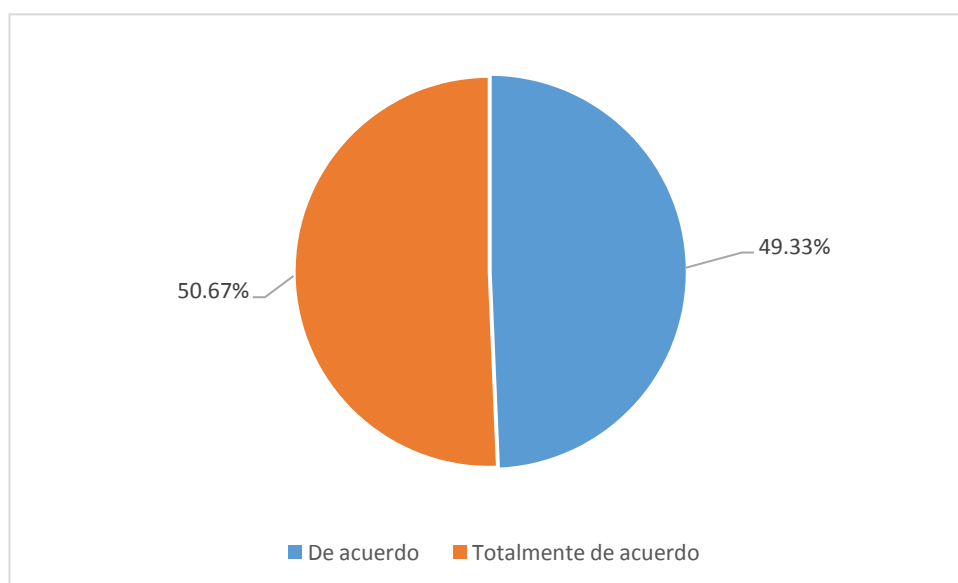


Figura 22 Frecuencia respecto a la buena presencia del personal.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 50.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la buena presencia del personal de servicio del “Hospital Santa Rosa” del distrito de Pueblo Libre de Lima, mientras que el 49.33% se encontraron de acuerdo.

**Tabla 23**

*Frecuencia respecto a la rapidez en la atención a los pacientes por parte del personal.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.67%	18.67%	18.67%
De acuerdo	47	62.67%	62.67%	81.34%
Totalmente de acuerdo	14	18.67%	18.67%	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

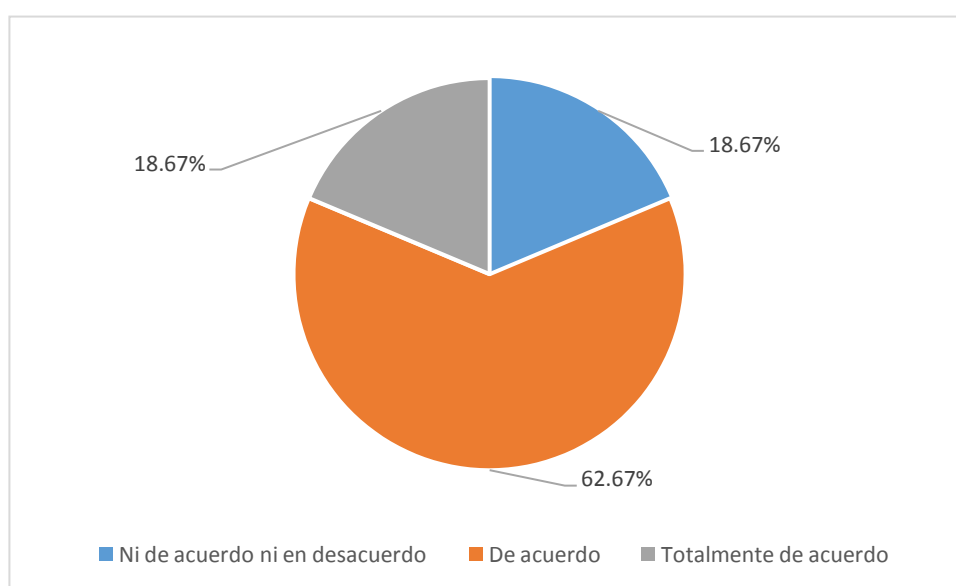


Figura 23 Frecuencia respecto a la rapidez en la atención a los pacientes por parte del personal.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 62.67% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo respecto a la rapidez en la atención a los pacientes por parte del personal, mientras que el 18.67% no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 18.67% restante se encontraron totalmente de acuerdo.

**Tabla 24**

*Frecuencia respecto a la presencia de un orientador en el hospital.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	37.33%	37.33%
	Totalmente de acuerdo	47	62.67%	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

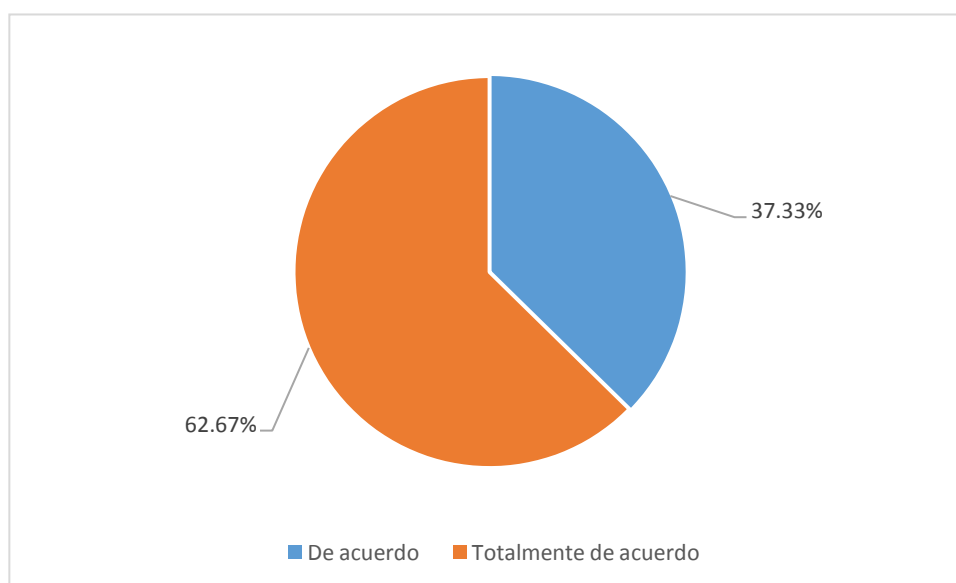


Figura 24 Frecuencia respecto a la presencia de un orientador en el hospital.

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla podemos apreciar que el 62.67% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la presencia de un orientador en el Hospital Santa Rosa, mientras que el 37.33% se encontraron de acuerdo.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Tabla 2**

*Correlación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.*

		Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,867**
	Calidad de Servicio	N	75
		Coefficiente de correlación	,867**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	75

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general, se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.867\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,001 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,00 lo que nos permitió afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

#### 4.2.2. Hipótesis secundarias

##### a. Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Ha:** Existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Tabla 3**

*Correlación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio*

			Calidad de Servicio	Motivación
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Motivación	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 1, se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.856\* y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permitió afirmar que la hipótesis específica 1 se cumple, entonces: Existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**b. Hipótesis específica 2.**

**Ho:** No Existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Ha:** Existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Tabla 4**

*Correlación entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Comunicación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	75	75
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	75	75

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2, se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.792\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,006 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permitió afirmar que la hipótesis específica 2 se cumple, entonces: Existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.



c. **Hipótesis específica 3.**

**Ho:** No existe relación significativa entre el Trabajo en Equipo y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Ha:** Existe relación significativa entre el Trabajo en Equipo y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

**Tabla 5**

*Correlación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.*

			Calidad de servicio	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 3, se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene el valor de 0.838\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permitió afirmar que la hipótesis alterna se cumple, entonces: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019.

### 4.3. Discusión de Resultados

Chacaltana (2015) se enfocó en determinar la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en el Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Obteniendo como resultados que la gestión de recursos humanos, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto, la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes. Corroborando la teoría en la presente investigación se obtuvo que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el caso del Hospital Santa Rosa de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.867\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.

Salvatierra (2019) expresa de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho, 2018. Estudio 35 trabajadores por medio de encuestas obteniendo que el 20% de los trabajadores mencionó que el hospital no incentiva que compartas tu conocimiento con los demás trabajadores, el 31,4% mencionaron que no existe un eficiente liderazgo dentro del hospital y el 68,6% mencionan que solo a veces tienen una actitud emprendedora. Por tal motivo podemos agregar conjunto con la presente investigación que presenta la existencia de relación entre la motivación y la calidad de servicio, si se presenta una buena motivación a los trabajadores se podrá apreciar mayor resultados con los pacientes sin obtener discusiones ni incomodidades por parte de ellos además se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.856\* y el sigma (bilateral) fue de 0,000.

Boza y Solano, (2017) realizaron el estudio en base a una investigación descriptiva y exploratorio con enfoque cuantitativo, teniendo como objetivos

determinar analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional del Niño sobre atributos, llegando a la conclusión de que los padres que llevan a sus niños al área de emergencia consideran que reciben la información adecuada y oportuna que les ayuda a comprender el proceso de la enfermedad de su niño, sobre todo en términos simples. es por eso que la comunicación es necesaria entre los pacientes y el personal mejorando una calidad de servicio como se puede apreciar en la presente investigación existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.792\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,006 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.

Sánchez (2018) tuvo como objetivos determinar la relación de la gestión del talento humano en el desempeño profesional, técnico-administrativo, en el centro materno infantil de Piedra Liza –distrito del Rímac: red de salud de San Juan de Lurigancho periodo 2015, obteniendo como resultado la existencia de problemas en el desempeño profesional, esto quiere decir que los colaboradores tienen deficiencias en el cumplimiento y desempeño de las dimensiones plasmadas, los cuales fueron evaluados a fin de determinar la gestión del talento humano y su incidencia en la mejora de la productividad. De esta manera en la presente investigación se determinó que existe relación significativa entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio por tal razón es necesario el trabajo en equipo un trabajo dinámico en el cual todos sean partícipes involucrando a todos los usuarios y pacientes, por otro lado se obtuvo esta conclusión por lo que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.838\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,000.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, por que se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.867\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.
2. Existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, por lo que se obtuvo en los resultados que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.856\* y el sigma (bilateral) fue de 0,000.
3. Existe relación significativa entre la comunicación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, se pudo concluir esto ya que los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.792\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,006 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05.
4. Existe relación significativa entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2019, se obtuvo

esta conclusión por lo que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.838\*\* y el sigma (bilateral) es de 0,000.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Se sugiere Implementar nuevas estrategias hospitalarias o fortalecer la ya estipuladas por medio de orientaciones para mejorar la Gestión de recursos humanos de esta manera poder brindar una atención de calidad a los pacientes.
2. Se recomienda mantener un nivel de la calidad de atención al usuario óptimo. Asimismo, programar cursos de capacitación continua al personal, para fortalecer la calidad de atención en el servicio de hospitalización, desde la perspectiva de satisfacción de los usuarios.
3. Se recomienda que deben reestructurar los ambientes físicos existentes en las diferentes áreas obteniendo mayores espacios cómodos tanto para el personal como los usuarios.
4. Se recomienda motivar al personal de salud, ya que esto se verá reflejado en la calidad de servicio que este brinde, pueden ser incentivos no pecuniarios (días libres, resoluciones de felicitación, etc)

## Referencias Bibliográficas

- Aguirre (2010). Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional (Artículo Medigraphic)
- Cantú, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
- Cerezo, P. (2003). Lograr la satisfacción del cliente en el entorno competitivo actual. Medellín: Melton.
- Chiang (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad (Red de Revistas Científicas) Sistema de Información Científica. Carabobo, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México, McGraw-Hill Interamericana.
- Fernández, M. y Manzanares, M. (2015). Operaciones auxiliares de almacenaje MF1325\_1. España: Ediciones Nobel S.A
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: Mc Graw Hill educación.
- Hintze (2003). Control y Evaluación de Gestión y Resultados (Artículo Científico) Tecnología para la Organización Publica, Asociación Civil)
- Iñiguez (2007). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales (Artículo Científico) Sistema de Información Medico Redalyc, Estado de México, México.
- Kamoche, K. (2001). Understanding humana resource management. Philadelphia: Editorial Open University Press.
- Krech, D., Crutchfield, R. y Ballachey, L. (1962). Individual in Society, Nueva York, McGraw-Hill.

- Medina, W. D. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: La calidad de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Morán G. & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Primera edición. Pearson educación, México.
- Naresh (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado (Libro)* Pearson Educación, India.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol 64.
- Perdomo, J. et al. (2011). *La Gestión de Recursos Humanos Enfocada en la Calidad Total y la Innovación*. Bogotá: Publicación de Artículos de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Ramírez, A., Ampa, I. & Ramírez K. (2007). *Tecnología de la investigación*. Primera edición. Editorial Moshera SRL.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. (8ª ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Salas, E., Dickinson, T., Converse, S. & Tannenbaum, S. (1992). Toward an understanding of team performance and training. En R.W. Swezey & E. Salas (Eds.), *Teams: their Training and Performance* (pp. 3-29). Norwood, NJ: Ablex.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 4ta. Edición, México. Ed. Limusa.
- Tamayo, T. M. (1998). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Ediciones. Lumusa. S.A
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades. Lima: Universidad San Martín de Porres.

### **Referencias Electrónicas**

Newstrom (2011). La Motivación Laboral: Recuperado de:  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21866/Capitulo3.pdf>

Tejedor (2014). Clima organizacional Laboral y Motivación Recuperado de:  
<http://motivacion-06.blogspot.pe/p/blog-page.html>

### **Tesis**

Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas, Ecuador.

Bermeo (2018). *Relación de la estrategia de comunicación del hospital nacional dos de mayo y la imagen organizacional* (Tesis Bachiller) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Boza, R. & Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a distancia. San José, Costa Rica.

Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis N. Sáenz PNP*. (Tesis de Maestría). Universidad Wiener. Lima, Perú.



- Fernández, V. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del hospital María Auxiliadora- Rodríguez de Mendoza 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018* (tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Huayanay, R. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología hospital regional Hermilio Valdizán Medrano*. (Tesis de Grado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Muñoz, M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ríos, M. (2015). *Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera, ciudad de Huamachuco, 2014*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Salazar, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades “Baca Ortiz”, Quito, Junio 2014*. (Tesis de Grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.

- Salvatierra, M. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Sánchez, C. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño profesional técnico - administrativo del centro materno infantil de Piedra Liza distrito del Rímac: red de salud de San Juan de Lurigancho - periodo - 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variable 1: Gestión de Recursos Humanos				
¿Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre, de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?	Determinar si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.	Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	Niveles y Rangos
			<b>Dimensión 1: Motivación</b>	Formación profesional	1	Ordinal	(1) Totalmente en desacuerdo.
				Salarios	2		
				Condiciones laborales	3		
				Beneficios Bonos	4		
				Seguridad laboral	5		
			<b>Dimensión 2: Comunicación</b>	Percepción	6		(2) En Desacuerdo
				Barreras en la comunicación	7		
				Clima Organizacional	8		
			<b>Dimensión 3: Trabajo en equipo</b>	Participación activa de los trabajadores	9		(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Cooperación entre directivos y trabajadores	10						
(4) De acuerdo							
	(5) Totalmente de acuerdo						
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis Secundarias	Variable 2: Calidad de Servicio				
¿Existe relación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?	Determinar si existe relación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.	Existe relación significativa entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	Niveles y Rangos
			<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>	Plan de difusión	11	Ordinal	1) Totalmente en desacuerdo.
				Actividades de difusión	12		
				Recursos humanos para el servicio	13		
			<b>Dimensión 2: Sensibilidad</b>	Grupos de trabajo	14		(2) En Desacuerdo
				Personal con conocimiento especializado	15		
				Orientación al usuario	16		
			<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	Entrega de información oportuna	17		(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
				Persuade con argumentos sólidos	18		
				Encuestas realizadas	19		
<b>Dimensión 4: Tangibles</b>	Impacto del servicio	20	(4) De acuerdo				
	Personal muestra interés en la resolución de los problemas	21					
	Personal con deseo de ayudar	22					
	Personal que atiende de forma rápida	23					
	Personal orientador	24					
(5) Totalmente de acuerdo							
¿Existe relación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020?	Determinar si existe relación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.	Existe relación significativa entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre de Lima Metropolitana del Ministerio de Salud 2020.					

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE DATOS

### Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

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

		1	2	3	4	5
01	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente					
02	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta					
03	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta					
04	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital					
05	Existe seguridad laboral					
06	La información brindada en el Hospital Santa Rosa es apropiada para realizar un buen servicio					
07	Se brinda un trato adecuado en el servicio ya sea amabilidad, educación y respeto					
08	Observa usted en el Hospital u Santa Rosa n adecuado cima organizacional					
09	Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios					
10	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital Santa Rosa es continua.					
11	Cree usted que se cumple con el servicio prometido.					
12	Según lo observado, considera que el personal del hospital Santa Rosa muestra interes en la resolucion de sus problemas.					
13	Considera usted que se proporciona las resoluciones sin errores.					
14	El personal del hospital Santa Rosa esta dispuesto a ofrecerle ayuda.					
15	Los hospitales atienden de forma rapida en el servicio que brinda.					
16	El personal de los Hospital Santa Rosa lo ha orientado de manera satisfactoria.					
17	Observa usted que el personal se muestra cortes					
18	El comportamiento del personal del hospital Santa Rosa le inspiran confianza.					
19	El personal de los hospitales tienen los conocimientos del servicio otorgado.					
20	La atencion que brinda el personal es personalizada.					
21	El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.					

22	El personal que atiende tiene buena presencia.					
23	Observa usted que el personal atiende a los paciente de forma rapida					
24	En el Hospital Santa Rosa, observa usted la presencia de una persona que los orienta					
<b>Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta.</b>						
25	¿Cuál es la dimensión más influyente en la Gestión de recursos humanos?					
	a.	Motivación				
	b.	Normativas institucionales				
	c.	Trabajo en equipo				
25	¿Cuál es el indicador más importante en la Motivación de la Gestión de recursos humanos?					
	a.	Formación profesional				
	b.	Salarios				
	c.	Condiciones laborales				
	d.	Beneficios Bonos				
e.	Seguridad laboral					
26	¿Cuál es el indicador más importante en las Normativas institucionales de la Gestión de recursos humanos?					
	a.	Trato justo				
	b.	Normas, procedimientos y políticas sensibles del hospital Santa Rosa				
c.	Compromiso de los trabajadores					
27	¿Cuál es el indicador más importante en el Trabajo en equipo de la Gestión de recursos humanos?					
	a.	Participación activa de los trabajadores				
	b.	Cooperación entre directivos y trabajadores				
28	¿Cuál es la dimensión más influyente en la percepción de la calidad de los servicios?					
	a.	Confiabilidad				
	b.	Sensibilidad				
	c.	Seguridad				
	d.	Empatía				
e.	Tangibles					
29	¿Cuál es el indicador más importante en la confiabilidad?					
	a.	Cumplimiento del servicio prometido				
	b.	Resoluciones sin errores				
c.	Personal muestra interés en la resolución de los problemas					
30	¿Cuál es el indicador más importante en la sensibilidad?					
	a.	Personal con deseo de ayudar				
	b.	Personal que atiende de forma rápida				
c.	Personal orientador					
31	¿Cuál es el indicador más importante en la seguridad?					
	a.	Personal que muestra cortesía				
	b.	Personal que inspira confianza				
c.	Personal con conocimientos del servicio otorgado					
32	¿Cuál es el indicador más importante en la empatía?					
	a.	Atención personalizada				
	b.	Horario conveniente				
	c.	Comprensión de las necesidades específicas				
d.	Preocupación por los intereses del usuario					

<b>33</b>	¿Cuál es el indicador más importante en lo tangible?	
	a.	Instalaciones cómodas
	b.	Equipo de aspecto moderno
	c.	Material de comunicación adecuado
	d.	Apariencia de personal