

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

Influencia de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo - 2016

Para optar : Título profesional de licenciada en Administración  
Autor : Bach. Paula Guisela Quinto Allca  
Asesora : Mg. Amanda Luzmila Gómez Chávez  
Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos Humanos  
Fecha de inicio : 19.12.2016  
Fecha de culminación : 18.12.2017

Huancayo – Perú

2018

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

Influencia de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del  
Talento Humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé  
Prialé” de Huancayo – 2016

**PRESENTADO POR:**

BACH. PAULA GUISELA QUINTO ALLCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR LOS SIGUIENTE JURADOS:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
**DR. FREDI GUTIERREZ MARTÌNEZ**

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
**MG. BETTY BORJA PEINADO**

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
**LIC. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN**

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
**MG. WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO**

Huancayo,.....de.....del 2018

Asesora:

Mg. Amanda L. Gómez Chávez

## **DEDICATORIA**

A : Mi familia por su apoyo  
incondicional.  
Paula Guisela.

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios, por darme la Vida.
- Al Decano de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada “Los Andes”, por reflejar la causa de los docentes.
- A los docentes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada “Los Andes” por las sabias enseñanzas.
- A la Maestra Amanda Luzmila Gómez Chávez, asesora de la presente tesis por sus valiosas orientaciones en la realización de la investigación.
- A mi familia, por su persistencia en los estudios y sacrificio compartido.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Sínodo de Jurado	ii
Asesoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1	Descripción del problema	16
1.2	Formulación del problema	18
	1.2.1 Problema general	18
	1.2.2 Problemas específicos	18
1.3	Objetivos de la investigación	19
	1.3.1 Objetivo general	19
	1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4	Justificación de la investigación	20
	1.4.1 Justificación teórica	20
	1.4.2 Justificación práctica	20
	1.4.3 Justificación metodológica	20
	1.4.4 Justificación social	20
	1.4.5 Justificación de conveniencia	21
1.5	Delimitación de la investigación	21
	1.5.1 Delimitación espacial	21
	1.5.2 Delimitación temporal	21
	1.5.3 Delimitación conceptual o temática	21

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes del estudio	22
2.2	Bases teóricas	28
2.3	Definición de conceptos	36
2.4	Hipótesis y variables	38
2.4.1	Hipótesis general	38
2.4.2	Hipótesis específicas	39
2.5	Operacionalización de las variables	39

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1	Método de investigación	43
3.2	Tipo de la investigación	44
3.3	Nivel de investigación	44
3.4	Diseño de la investigación	44
3.5	Población y muestra	45
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1	Técnicas de Recolección de datos	46
3.6.2	Instrumentos de Recolección de datos	46
3.7	Procedimiento de recolección de datos	47

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4.1	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	49
4.2	Presentación de Resultados	49
4.3	Discusión de los resultados	101
	CONCLUSIONES	121
	RECOMENDACIONES	122
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
	ANEXOS	126

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	38
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable satisfacción al talento	39
Tabla 3.1 Nivel de presencia de máquinas y equipos modernos	46
Tabla 3.2 Nivel de visualización atractiva de las instalaciones	47
Tabla 3.3 Presencia del Talento Humano con apariencia pulcra	48
Tabla 3.4 Presencia de la documentación visualmente ordenada	49
Tabla 3.5 Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del Talento Humano	50
Tabla 3.6 Nivel de demostración de interés en solucionar el problema del Talento Humano por parte de EsSalud	51
Tabla 3.7 Nivel de demostración de realizar el servicio la primera vez	52
Tabla 3.8 Nivel de cumplimiento del servicio en el tiempo prometido	53
Tabla 3.9 Nivel de mantención de los registros exentos de errores	54
Tabla 3.10 Nivel de comunicación de que se concluirán los servicios	55
Tabla 3.11 Nivel de cumplimiento de un servicio puntual	56
Tabla 3.12 Nivel de disponibilidad de ayuda hacia el cliente	57
Tabla 3.13 Grado de predisposición del Talento Humano para atender a los pacientes	58
Tabla 3.14 Nivel de inspiración de confianza en el Talento Humano	59
Tabla 3.15 Nivel de credibilidad en los trámites que se realizan	60
Tabla 3.16 Nivel de amabilidad del Talento Humano	61
Tabla 3.17 Nivel de conocimiento para dar respuestas a las preguntas	62
Tabla 3.18 Nivel de atención personalizada	63
Tabla 3.19 Horarios de atención convenientes para con el Talento Humano	64
Tabla 3.20 Talento Humano que ofrece atención personalizada	65
Tabla 3.21 Nivel de preocupación por los mejores intereses del Talento	



Humano	66
Tabla 3.22 Nivel de comprensión de las necesidades específicas del Talento Humano	67
Tabla 4 Elementos Tangibles	68
Tabla 5 Fiabilidad	69
Tabla 6 Capacidad de Respuesta	70
Tabla 7 Seguridad	71
Tabla 8 Empatía	72
Tabla 9 Resultados de Calidad de Servicio al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”	73
Tabla 10 Modelo de medición de Satisfacción al Talento Humano según J. Richard Hackman & Greg R. Oldham	74
Tabla 11 Escala de medición de Satisfacción al cliente según J. Richard Hackman & Greg R. Oldham	74
Tabla 12.1 Nivel de cumplimiento de pagos de los beneficios sociales	75
Tabla 12.2 Nivel de cumplimiento de pago de las remuneraciones	76
Tabla 12.3 Nivel de seguridad en el trabajo	77
Tabla 12.4 Nivel de estabilidad laboral	78
Tabla 12.5 Nivel de clima organizacional	79
Tabla 12.6 Nivel de oportunidad de conocer a personas importantes en el Centro laboral	80
Tabla 12.7 Nivel de percepción de trabajo en equipo	81
Tabla 12.8 Nivel de respeto y trato justo con el jefe	82
Tabla 12.9 Nivel de apoyo y guía de parte del jefe inmediato superior	83
Tabla 12.10 Nivel de monitoreo y acompañamiento para con el Talento Humano	84
Tabla 12.11 Nivel de crecimiento personal en lo laboral	85
Tabla 12.12 Nivel de sentimiento de logro meritorio	86
Tabla 12.13 Nivel de autonomía en el desempeño laboral	87

Tabla 12.14 Nivel de cumplimiento de retos en el desempeño laboral	88
Tabla 13 Dimensión 01	89
Tabla 14 Dimensión 02	90
Tabla 15 Dimensión 03	91
Tabla 16 Dimensión 04	92
Tabla 17 Dimensión 05	93
Tabla 18 Resultados de Satisfacción al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”	94
Tabla 19 Nivel de Calidad de Servicio al Talento Humano	95
Tabla 20 Nivel de Satisfacción al Talento Humano	96

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	Pág.
Figura 1 Brechas de los servicios	32
Figura 2 Tamaño de muestra	42
Figura 3 Escala de medición ordinal	44
Figura 4 Niveles de logros	98

## RESUMEN

Este estudio se ejecutó en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo, siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo. La investigación es de tipo teórica; de nivel Correlacional; de diseño No Experimental Transversal. El método general utilizado es el método científico.

La información estadística se desprende de los resultados obtenidos, del empleo de dos cuestionarios validados como instrumentos de investigación, aplicados a una muestra de 144 colaboradores administrativos, de una población total de 230. La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la técnica de la entrevista. Se emplearon dos instrumentos; el primero es el cuestionario SevQual (Calidad de servicio) que contiene 22 preguntas; y el segundo es el cuestionario de Satisfacción al cliente de Richard Hackman & Greg R. Oldham que contiene 14 preguntas.

La investigación demuestra que existe relación directa entre la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción al Talento Humano. Concluyendo que existe una relación directa entre ambas variables; sugiriendo que exista mayor acercamiento entre ambas variables.

## PALABRAS CLAVE

Calidad de servicio. Satisfacción del talento humano.

## **ABSTRACT**

This study was carried out in the National Hospital "Ramiro Prialé Prialé" of Huancayo, the general objective being to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of human talent in the National Hospital "Ramiro Prialé Prialé" of Huancayo. The research is of a theoretical nature; of Correlational level; of Non-Experimental Transversal design. The general method used is the scientific method.

The statistical information is derived from the results obtained, from the use of two questionnaires validated as research instruments, applied to a sample of 144 administrative collaborators, out of a total population of 230. The data collection was carried out using the technique of interview. Two instruments were used; the first is the SevQual questionnaire (Quality of service) that contains 22 questions; and the second is the customer satisfaction questionnaire of Richard Hackman & Greg R. Oldham that contains 14 questions.

Research shows that there is a direct relationship between the variable Quality of service and the variable Human Talent Satisfaction. Concluding that there is a direct relationship between both variables; suggesting that there is a greater approach between both variables.

## **KEYWORDS**

Quality of service. Satisfaction of human talent.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad continúa siendo el proceso que genera satisfacción en el cliente. Es importante conocer la calidad de servicio que realiza el colaborador para comprender la satisfacción que percibe el cliente. La calidad de los productos y servicios que ofertan los competidores permite identificar qué empresa es la que tiene la ventaja competitiva.

En el Hospital Nacional Ramiro Priale de Huancayo; tiene un total de 230 colaboradores administrativos, y se estudió a una muestra de 144. Se investigó la relación entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción al talento humano, basadas en cuestionarios validados, el primero ya establecido como Modelo ServQual y el segundo por Richard Hackman & Greg R. Oldham.

La importancia de la investigación radica en que se pretende incorporar mejoras en la gestión administrativa del indicado hospital, para elevar los índices de calidad en los procesos.

En el primer capítulo se estudia el planteamiento, sistematización y formulación del problema, que incluye al problema, a los objetivos y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, que detalla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de conceptos; las hipótesis; y la operacionalización de las variables.

En el tercer capítulo se despliega la metodología de la investigación; que contiene el método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, las técnicas de recolección de datos y el procedimiento de recolección de datos.

En el capítulo cuarto, expone los resultados de la investigación, detallados en las técnicas de procesamiento de datos, la presentación de los resultados, y la discusión de los resultados.

Por último se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que arriba la investigación. Seguidamente las referencias bibliográficas, y los anexos.

Finalmente, se agradece a los docentes que me apoyaron en la realización de la presente investigación.

La autora.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

El ciudadano de a pie con cierta facilidad de expresión señala con frecuencia si recibió buena atención o mala atención en los servicios que solicitó. ¿En este caso, en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo se recibe una eficiente o deficiente atención? Responder a esta interrogante, pero de manera académica y profesional dio lugar a la presente investigación.

Para las autoridades del referido hospital esta aspiración hacia la mejora de las capacidades humanas del talento humano en la institución, constituye el eje de todos los procesos en que se encuentran supeditadas la vida de los pacientes que son atendidos, en este caso de los afiliados, del cual el hospital promueve y protege como obligación insoslayable la política de EsSalud, del propio Estado, y del actual gobierno.

Saber que se brinda calidad de atención en los servicios, para la Alta Dirección del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, se convierte en una tarea prioritaria, así como saber que existe satisfacción al cliente entre sus colaboradores. Dicha tarea amerita medirse como objeto de estudio.

La calidad de servicio que recibe el talento humano es la prestación del propio servicio, la misma que se expresa en la eficacia y eficiencia de los servicios administrativos que se despliegan para con los clientes internos; y a su vez la convicción de seguridad, que ese buen trato



humano se retransmita para con los propios pacientes (afiliados) que son atendidos en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

La satisfacción del talento humano llega a ser un indicador para evaluar de alguna manera a las prestaciones de los servicios administrativos que se ofertan, pues es la satisfacción proporcionada por parte de las autoridades, implícitamente las que se convierten en la evidencia de la práctica de los valores humanos, sociales, éticos y morales que se gestionan dentro de los procesos administrativos en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

Se insiste en que la satisfacción del talento humano es uno de los indicadores más importantes en la prestación de los servicios de alta calidad, definidos no sólo por la calidad de los propios servicios ofertados sino por el nivel de satisfacción sentidos por parte del propio talento humano. En otras palabras, si el talento humano está satisfecho será porque siente calidad en los servicios.

El talento humano del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo estará satisfecho en la medida que se cubren o exceden sus demandas básicas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el talento humano tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, es altamente probable que se sienta poco satisfecho y a su vez, esa situación influya en la prestación de los servicios que se presta hacia los pacientes y afiliados.

Por tanto, los resultados a los que arriba la investigación son válidos para realizar las correcciones en los protocolos de los servicios y a su vez servir de modelo para el área administrativa de otros centros

hospitalarios de la ciudad de Huancayo imiten los protocolos establecidos, de ese modo el sector salud podría estar siendo favorecido con la investigación para con el bienestar de la sociedad en su conjunto.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé?
- ¿Qué relación existe entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?
- ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

Para la formulación de los objetivos se ha empleado el estándar APA por dimensiones, quedando como sigue:

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Determinar la relación que existe entre la Seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Determinar la relación que existe entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación sirve de precedente para las futuras investigaciones que se ejecuten en el marco de las ciencias administrativas de tal manera que sea cada vez más enriquecida el área de Investigación de la facultad, en vista a que resulta difícil comprender hacer investigación fuera de las aulas universitarias.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Los resultados a los que arriba la investigación contribuyen a demostrar que se debe destacar más los elementos de la calidad de servicio para verse incrementados los niveles de satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

En la presente investigación se han respetado los modelos de ServQual (Cuestionario N° 01) y de Richard Hackman & Greg R. Oldham (Cuestionario N° 02).

### **1.4.4 Justificación social**

La investigación sirve para comprender de qué manera las instituciones públicas de la región Junín, deban brindar calidad de servicios al talento humano como parte de sus obligaciones. Es en este contexto social, que se permite dar un alcance

académico acerca de la calidad de servicio y satisfacción al cliente en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

#### **1.4.5 Justificación de conveniencia**

La investigación resulta conveniente su estudio debido a que se fundamenta en el desempeño profesional de los colaboradores del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

Para la presente investigación se ha considerado como Unidad de Análisis al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo; por tanto la investigación expresamente se delimita en el talento humano de dicha institución.

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

El tiempo de duración de la investigación fue estimado en cinco meses (noviembre 2016 – marzo 2017), periodo en que resultó ser pertinente, excepto el tiempo para con el trámite administrativo en la universidad.

#### **1.5.3 Delimitación conceptual o temática**

La temática se circunscribe dentro de lo que es la Administración, en el área de Dirección y en la línea de investigación de Talento humano.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del estudio

- **A nivel internacional:**

Ibarra, L; Espinoza, B; y Casas, V. (2014); en el artículo científico titulado Aplicación del modelo ServQual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora; estudio realizado en México. Este estudio tuvo como objetivo: identificar los principales factores que determinan la calidad del servicio y el grado de satisfacción del paciente en el área de urgencias de los hospitales públicos, en la ciudad de Hermosillo, Sonora, mediante la aplicación de un instrumento adaptado del método ServQual. Los autores llegan a las siguientes conclusiones: los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo estas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto a los resultados obtenidos , se concluye que el índice de calidad en el servicio (ICS) está directamente relacionado y de forma positiva con el índice de satisfacción general, en ese sentido, no se puede rechazar la hipótesis planteada.

Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2004) escribieron el artículo científico titulado Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México; el objetivo de esta investigación fue: identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México. La investigación tuvo una muestra de 9,936 usuarios, en 15 hospitales, durante el periodo 1999-2000, empleándose la escala de Likert. La principal conclusión es que el 71.3% denota la calidad de servicios, mientras que el 28.6% sostuvo que no.

Ramírez-Sánchez, T. et al (1998); en el artículo científico titulado Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994; demuestra que ese año el 81.2% los usuarios señalaron que los servicios son buenos, y el 18.8% que es mala, de una muestra de 3,324 usuarios. Las conclusiones sugieren en la profundización de los conocimientos por parte de la población para que se implementen de mejor manera los servicios prestados.

▪ **A nivel nacional:**

Rivas (2015) realizó la investigación titulada Nivel de satisfacción que tienen los usuarios externos en relación a la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR 2013; para optar el título de Especialista de Enfermería Cardiológica, en la Escuela de Posgrado de la facultad de

Medicina Humana en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Cardiología intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular INCOR Lima- Perú.2013. Las conclusiones muestran que: el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de cardiología intervencionista, la mayoría están de medianamente satisfecho a satisfecho ya que expresan que el profesional de enfermería le brinda comodidad durante su permanencia en el servicio, creen que los procedimientos realizados por las enfermeras fue adecuada y libre de riesgos, sienten confianza en la atención que recibe del profesional de enfermería, el mismo que se muestra atento ante cualquier necesidad o requerimiento durante el procedimiento, lo atiende con amabilidad, respeto, lo saluda y se presenta cuando ingresa al servicio y realiza la limpieza de la zona la realizaron el procedimiento.

Mego (2013), presento la tesis de pregrado titulada Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud, septiembre-octubre 2011; para optar el título de Médico Cirujano; en la facultad de Medicina Humana en la Universidad Particular San Martín de Porres. La tesista presento como objetivo de investigación: Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor



Aguinaga Asenjo durante el periodo septiembre – Octubre del 2011. Cabe mencionar que el indicado hospital se encuentra ubicado en la ciudad de Chiclayo, y que su estudio emplee el modelo ServQual. Las conclusiones fueron: En cuanto a las características generales de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo se puede concluir que el mayor número de paciente son entre los 18 y 50 años de edad; en lo que corresponde a los servicios más recurridos es el de medicina y que en su mayoría son mujeres, es interesante tener en cuenta que los recurrentes con educación secundaria, superior universitaria y técnica son los que más utilizan los servicios de consulta externa del hospital, y que en su mayoría son trabajadores independientes y de la actividad privada. Se observa también que los recurrentes en su mayoría son de la provincia de Chiclayo, pero también es un gran porcentaje de referidos de otros centros asistenciales, los usuarios que más utilizan este servicio son los asegurados que tienen menos de 10 años de aportación y su continuidad en los servicios oscila entre una y quince veces al año.

Rojas (2004) en la investigación titulada Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004; destaca que existe el 80.9% de satisfacción en los servicios de consulta externa, especialmente en los servicios de ginecología, cirugía, pediatría

durante el periodo de abril-junio de 2004. La investigación fue descriptiva, y tomó en consideración una muestra de 320 usuarios.

Espinoza (2004); en la investigación titulada Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo; sostiene que, en 199 usuarios solo el 12% estuvo satisfecho por los servicios recibidos. Esta investigación permitió mejorar sus procesos e implementarlos para las mejoras en los años subsiguientes. La atención de las consultas sin embargo, estuvo a cargo de profesionales de alto nivel, no obstante, la percepción de los usuarios, no estaba dentro de la estructura de calidad que se proyecta, sino que los usuarios expresan “a su manera” las mediciones de calidad en base a sus propios criterios de calidad, pese a ello, la investigación demuestra que, los usuarios recurren a dicho establecimiento no por los bajos costos, sino con la presencia de satisfacción interna.

Fernández, (2003); en el estudio titulado Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico; es una tesis descriptiva que se aplica a 400 usuarios para evaluar los niveles de satisfacción recibida en los consultorios del establecimiento de salud, especialmente acerca de las condiciones de calidad en los servicios. La investigación detalla cada uno de los procesos de atención al cliente establecidos y cumplidos.

Alva; Barrera; y Chucos (2002); en la tesis titulada Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda

en la Posta Naval de Ventanilla; abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario. La muestra era de 205 usuarios, y se enfatiza en que el 56.6% encuentran satisfacción en los servicios recibidos, mientras que de mediana satisfacción el 33.7% y de insatisfacción el 9.8%.

Urquiaga (2002) en la tesis titulada Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca; utiliza como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones revelan que el 60.1% recibe una calidad aceptable de atención.

Alva y Jiménez (2007) en su tesis Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007; mencionan haber tratado las dimensiones de calidad en los servicios de salud. En el estudio sustenta que, los adolescentes tienen una percepción extraordinaria acerca de las atenciones que oferta la institución de salud. Aprecian la calidad de servicio, a pesar de que el hospital se encuentra en una zona poco residencial y alejada de las condiciones mínimas de calidad esperadas. Dicha percepción es tan aguda, en vista a que los usuarios destacan la pericia del personal médico que los atiende.

▪ **A nivel Local:**

Cochachi (2014) presenta la tesis titulada Satisfacción del Usuario y los cuidados de Enfermería en el Servicio de Oncología

del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – Essalud, Huancayo 2014; sustenta sobre una muestra de 53 usuarios hospitalizados que existe satisfacción en el 81%. Que el nivel intermedio de satisfacción está en el 79,25%; asimismo que, tienen la esperanza que ese organismo de salud mejorará debido a que su personal está cada vez más fortaleciéndose en las intervenciones que realiza, debido a la enriquecedora práctica que ejecutan.

Alegre (2012), en la tesis titulada Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del hospital docente Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2011; tuvo como objetivo: Analizar la percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de Cirugía del Hospital Docente Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2011. Y como hipótesis general: La percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de Cirugía varones y mujeres es regular. El estudio fue descriptivo, de corte transversal.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de servicios al cliente**

#### **2.2.1.1 Calidad**

Básicamente la calidad es la satisfacción en el cliente. Al respecto Camisón (2006, p. 51), añade que “la calidad frontalmente es la satisfacción plena que recibe o siente el cliente, esto debido a que el producto puede estar muy

bien hecho, inclusive con insumos de alta calidad, pero no le son del agrado al cliente, por tanto, no representan ser de calidad”.

Pero ese ejemplo es para un producto “tangible” para explicar la calidad de los mismos. Sin embargo, véase cuando se trata de la calidad de los servicios. Por ejemplo, si un cliente adquiere un equipo celular, está recibiendo un producto, pero ese mismo cliente, al momento de recibir su comprobante de pago en recepción, es atendido con la mayor cordialidad y calidez posible, en la que se incluye un precio razonable por el producto, la atención esmerada, el respeto y la amabilidad, obviamente, se siente bastante satisfecho por los servicios recibidos. No fue el equipo celular; sino fueron las actitudes que lo hicieron sentir bien. Entonces, la calidad, no es tan solo el producto elaborado con recursos y/o tecnología de calidad, sino las emociones de felicidad que siente el cliente. Por tanto, la calidad, es fundamentalmente la felicidad que siente el cliente más que el producto de calidad.

#### **2.2.1.2 Los Servicios**

Zeithaml y Bitner (2002, p. 3), indican que “el servicio cobra significado para el cliente a través de las actividades de análisis de los problemas, las reuniones con el proveedor, las llamadas de seguimiento y el reporte

de una serie de acciones”. Fundamentalmente los servicios son acciones, que ofertamos al cliente. Estas acciones, se expresan en actitudes sinceras, amables, cordiales que permitan darle al cliente sentimientos de felicidad, tranquilidad, paz y despreocupación. Blanchard y Bowles (2005, p. 7), señalan “las organizaciones exitosas tienen un enfoque central común: los clientes. No importa si se trata de un negocio, una práctica profesional, un hospital o una entidad gubernamental, el éxito les llega a aquellos –y sólo a aquellos- que están obsesionados con la atención al cliente”.

### **2.2.1.3 Dimensiones de la Calidad de Servicios**

Según Setó (2004, p. 17) la “Calidad de Servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe”. Lo que ocurre es que se da una apreciación entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se conoce como calidad con enfoque industrial que es entendida al objeto producido que cumple con las especificaciones técnicas y los estándares establecidos, en tanto que la calidad subjetiva está basada en las percepciones que el cliente tiene acerca del servicio recibido. Estos dos aspectos confluyen para que el cliente comprenda lo que es calidad de servicios. Precisamente por ello, se conoce a las Cinco dimensiones de la Calidad de Servicios:

- a) TANGIBILIDAD. - Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de construcción.
- b) CONFIABILIDAD. - Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
- c) CAPACIDAD DE RESPUESTA O SENSIBILIDAD. - Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.
- d) SEGURIDAD. - Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.
- e) EMPATÍA. - Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

#### **2.2.1.4 Servicio al Cliente**

Al respecto Zeithmal y Bitner (2002, p. 4), señalan que “existe una diferencia entre los servicios y el servicio al cliente. Como sabemos los servicios son acciones, actividades, operaciones; pero, el servicio al cliente, es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa”.

#### **2.2.1.5 Proceso del Servicio**

El proceso del servicio desarrolla un conjunto de etapas, que académicamente señalaremos que son cuatro:

- a) **ATENCIÓN AL CLIENTE.** - Cuando a un huésped se le mira, saluda y da la bienvenida, siente que se le está dando una atención directa, si se suma a ello, otras actitudes, esa atención se convierte en una atención personalizada.
- b) **ACLARAR LA SITUACIÓN.** - Después de la atención al cliente, añadir la dedicación de aclarársele al huésped específicamente qué es exactamente lo que necesita, es desarrollar más precisamente con el servicio que requiere.
- c) **ACCEDER AL SERVICIO.** - Si a la aclaración al cliente, le sumamos la entrega del servicio exactamente como lo solicitó, entonces, el acceder al servicio, termina siendo precisamente como lo deseaba el cliente, lo cual convierte al servicio en el cumplimiento y/o obediencia de lo que anhelaba el cliente. Entregar el servicio oportunamente, es acceder al mismo de manera efectiva.
- d) **ASEGURARSE DE LA SATISFACCIÓN.** - No basta haber entregado el servicio, sino también asegurarse de que el cliente se encuentre satisfecho plenamente de lo que recibió. Estar convencido de lo que se cumplió con el huésped es cerrar todo el proceso del servicio, así sea por una supuesta simpleza de actitud.



### 2.2.1.6 Características de los servicios

De acuerdo a Zeithaml, Bitner y Gremler (2009); Lovelock y Wirtz (2009); Vildósola (2007); Grande (2005) las características de un servicio son cuatro; y para Sosa (2000); son cinco; a saber:

- a) **INTANGIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.** - No se pueden ver, degustar, tocar, oír, ni oler antes de comprarse.
- b) **INSEPARABILIDAD DEL SERVICIO.** - Se producen y consumen al mismo tiempo y no pueden separarse de sus proveedores, sean éstos individuos o máquinas.
- c) **VARIABILIDAD DEL SERVICIO.** - Su calidad llega a variar mucho, dependiendo de quién los presta, y cuándo, dónde y cómo lo hace.
- d) **CADUCIDAD DEL SERVICIO.** - No pueden almacenarse para un uso o una venta posterior.
- e) **INTERDEPENDENCIA.** - Existe una relación de interdependencia entre las empresas que prestan los servicios, debido a que los servicios son complementarios. Sosa (2000, p. 39) argumenta que “los servicios son mutuamente complementarios, y consecuentemente el cumplimiento y desempeño de unos condiciona y supedita el éxito de otros, lo cual es determinante para el resultado del servicio en su

conjunto, particularmente para el punto de vista del cliente”.

### 2.2.1.7 Brechas de la Calidad de los Servicios

Kotler y Keller (2006, p. 413) sostienen que Parasumaran, Zeithml y Berry formularon un modelo de calidad en el servicio, el mismo que identifica cinco situaciones que generan insatisfacciones. La Figura 1 muestra las diferentes brechas que se presentan para identificar la falta de calidad en los servicios.

Brecha 01	:	Entre el Servicio esperado y las Especificaciones de la Calidad de Servicios al Cliente
Brecha 02	:	Entre las Especificaciones de la Calidad de Servicios y la Expectativa del cliente
Brecha 03	:	Entre la Entrega del Servicio y las Especificaciones de la Calidad de Servicios
Brecha 04	:	Entre la Entrega del Servicio y las Comunicaciones externas del Servicio
Brecha 05	:	Entre el Servicio esperado y el Servicio percibido

*Figura N° 1.* Brechas de calidad de servicios.

*Nota.* Elaboración propia.

Las brechas del cliente, significa la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Es decir, en la medida en que las brechas sean mayores, pues mayor será la insatisfacción, pero si la brecha resulta ser menor igualmente, la insatisfacción será menor. De esa manera, el modelo, posiciona los conceptos, estrategias y decisiones clave que se exponen en el Marketing de Servicios.

### **2.2.1.8 Triángulo de los Servicios**

El marketing de servicios tiene tres ángulos, el primero es el marketing interno, el segundo es el marketing externo y el tercero es el marketing interactivo. Insisten Kotler y Armstrong (2017, p. 246) en que “el marketing de servicios necesita algo más que el marketing tradicional externo que aplica las cuatro P”. El marketing Interno consiste en que las empresas de servicios deben capacitar y motivar de manera eficaz a los empleados que tienen contacto con los clientes, así como apoyar al personal de servicios para que trabaje como un equipo y brinde satisfacción al cliente. El marketing Interactivo implica que la calidad del servicio depende en gran parte de la calidad de la interacción comprador-vendedor durante la prestación del servicio.

### **2.2.2 Satisfacción al Cliente (Talento Humano)**

Satisfacción al cliente es la respuesta de realización del consumidor. Al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, p. 104) señalan que “es un juicio de que una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo”. Por su parte Vildósola (2007, p. 277); indica que “la satisfacción al cliente es un tema sumamente estudiado en el Marketing y estima que en los últimos veinte años deben de haberse escrito más de quince mil artículos académicos, pero

poco se entiende que sin clientes satisfechos no existen utilidades, y sin éstas las empresas no crecen”.

Insiste Zeithmal y Bitner (2002, p. 94), citando a Richard Oliver, indican que “satisfacción al cliente es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. Con esto, no es suficiente que se entregue el servicio, sino que se encuentre como respuesta del cliente una expresión de plenitud por lo recibido.

Corresponde tener en cuenta que, tal satisfacción al cliente es influida por las características que tuvo o tiene el producto, así como la percepción o cuando menos la percepción del significado de lo que es calidad por parte del cliente. No vaya a ser que la calidad para la empresa es una y para el cliente es otra, por ello deben de existir las mismas especificaciones en ambos aspectos, para así materializar la satisfacción para con el cliente.

### 2.3 Definición de Conceptos

- **Cliente.** - Es la persona, que recibe el servicio o el producto y que evalúa la satisfacción que le brinda.
- **Calidad.** - Es la satisfacción del cliente, que se expresa en indicadores de satisfacción sea por la estructura, forma, recursos, insumos, modelos, diseños, etc.

- **Calidad de servicios.** - La calidad en el servicio al cliente es fundamental hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto al cliente, para ello es necesario conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio. A través de este manual se pretende conocer todas las técnicas de servicio al cliente, que puedan resultar útiles en el desempeño profesional y aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor.
- **Investigación.** - Es el proceso de etapas secuenciales para descubrir nuevos conocimientos con la asistencia de métodos, técnicas e instrumentos de investigación.
- **Proceso.** - Es el conjunto de etapas estructuradas de manera lógica y secuencial desde un inicio hasta el final.
- **Satisfacción del cliente.** - Es el grado de felicidad que siente una persona (cliente), como resultado de una experiencia, sea por la prestación de un servicio o de la utilidad o valor de un producto. La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito. Se define, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio. El cliente, por lo tanto, puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador (el sujeto que adquiere un producto) o un consumidor (la persona que consume un servicio o producto). La noción de

satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente. Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizado en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

## **2.4 Hipótesis de la investigación**

A continuación, se describen las hipótesis:

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Priale Priale” de Huancayo - 2016.

#### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Existe una relación directa entre la Seguridad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Existe una relación directa entre la Empatía y la Satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Existe una relación directa entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
- Existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

#### **2.5 Operacionalización de las Variables**

Según Ñaupas y otros (2013, p. 191), la operacionalización de las variables “es un procedimiento lógico que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias, luego éstas en variables empíricas o indicadores y finalmente elaborar los índices”. A continuación, las operacionalización de las variables:

- **Variable 1**  
CALIDAD DE SERVICIO
- **Variable 2**  
SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO



**Tabla N° 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>“Calidad de Servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe”.</p> <p>Setó (2004, p. 17)</p>	<p>Calidad de servicios al cliente es el conjunto de acciones favorable hacia el cliente.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencia de máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.</li> <li>2. Presencia de instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>3. Presencia del personal con apariencia pulcra.</li> <li>4. Presencia de la documentación visualmente ordenada.</li> </ol>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuertemente en desacuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Poco en desacuerdo</li> <li>▪ Neutro</li> <li>▪ Poco de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ Fuertemente de acuerdo</li> </ul>
			CONFIABILIDAD	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal.</li> <li>6. Nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los usuarios por parte de la institución.</li> <li>7. Nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo.</li> <li>8. Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal.</li> <li>9. Demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los usuarios o clientes.</li> </ol>	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Nivel comunicación de que el personal concluirá la ejecución de los servicios.</li> <li>11. Nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal.</li> <li>12. Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal.</li> <li>13. Nivel de desatención de parte del personal.</li> </ol>	
			SEGURIDAD	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Nivel de demostración de confianza de parte del personal.</li> <li>15. Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución.</li> <li>16. Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes.</li> <li>17. Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los usuarios o clientes.</li> </ol>	
			EMPATÍA	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Nivel de atención personalizada de parte del personal.</li> <li>19. Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución.</li> <li>20. Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución.</li> <li>21. Nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal.</li> <li>22. Nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los usuarios o clientes.</li> </ol>	

ELABORACIÓN

: Propia

**Tabla N° 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO</b>	<p>“Es un juicio de que una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo”</p> <p>Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, p. 104)</p>	<p>Satisfacción al Talento Humano es un estado de felicidad que siente el cliente como respuesta ante un acto o actos que lo causan.</p>	<p>CON LAS COMPENSACIONES</p>	<p>1. Nivel de cumplimiento de pago de los beneficios sociales.</p> <p>2. Nivel de cumplimiento de pago de la remuneración mensual</p>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuertemente en desacuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Poco en desacuerdo</li> <li>▪ Neutro</li> <li>▪ Poco de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ Fuertemente de acuerdo</li> </ul>
			<p>CON LA SEGURIDAD LABORAL</p>	<p>3. Existencia de seguridad en el trabajo</p> <p>4. Existencia de estabilidad laboral</p>	
			<p>CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>5. Existencia de favorable clima organizacional</p> <p>6. Presencia de oportunidades de conocer a otras personas</p> <p>7. Posibilidad de trabajar en equipo</p>	
			<p>CON LA EVALUACIÓN LABORAL</p>	<p>8. Existencia de respeto y trato justo del jefe</p> <p>9. Existencia de apoyo y guía del jefe inmediato</p> <p>10. Existencia de monitoreo y acompañamiento para los colaboradores</p>	
			<p>CON EL DESARROLLO PROFESIONAL</p>	<p>11. Oportunidad de tener un crecimiento personal</p> <p>12. Oportunidad de tener sentimientos de logros meritorios</p> <p>13. Oportunidad de tener autonomía en el desempeño</p> <p>14. Oportunidad de cumplir retos en el desempeño laboral</p>	

ELABORACIÓN

: Propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 15) indican “que la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente “. Por su parte Valderrama (2015, p. 106) insiste que “el enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación, es una orientación filosófica o un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación”.

Se ha considerado al enfoque cuantitativo porque la investigación pertenece a las ciencias administrativas, y éstas ameritan mayor valor en las mediciones, asimismo porque se ha considerado para su tratamiento metodológico al uso de los cuadros y tablas estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

#### **3.1 Método de investigación**

El método general de la investigación es el método Científico. Sobre el particular, Navarro (2011, p. 211) señala que “el método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica”.

Asimismo, para la presente investigación, se estimó el apoyo de los métodos particulares en la investigación, tales como: el método comparativo, el método descriptivo y el método deductivo-inductivo; por tratarse de información cuantitativa aquello que se investigó.

### 3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación, es el tipo Básica. Valderrama (2015, p. 38) sostiene que este tipo de investigación “se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes”. Entonces queda claro que la investigación no es aplicada ni tecnológica.

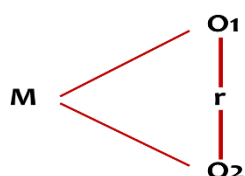
### 3.3 Nivel de investigación

La presente investigación corresponde al nivel Correlacional. Que no se confunda con el nivel Correlacional Causal. Es decir, la investigación de pre grado solo busca establecer las relaciones entre las dos variables (calidad de servicio y satisfacción del talento humano); no pretende “explicar” la causa de su efecto para nada en absoluto. Según Vara (2013), las investigaciones correlacionales hacen referencias a las relaciones entre dos variables.

### 3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es la estrategia o plan que se realiza para obtener los datos, para responder a la formulación del problema, al cumplimiento de los objetivos, y sobre todo para aceptar o rechazar las hipótesis.

Se sabe que existen dos tipos de diseños, la Experimental y la No experimental. La presente investigación por ser una investigación Explicativa le corresponde el Diseño No Experimental. La simbología es la siguiente:



Donde:

M : Muestra

01 : Representa a la variable 01

02 : Representa a la variable 02

r : Representa la relación entre variables

### 3.5 Población y muestra

La población de la presente investigación es Finita. La población de la investigación alcanza a 230 integrantes del equipo de Talento Humano. El tipo de muestra es de tipo Probabilística. Navarro (2011, p. 239) afirma que “cada elemento de la población tiene la misma probabilidad para ser seleccionado en la muestra”. La muestra llega a 144 integrantes. A continuación, se detalla el tamaño de la muestra de la población tratada.

<b>MUESTREO ALEATORIO SIMPLE</b>			
<b>Para poblaciones finitas</b>			
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>			
Cuando: Z=	1.96		
N=	<b>230</b>		
P=	0.5		
Q=	0.5		
E=	0.05		
$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2}$			
			<b>144.10</b>

**LEYENDA:**

N = Población

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

Z = Nivel de significancia

E = Estimación de error

*Figura N° 2. Tamaño de muestra.*

*Nota. Elaboración propia.*

En la presente investigación, se excluye al Talento Humano que no pertenezca a la sección Administrativa del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, es decir al personal Asistencial, médico y paramédico.

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

Para la investigación se empleó dos tipos de técnicas; la primera correspondió a la técnica de Gabinete; y la segunda a la técnica de Campo. En la técnica de Gabinete se desarrolló la revisión bibliográfica y la revisión documental de la investigación. Mientras que en la técnica de Campo; se empleó las técnicas de la Entrevista – Encuesta. El total de los entrevistados es la encuesta. Es decir, se entrevistó de manera personalizada a 144 colaboradores – talento humano tal como se indicó que era la muestra de la investigación.

#### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario de tipo Estructurado. Según Carrasco (2013, p. 318) el cuestionario “es el instrumento de la investigación social más usado cuando se estudia a gran número de personas”. Por su parte Tafur (1995, p. 226) señala que el cuestionario “es un instrumento útil en la elaboración de la tesis y en la investigación científica, con el que se recogen datos que sirven para probar hipótesis”. Y para medir las afirmaciones, se empleó el método del Escalamiento de Likert.

Es muy importante señalar que los dos instrumentos de investigación gozan de la confiabilidad y de validez. Para la variable Calidad de servicio, el instrumento corresponde estrictamente al Modelo SERVQUAL que consta de 22 preguntas; mientras que, para la segunda variable de Satisfacción al cliente, el instrumento corresponde al de Richard Hackman & Greg R. Oldham que le corresponden 14 preguntas. En ambos instrumentos la escala de medición tiene siete niveles. En la página siguiente véase la Figura N° 3:

*Figura N° 3. Escala de medición ordinal*

N°	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
01	Fuertemente en desacuerdo	01
02	En desacuerdo	02
03	Poco en desacuerdo	03
04	Neutro	04
05	Poco de acuerdo	05
06	De acuerdo	06
07	Fuertemente de acuerdo	07

FUENTE : Elaboración propia.

Se tuvo muchísimo cuidado en que las cinco dimensiones de la variable CALIDAD DE SERVICIO distribuidas en los 22 indicadores; así como las cinco dimensiones de la variable SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO distribuidas en 14 indicadores sean desarrolladas de manera pertinente.

### **3.7 Procedimiento de recolección de datos**

Establecida la muestra, se fotocopiaron 144 veces el cuestionario para llevar a cabo las entrevistas al talento humano perteneciente al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé. Seguidamente, se tabularon los datos y

con la información consolidada se procedió a elaborar los cuadros y tablas para su correspondiente análisis e interpretación de los resultados obtenidos.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La información fue analizada dimensión por dimensión de las variables de la investigación, y de acuerdo a los resultados de las variables se procedió a la interpretación que corresponde.

Es decir, en la primera etapa, se tabularon los datos obtenidos, y se procesó la información mediante el programa de la Microsoft (Excel).

En la segunda etapa, se interpretó la información, para ello se utilizó la estadística Descriptiva. Y finalmente, en la tercera etapa, con los resultados obtenidos se procedió a confrontar las hipótesis.

#### **4.2 Presentación de Resultados en Tablas, Gráficos Figuras, etc.**

Para cumplir con los objetivos de la investigación; primero se han tabulado los datos que proporcionaron cada uno de los instrumentos de investigación. Seguidamente se han elaborado los cuadros y las tablas estadísticas. En tercer lugar, se analizaron los resultados obtenidos.

Para cada una de las tablas, se han trabajado la cuantificación de los indicadores de las dimensiones y la medición de los mismos a través del escalamiento de afirmación de Likert. A continuación, se presentan los cuadros y las tablas para describir la información de la investigación, y explicar su incidencia. Aquí los resultados:

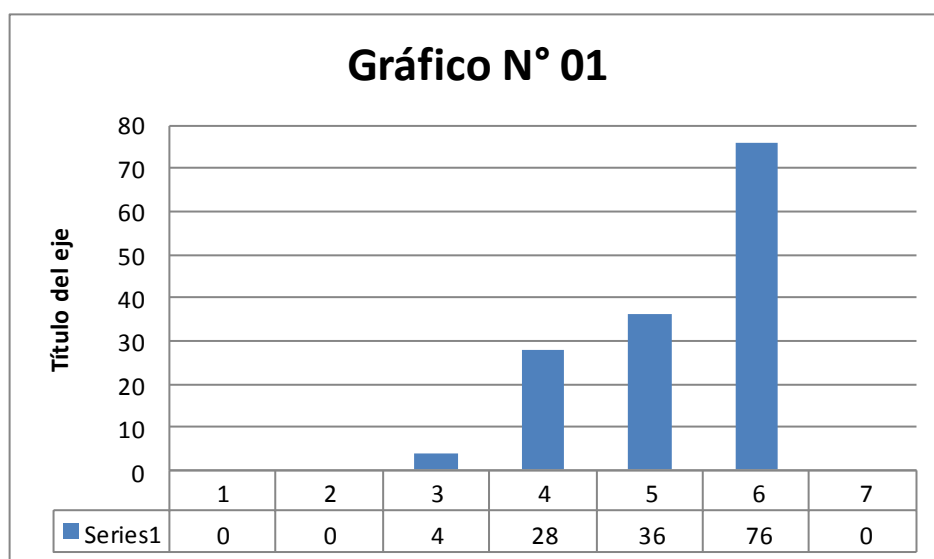
Tabla N° 3.1. Nivel de presencia de máquinas y equipos modernos

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	28	19.4%
05	Poco de acuerdo	36	25.0%
06	De acuerdo	76	52.7%
07	Fuertemente de acuerdo	0	0.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” luce con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva para realizar sus procesos de gestión; el 52.7% señaló De acuerdo, seguido del 25.0% con Poco de acuerdo; y Neutro el 19.4%. (Tabla N° 3.1).



FUENTE : Tabla N° 3.1.

ELABORACIÓN : Propia

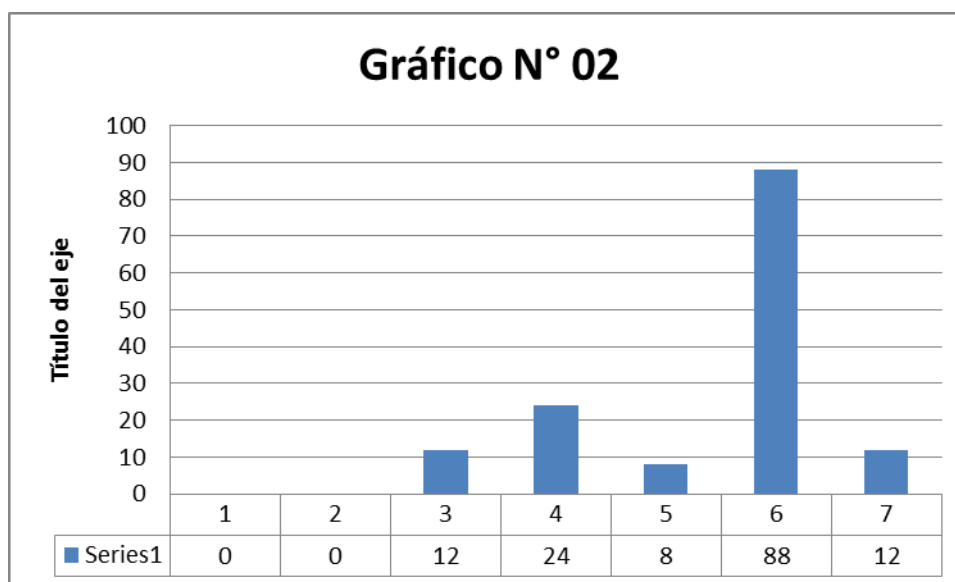
Tabla N° 3.2. Nivel de visualización atractiva de las instalaciones

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	12	8.33%
04	Neutro	24	16.6%
05	Poco de acuerdo	8	5.5%
06	De acuerdo	88	61.1%
07	Fuertemente de acuerdo	12	8.3%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a que si el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” expone instalaciones visualmente atractivas; el Talento Humano responde que 61.1% sí responde estar De acuerdo; seguido de Neutro con el 16.6%; con un empate del 8.3% entre quienes señalan que sí y otro que Fuertemente de acuerdo y Poco en desacuerdo. (Tabla N° 3.2).



FUENTE : Tabla N° 3.2.

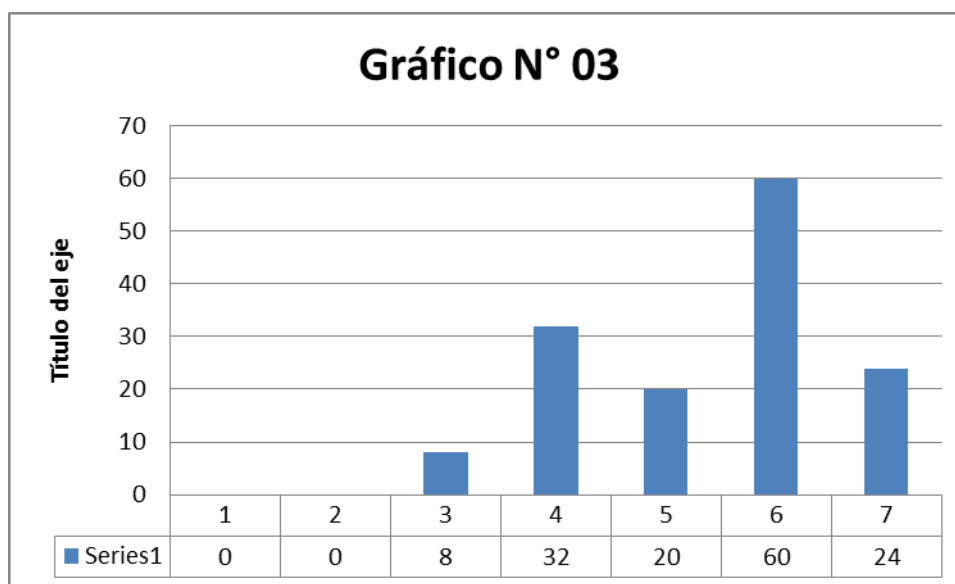
ELABORACIÓN : Propia

*Tabla 3.3 Presencia del Talento Humano con apariencia pulcra*

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	32	22.2%
05	Poco de acuerdo	20	13.8%
06	De acuerdo	60	41.6%
07	Fuertemente de acuerdo	24	16.6%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

En cuanto a que si el Talento Humano presenta una apariencia pulcra, el Talento Humano respondieron que el 41.6% si está De acuerdo; seguido de Neutro con el 22.2% y Fuertemente de acuerdo el 16.6%. (Tabla N° 3.3).



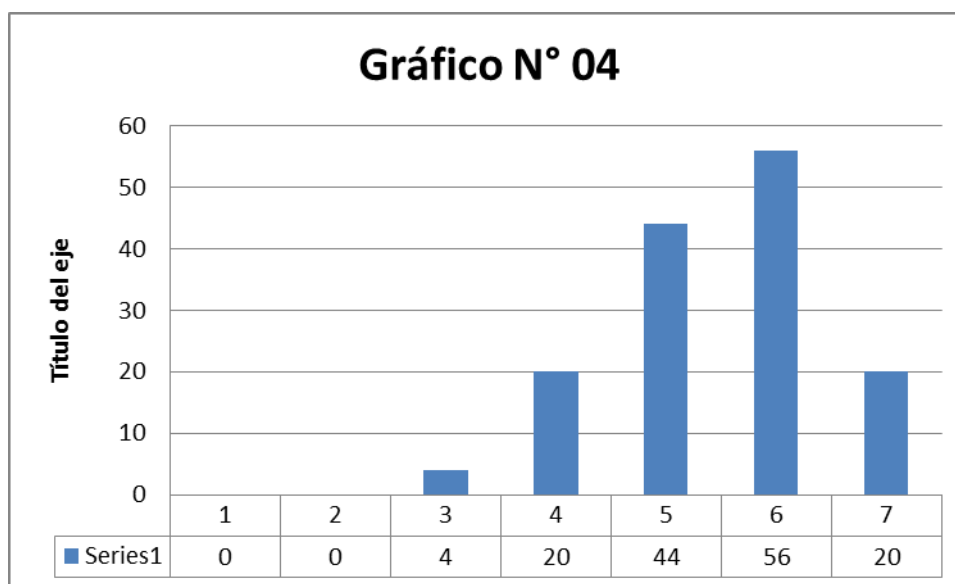
FUENTE : Tabla N° 3.3.  
 ELABORACIÓN : Propia

*Tabla 3.4. Presencia de la documentación visualmente ordenada*

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	20	13.8%
05	Poco de acuerdo	44	30.5%
06	De acuerdo	56	38.8%
07	Fuertemente de acuerdo	20	13.8%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

Para la interrogante si la documentación está visualmente ordenada, el Talento Humano respondieron estar De acuerdo con el 38.8%; seguido de Poco de acuerdo el 30.5%, y solo el 13.8% respondió que si Fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 3.4).



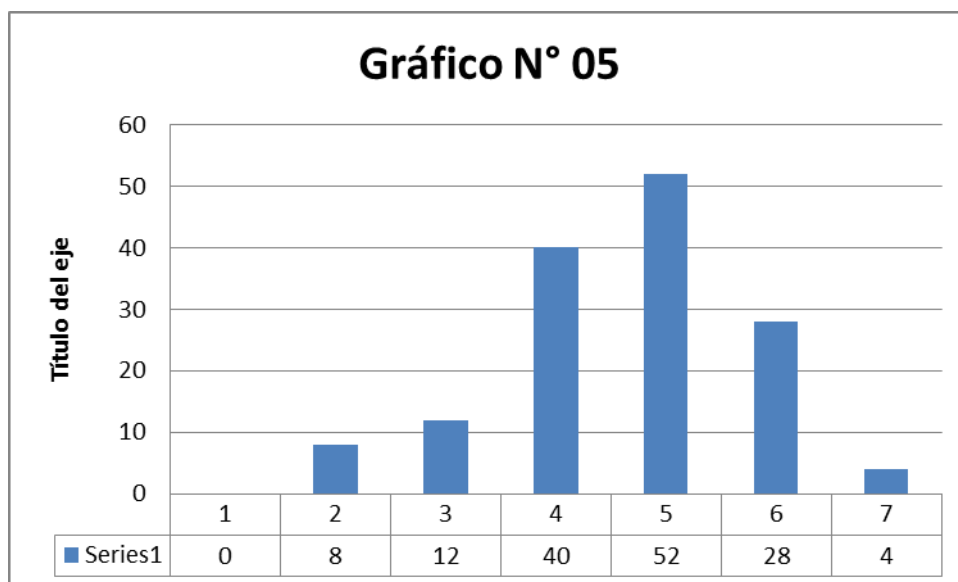
FUENTE : Tabla N° 3.4.  
 ELABORACIÓN : Propia

*Tabla 3.5.* Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del Talento Humano

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	8	5.5%
03	Poco en desacuerdo	12	8.3%
04	Neutro	40	27.7%
05	Poco de acuerdo	52	36.1%
06	De acuerdo	28	19.4%
07	Fuertemente de acuerdo	4	2.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

Saber el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del Talento Humano, representó para los clientes que el 36.1% Poco de acuerdo; seguido con De acuerdo el 19.4% y el Neutro con el 27.7%. (Tabla N° 3.5).



FUENTE : Tabla N° 3.5.  
 ELABORACIÓN : Propia

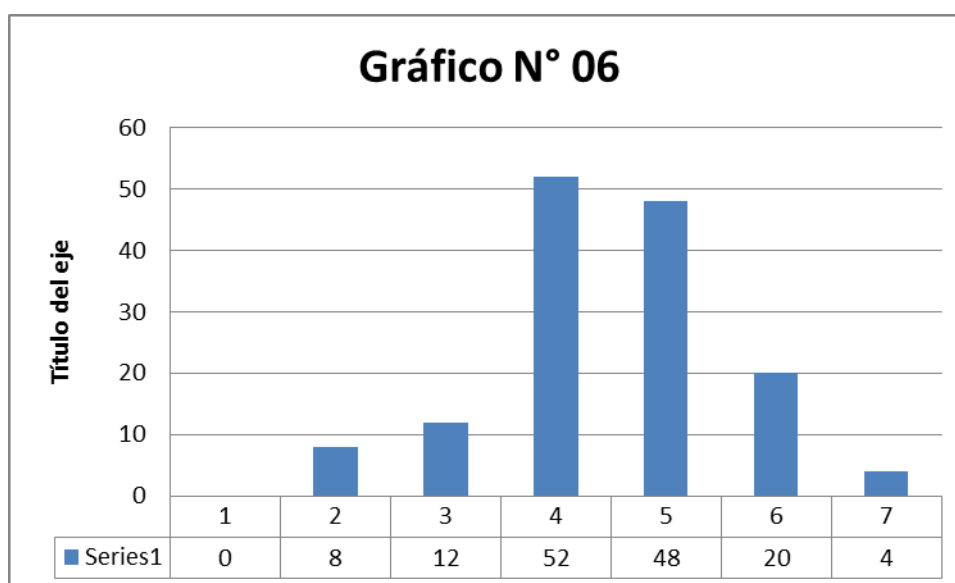
*Tabla 3.6.* Nivel de demostración de interés en solucionar el problema del Talento Humano por parte de EsSalud

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	8	5.5%
03	Poco en desacuerdo	12	8.33%
04	Neutro	52	36.1%
05	Poco de acuerdo	48	33.3%
06	De acuerdo	20	13.8%
07	Fuertemente de acuerdo	4	2.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

Es muy importante saber el nivel de demostración de interés en solucionar el problema del Talento Humano por parte de la institución. Al respecto, los clientes respondieron que Poco de acuerdo el 33.3%; De acuerdo el 13.8% y Fuertemente de acuerdo solo el 2.7%. En situación de Neutro hay un 36.1%. (Tabla N° 3.6).



FUENTE : Tabla N° 3.6.

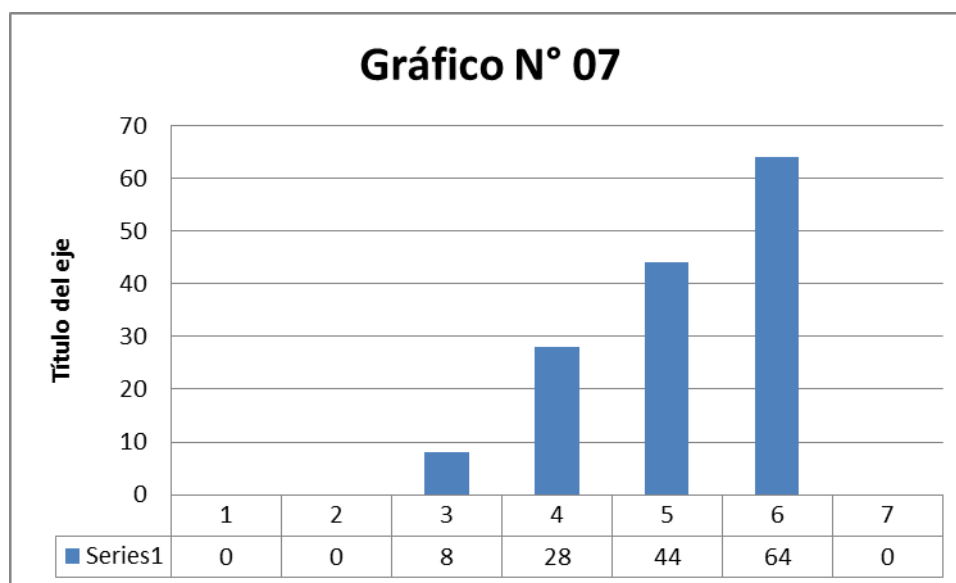
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.7. Nivel de demostración de realizar el servicio la primera vez

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	28	19.4%
05	Poco de acuerdo	44	30.5%
06	De acuerdo	64	44.4%
07	Fuertemente de acuerdo	0	0.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

Si se desea saber si el Talento Humano realiza bien su trabajo, el 44.4% que si De acuerdo; seguido del 30.5% de Poco de acuerdo, en Neutro el 19.4%. (Tabla N° 3.7).



FUENTE : Tabla N° 3.7.  
 ELABORACIÓN : Propia

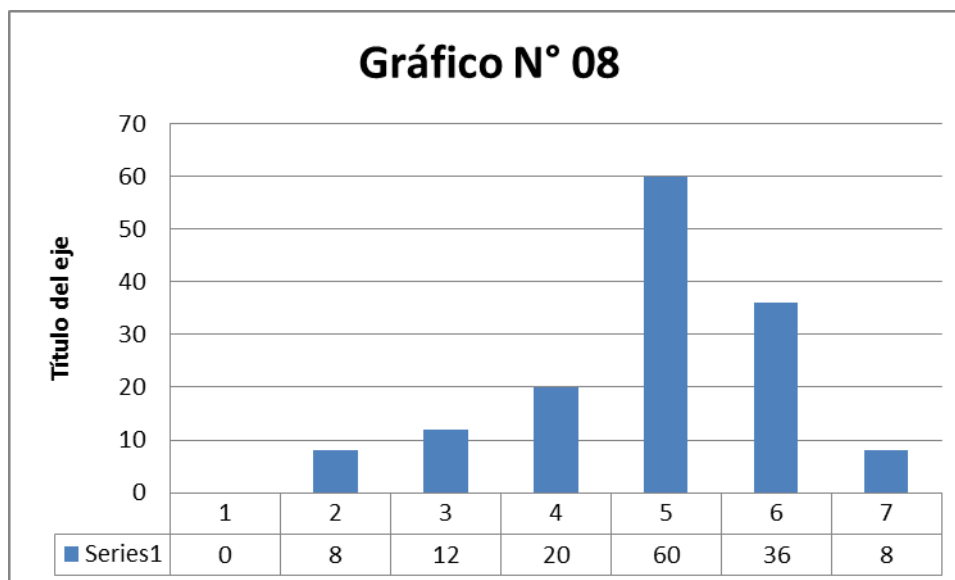


Tabla 3.8. Nivel de cumplimiento del servicio en el tiempo prometido

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	8	5.5%
03	Poco en desacuerdo	12	8.3%
04	Neutro	20	13.8%
05	Poco de acuerdo	60	41.6%
06	De acuerdo	36	25.0%
07	Fuertemente de acuerdo	8	5.5%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

Llegar a conocer el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo promedio de parte del personal, se aprecia que, los clientes están Poco de acuerdo con el 41.6%; seguido del 25.0% con De acuerdo. Solo el 13.8% respondió Neutro. (Tabla N° 3.8).



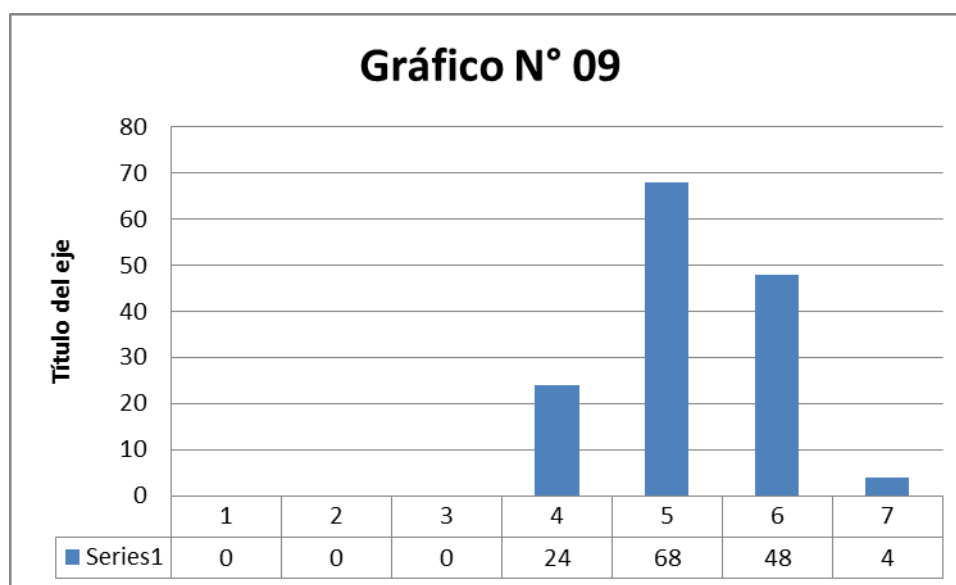
FUENTE : Tabla N° 3.8.  
 ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.9. Nivel de mantención de los registros exentos de errores

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	24	16.6%
05	Poco de acuerdo	68	47.2%
06	De acuerdo	48	33.3%
07	Fuertemente de acuerdo	4	2.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

Comprender el nivel de mantención de los registros exentos de errores; señala que Poco de acuerdo alcanza el 47.2%; seguido De acuerdo 33.3%; y Fuertemente de acuerdo con el 2.7% (Tabla N° 3.9).



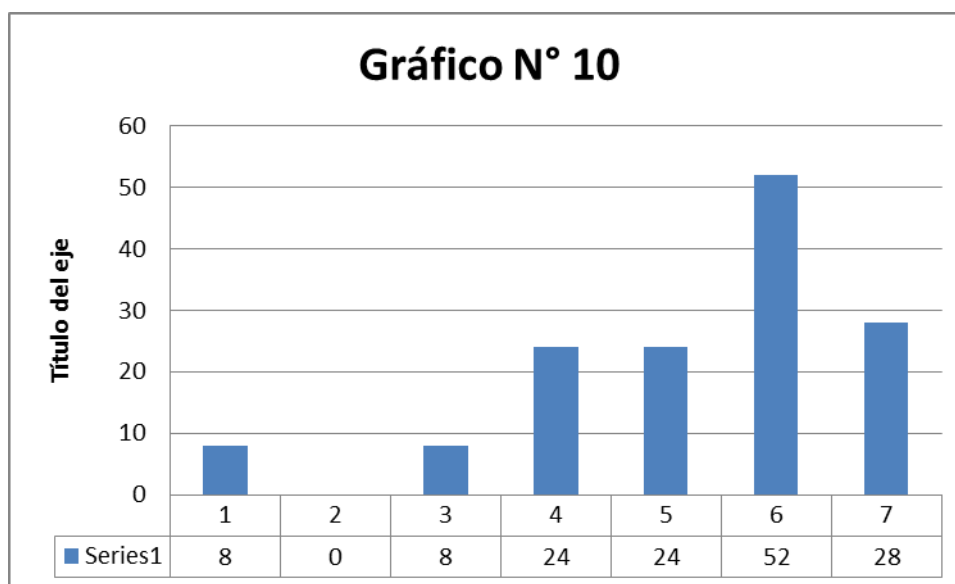
FUENTE : Tabla N° 3.9.  
 ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.10. Nivel de comunicación de que se concluirán los servicios

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	8	5.5%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	24	16.6%
05	Poco de acuerdo	24	16.6%
06	De acuerdo	52	36.1%
07	Fuertemente de acuerdo	28	19.4%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El nivel de comunicación del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala se De acuerdo con el 36.1%; seguido de Poco de acuerdo con 16.6%; y Fuertemente de acuerdo con el 19.4%. (Tabla N° 3.10).



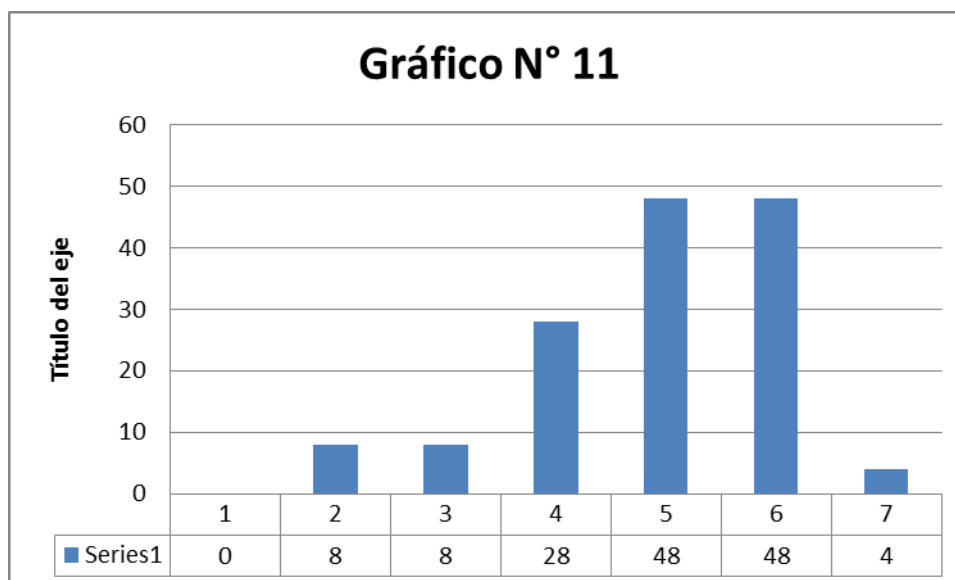
FUENTE : Tabla N° 3.10.  
 ELABORACIÓN: Propia

*Tabla 3.11.* Nivel de cumplimiento de un servicio puntual

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	8	5.5%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	28	19.4%
05	Poco de acuerdo	48	33.3%
06	De acuerdo	48	33.3%
07	Fuertemente de acuerdo	4	2.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” respecto al nivel de cumplimiento de un servicio puntual; señala un empate entre aquello que es De acuerdo y Poco de acuerdo con el 33.3%; seguido de Fuertemente de acuerdo con el 2.7%. (Tabla N° 3.11).



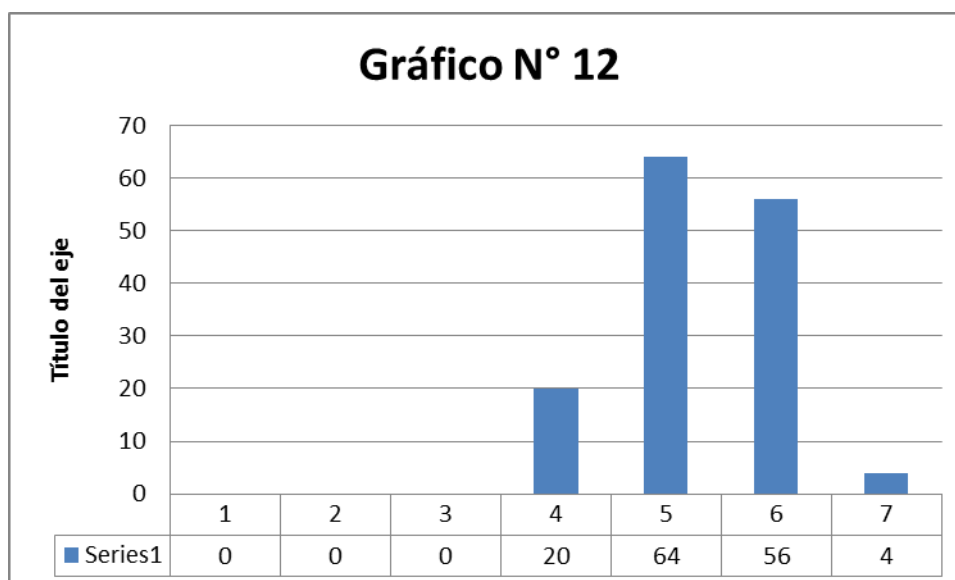
FUENTE : Tabla N° 3.11.  
 ELABORACIÓN: Propia

Tabla 3.12. Nivel de disponibilidad de ayuda hacia el cliente

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	20	13.8%
05	Poco de acuerdo	64	44.4%
06	De acuerdo	56	38.8%
07	Fuertemente de acuerdo	4	2.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

En cuanto al nivel de disponibilidad del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; se señala estar Poco de acuerdo con el 44.4%; seguido De acuerdo con el 38.8%; y de Fuertemente de acuerdo con el 2.7% (Tabla N° 3.12).



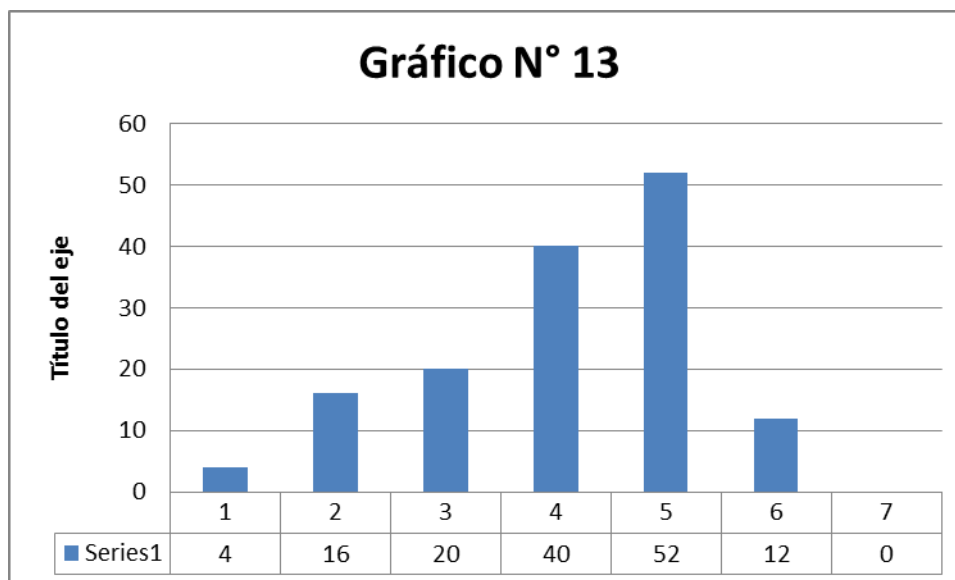
FUENTE : Tabla N° 3.12.  
 ELABORACIÓN : Propia

*Tabla 3.13.* Grado de predisposición del Talento Humano para atender a los pacientes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	16	11.1%
03	Poco en desacuerdo	20	13.8%
04	Neutro	40	27.7%
05	Poco de acuerdo	52	36.1%
06	De acuerdo	12	8.3%
07	Fuertemente de acuerdo	0	0.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El grado de predisposición del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala estar Poco de acuerdo con el 36.1%; seguido de Neutro con el 27.7% y estar en Poco de acuerdo con el 13.8%. (Tabla N° 3.13).



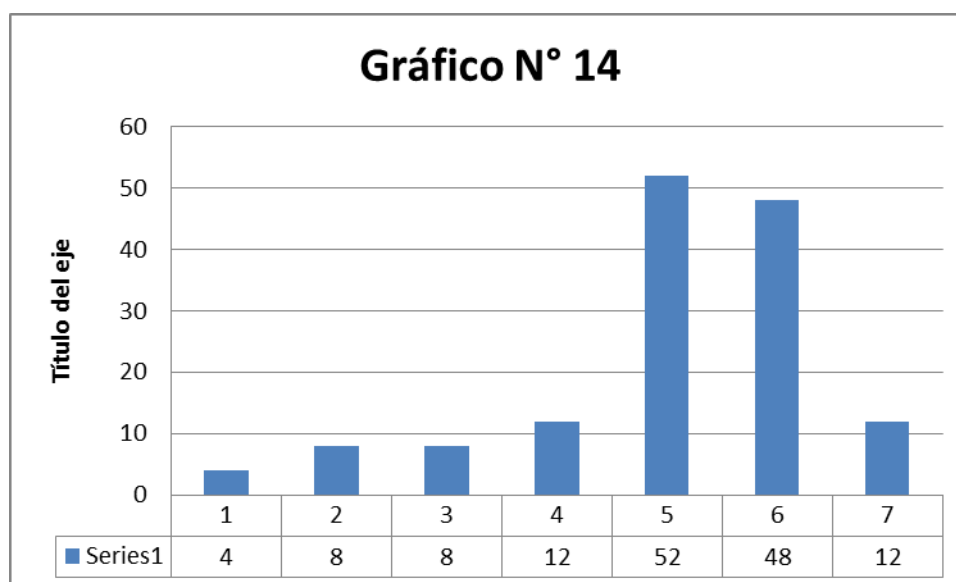
FUENTE : Tabla N° 3.13.  
 ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.14. Nivel de inspiración de confianza en el Talento Humano

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	8	5.5%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	12	8.3%
05	Poco de acuerdo	52	36.1%
06	De acuerdo	48	33.3%
07	Fuertemente de acuerdo	12	8.3%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” respecto al nivel de inspiración de confianza; se señala Poco de acuerdo con el 36.1%; De acuerdo 33.3%; y Fuertemente de acuerdo 8.3%. (Tabla N° 3.14).



FUENTE : Tabla N° 3.14.  
 ELABORACIÓN : Propia

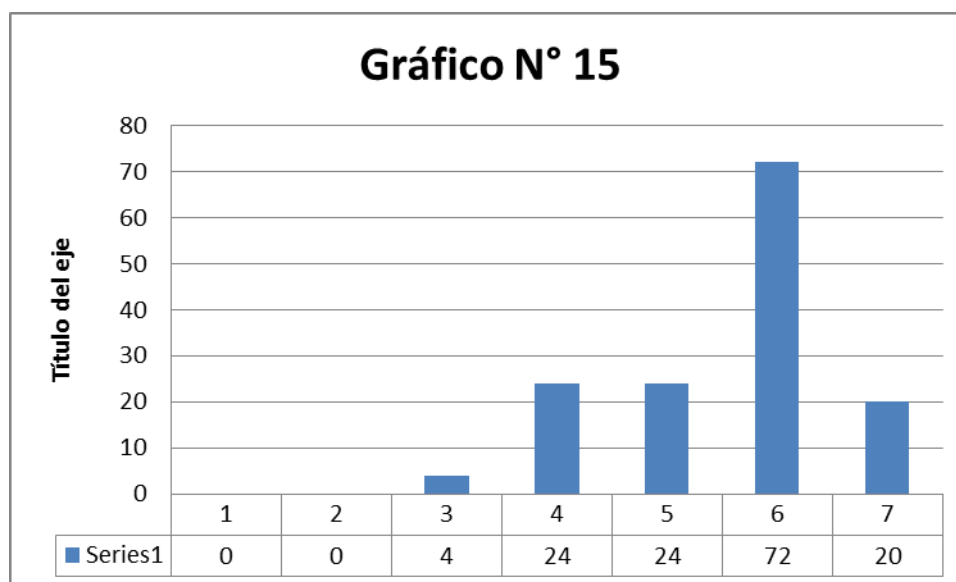
*Tabla 3.15.* Nivel de credibilidad en los trámites que se realizan

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	24	16.6%
05	Poco de acuerdo	24	16.6%
06	De acuerdo	72	50.0%
07	Fuertemente de acuerdo	20	13.8%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de credibilidad del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala que De acuerdo con el 50.0%; Fuertemente De acuerdo el 13.8%; y 16.6% para Poco de acuerdo. (Tabla N° 3.15).



FUENTE : Tabla N° 3.15.

ELABORACIÓN : Propia



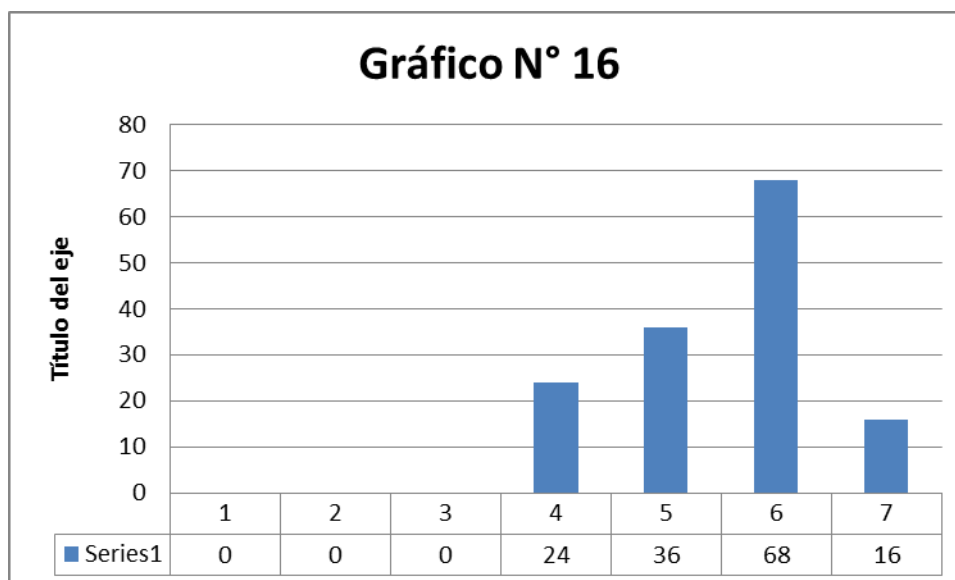
*Tabla 3.16.* Nivel de amabilidad del Talento Humano

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	24	16.6%
05	Poco de acuerdo	36	25.0%
06	De acuerdo	68	47.2%
07	Fuertemente de acuerdo	16	11.1%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de amabilidad del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala que De acuerdo el 47.2%; Poco de acuerdo 25.0%; y Fuertemente de acuerdo el 11.1%. (Tabla N° 3.16).



FUENTE : Tabla N° 3.16.

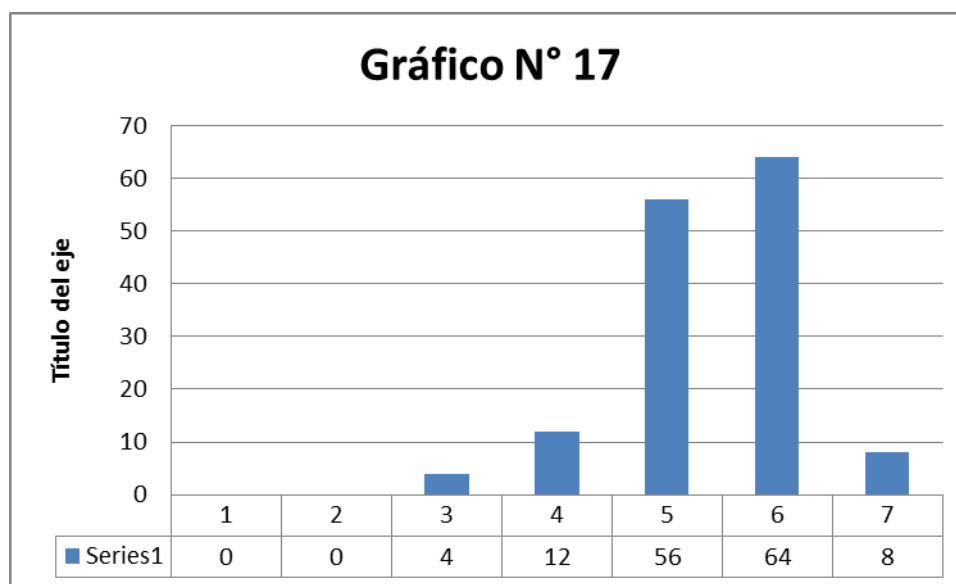
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.17. Nivel de conocimiento para dar respuestas a las preguntas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	12	8.3%
05	Poco de acuerdo	56	38.8%
06	De acuerdo	64	44.4%
07	Fuertemente de acuerdo	8	5.5%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El nivel de conocimiento del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” para dar respuestas, señala que De acuerdo con el 44.4%; seguido de Poco de acuerdo con 38.8%; y Neutro 8.3%. (Tabla N° 3.17).



FUENTE : Tabla N° 3.17.  
 ELABORACIÓN : Propia

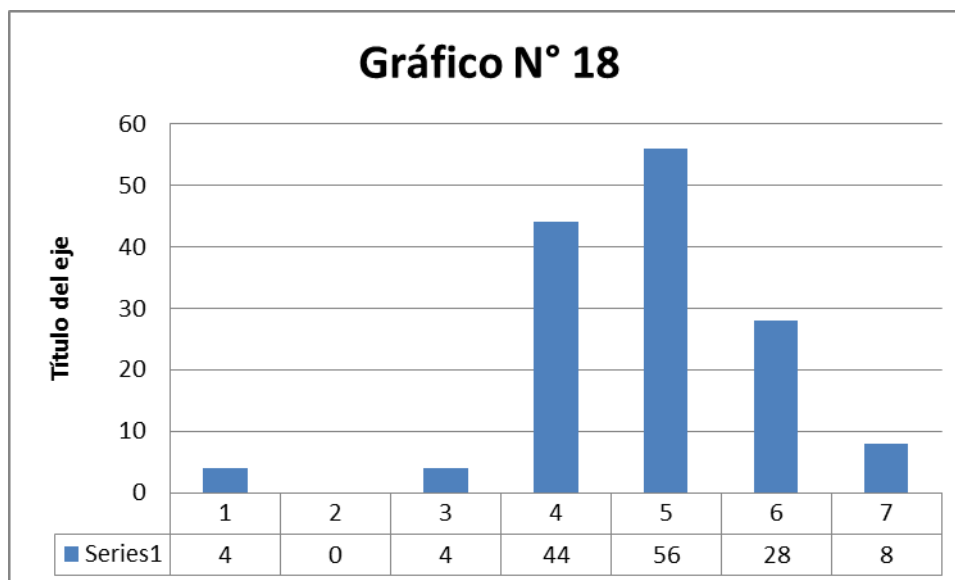
*Tabla 3.18. Nivel de atención personalizada*

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.2%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	44	30.5%
05	Poco de acuerdo	56	38.8%
06	De acuerdo	28	19.4%
07	Fuertemente de acuerdo	8	5.5%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de atención personalizado del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala Poco de acuerdo con el 38.8%; seguido de Neutro con el 30.5% y De acuerdo el 19.4% (Tabla N° 3.18).



FUENTE : Tabla N° 3.18.

ELABORACIÓN : Propia

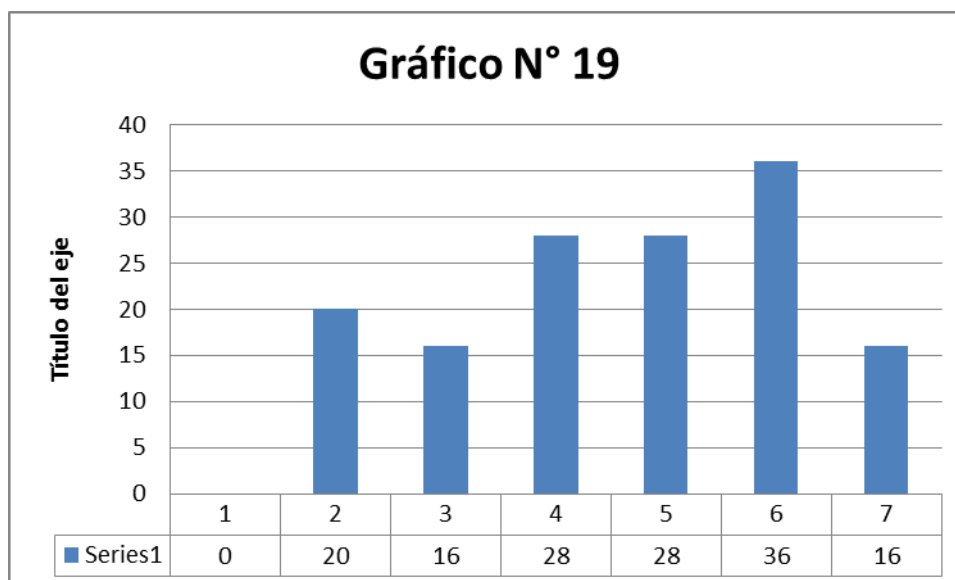
Tabla 3.19. Horarios de atención convenientes para con el Talento Humano

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	20	13.8%
03	Poco en desacuerdo	16	11.1%
04	Neutro	28	19.4%
05	Poco de acuerdo	28	19.4%
06	De acuerdo	36	25.0%
07	Fuertemente de acuerdo	16	11.1%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El horario de atención del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala De acuerdo con el 25.0%; seguido de Poco de acuerdo 19.4%; y Neutro 19.4%. (Tabla N° 3.19).



FUENTE : Tabla N° 3.19.

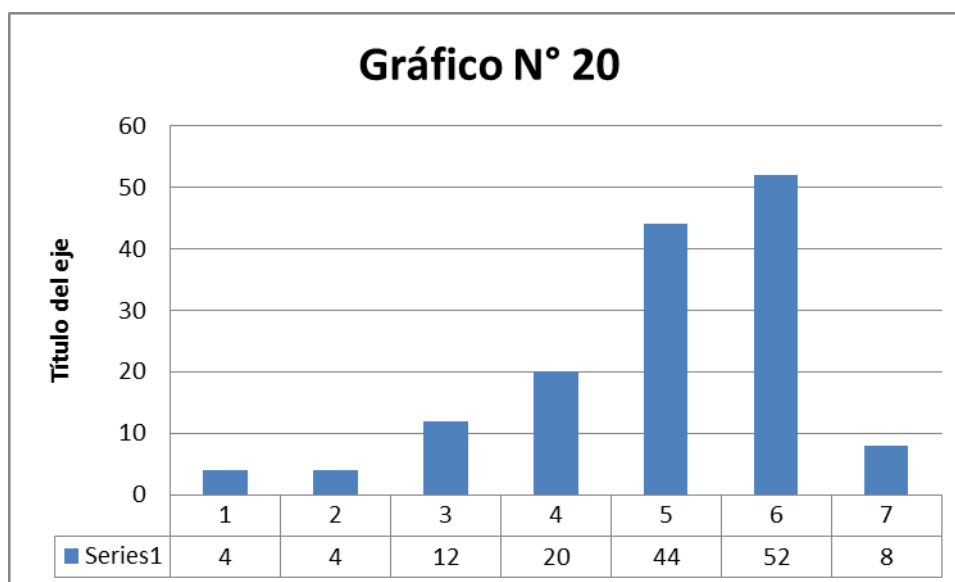
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3.20. Talento Humano que ofrece atención personalizada

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	4	2.7%
03	Poco en desacuerdo	12	8.3%
04	Neutro	20	13.8%
05	Poco de acuerdo	44	30.5%
06	De acuerdo	52	36.1%
07	Fuertemente de acuerdo	8	5.5%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El Talento Humano que ofrece atención personalizada en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; señala De acuerdo el 36.1%; seguido de Poco de acuerdo 30.5%; y Neutro 13.8%. (Tabla N° 3.20).



FUENTE : Tabla N° 3.20.  
 ELABORACIÓN : Propia

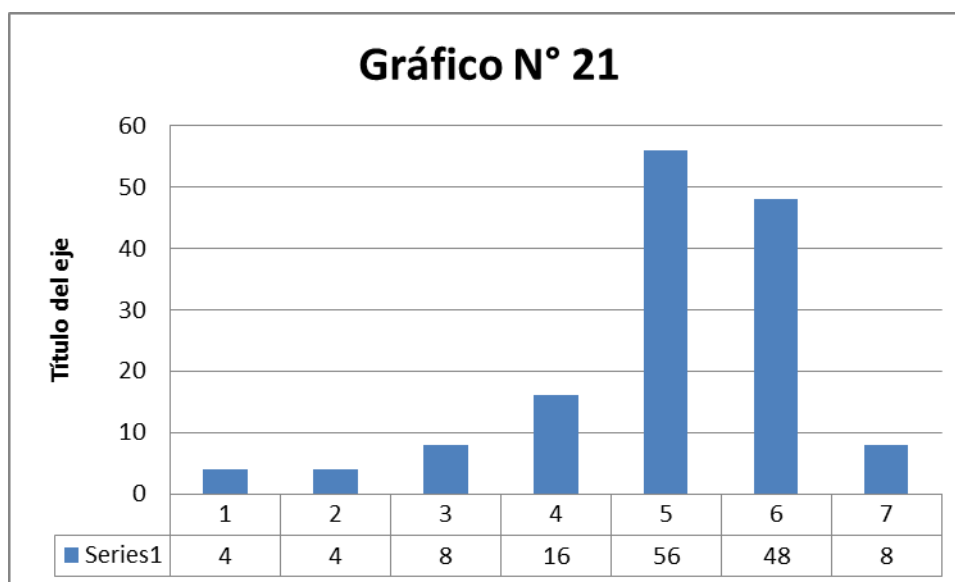
*Tabla 3.21. Nivel de preocupación por los mejores intereses del Talento Humano*

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	4	2.7%
03	Poco en desacuerdo	8	5.5%
04	Neutro	16	11.1%
05	Poco de acuerdo	56	38.8%
06	De acuerdo	48	33.3%
07	Fuertemente de acuerdo	8	5.5%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de preocupación del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” respecto a mejores intereses; señala Poco de acuerdo 38.8%; seguido De acuerdo 33.3%; y Neutro 11.1%. (Tabla N° 3.21).



FUENTE : Tabla N° 3.21.

ELABORACIÓN : Propia

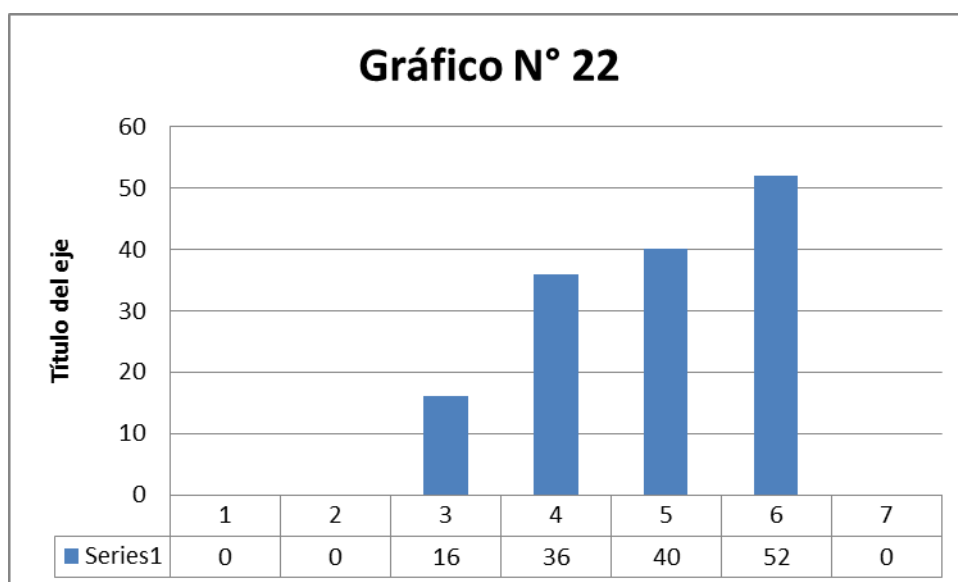
*Tabla 3.22. Nivel de comprensión de las necesidades específicas del Talento Humano*

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	16	11.1%
04	Neutro	36	25.0%
05	Poco de acuerdo	40	27.7%
06	De acuerdo	52	36.1%
07	Fuertemente de acuerdo	0	0.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de comprensión del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” respecto a las necesidades específicas; señala estar De acuerdo con el 36.1%; seguido de Poco de acuerdo 27.7%; y Neutro 25.0%. (Tabla N° 3.22).



FUENTE : Tabla N° 3.22.

ELABORACIÓN : Propia

**Tabla N° 4. DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 01	TABLA 02	TABLA 03	TABLA 04	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de presencia de máquinas y equipos modernos	Nivel de visualización atractivas de las instalaciones	Presencia del personal con apariencia pulcra	Presencia de la documentación visualmente ordenada		
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.00%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.00%
Poco en desacuerdo	4	12	8	4	28	4.86%
Neutro	28	24	32	20	104	18.05%
Poco de acuerdo	36	8	20	44	108	18.75%
De acuerdo	76	88	60	56	280	48.61%
Fuertemente de acuerdo	0	12	24	20	56	9.72%
TOTAL:	144	144	144	144	576	100.0%

FUENTE : Tablas N° 01 - 04

ELABORACIÓN : Propia

### Interpretación:

Respecto a la dimensión 01 (Elementos tangibles); se señala que el 48.61% responde que está De acuerdo, seguido del 18.75% que señala estar Poco de acuerdo; y el 9.72% que indica estar Fuertemente de acuerdo; **sumando 77.08%** (Tabla N° 4).



**Tabla N° 5. DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 05	TABLA 06	TABLA 07	TABLA 08	TABLA 09	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal	de demostración de interés en solucionar el problema de los clientes por parte de EsSalud	Nivel de demostración de realizar el servicio la primera vez	Nivel de cumplimiento del servicio en el tiempo prometido	Nivel de mantención de los registros exentos de errores		
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.00%
En desacuerdo	8	8	0	8	0	24	3.33%
Poco en desacuerdo	12	12	8	12	0	44	6.11%
Neutro	40	52	28	20	24	164	22.77%
Poco de acuerdo	52	48	44	60	68	272	37.77%
De acuerdo	28	20	64	36	48	196	27.22%
Fuertemente de acuerdo	4	4	0	8	4	20	2.77%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>720</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 05 - 09

ELABORACIÓN : Propia

### Interpretación:

Respecto a la segunda dimensión (Fiabilidad) del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; se señalan que el 37.7% responde que está Poco de acuerdo, seguido del 27.22% que señala estar De acuerdo; y del 22.7% que indica estar Fuertemente de acuerdo; **sumando el 67.76%** (Tabla N° 5).

**Tabla N° 6. DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 10	TABLA 11	TABLA 12	TABLA 13	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de comunicación de que se concluirán los servicios	Nivel de cumplimiento de un servicio puntual	Nivel de disponibilidad de ayuda hacia el cliente	Grado de predisposición para atender a los clientes		
Fuertemente en desacuerdo	8	0	0	4	12	2.08%
En desacuerdo	0	8	0	16	24	4.16%
Poco en desacuerdo	8	8	0	20	36	6.25%
Neutro	24	28	20	40	112	19.44%
Poco de acuerdo	24	48	64	52	188	32.63%
De acuerdo	52	48	56	12	168	29.16%
Fuertemente de acuerdo	28	4	4	0	36	6.25%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>576</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 10 - 13

ELABORACIÓN : Propia

### **Interpretación:**

Respecto a la tercera dimensión (Capacidad de respuesta) del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” señalan que el 32.63% responde que está Poco de acuerdo, seguido del 29.16% que señala estar De acuerdo; y el 6.25% que indica estar Fuertemente de acuerdo; sumándose 68.04% (Tabla N° 6).

**Tabla N° 7. DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 14	TABLA 15	TABLA 16	TABLA 17	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de inspiración de confianza en el personal	Nivel de credibilidad en los trámites que se realizan	Nivel de amabilidad con los usuarios (Clientes)	Nivel de conocimiento para dar respuestas a las preguntas		
Fuertemente en desacuerdo	4	0	0	0	4	0.69%
En desacuerdo	8	0	0	0	8	1.38%
Poco en desacuerdo	8	4	0	4	16	2.77%
Neutro	12	24	24	12	72	12.50%
Poco de acuerdo	52	24	36	56	168	29.16%
De acuerdo	48	72	68	64	252	43.75%
Fuertemente de acuerdo	12	20	16	8	56	9.72%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>576</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 14 - 17

ELABORACIÓN : Propia

### **Interpretación:**

Respecto a la cuarta dimensión (Seguridad) del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” se señalan que el 43.75% responde que está De acuerdo, seguido del 29.16% que señala estar Poco de acuerdo; y el 9.72% que indica estar Fuertemente de acuerdo; sumándose 82.63%. (Tabla N° 7).

**Tabla N° 8. DIMENSIÓN 05: EMPATÍA**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 18	TABLA 19	TABLA 20	TABLA 21	TABLA 22	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de atención personalizada	Horarios de atención convenientes para con el personal	Personal que ofrece atención personalizada	Nivel de preocupación por los mejores intereses del personal	Nivel de comprensión de las necesidades específicas del personal		
Fuertemente en desacuerdo	4	0	4	4	0	12	1.66%
En desacuerdo	0	20	4	4	0	28	3.88%
Poco en desacuerdo	4	16	12	8	16	56	7.77%
Neutro	44	28	20	16	36	144	20.00%
Poco de acuerdo	56	28	44	56	40	224	31.11%
De acuerdo	28	36	52	48	52	216	30.00%
Fuertemente de acuerdo	8	16	8	8	0	40	5.55%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>720</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 18 - 22

ELABORACIÓN : Propia

### **Interpretación:**

Respecto a la quinta dimensión (Empatía) que aprecia el Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; se señalan que el 31.11% responde que está Poco de acuerdo, seguido del 30.00% que señala estar De acuerdo; y del 5.55% que indica estar Fuertemente de acuerdo; sumándose el 66.66%. (Tabla N° 8).

**Tabla N° 9. RESULTADOS DE CALIDAD DE SERVICIO AL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL NACIONAL “RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ” - 2016**

ESCALAS DE MEDICIÓN	DIMENSIÓN 01 Fiabilidad	DIMENSIÓN 02 Capacidad de respuesta	DIMENSIÓN 03 Seguridad	DIMENSIÓN 04 Empatía	DIMENSIÓN 05 Elementos tangibles	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	12	4	12	<b>28</b>	<b>0.88%</b>
En desacuerdo	0	24	24	8	28	<b>84</b>	<b>2.65%</b>
Poco en desacuerdo	28	44	36	16	56	<b>180</b>	<b>5.68%</b>
Neutro	104	164	112	72	144	<b>596</b>	<b>18.81%</b>
Poco de acuerdo	108	272	188	168	224	<b>960</b>	<b>30.30%</b>
De acuerdo	280	196	168	252	216	<b>1,112</b>	<b>35.10%</b>
Fuertemente de acuerdo	56	20	36	56	40	<b>208</b>	<b>6.56%</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>576</b>	<b>720</b>	<b>576</b>	<b>576</b>	<b>720</b>	<b>3,168</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN : Propia

### **Interpretación:**

Respecto a los resultados de la variable Calidad de Servicio al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; se señalan que el 30.30% responde que está Poco de acuerdo, seguido del 35.10% que señala estar De acuerdo; y del 6.56% que indica estar Fuertemente de acuerdo; sumándose 71.96%. (Tabla N° 9).

*Tabla 10.* Modelo de medición de Satisfacción al Talento Humano  
Según J. Richard Hackman & Greg R. Oldham

DIMENSIONES	N° PREGUNTAS	TABLAS		INDICADORES
		Modelo	Tesis	
Satisfacción con las Compensaciones	Pregunta N° 01	01	<b>23</b>	2
	Pregunta N° 02	02	<b>24</b>	
Satisfacción con la Seguridad laboral	Pregunta N° 03	03	<b>25</b>	2
	Pregunta N° 04	04	<b>26</b>	
Satisfacción con el Clima laboral	Pregunta N° 05	05	<b>27</b>	3
	Pregunta N° 06	06	<b>28</b>	
	Pregunta N° 07	07	<b>29</b>	
Satisfacción con la Evaluación laboral	Pregunta N° 08	08	<b>30</b>	3
	Pregunta N° 09	09	<b>31</b>	
	Pregunta N° 10	10	<b>32</b>	
Satisfacción con el Desarrollo profesional	Pregunta N° 11	11	<b>33</b>	4
	Pregunta N° 12	12	<b>34</b>	
	Pregunta N° 13	13	<b>35</b>	
	Pregunta N° 14	14	<b>36</b>	

FUENTE : Don Hellriegel & John W. Slocum Jr. "Comportamiento organizacional". J. Richard Hackman & Greg R. Oldham, Work Redesign 1980. Página 54.

*Tabla 11.* Escala de medición de Satisfacción al cliente según  
J. Richard Hackman & Greg R. Oldham

N°	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
01	Muy insatisfecho	01
02	Insatisfecho	02
03	Poco insatisfecho	03
04	Neutral	04
05	Poco satisfecho	05
06	Satisfecho	06
07	Muy satisfecho	07

FUENTE: Don Hellriegel & John W. Slocum Jr. Comportamiento organizacional". J. Richard Hackman & Greg R. Oldham, Work Redesign 1980. Página 54.

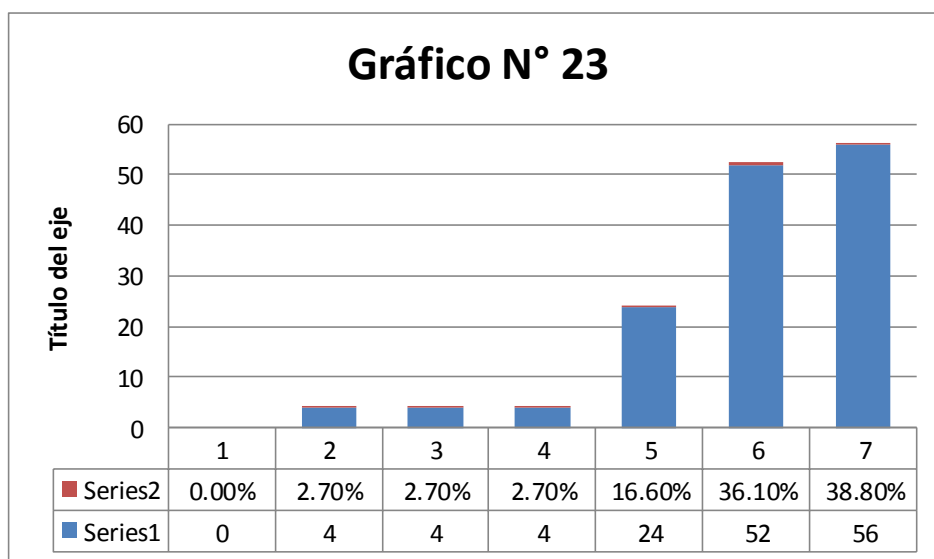
Tabla 12.1. Nivel de cumplimiento de pagos de los beneficios sociales

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	4	2.7%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	4	2.7%
05	Poco de acuerdo	24	16.6%
06	De acuerdo	52	36.1%
07	Fuertemente de acuerdo	56	38.8%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de cumplimiento de pagos de los beneficios sociales para el Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 91.5% (Tabla N° 12.1).



FUENTE : Tabla N° 12.1.

ELABORACIÓN : Propia

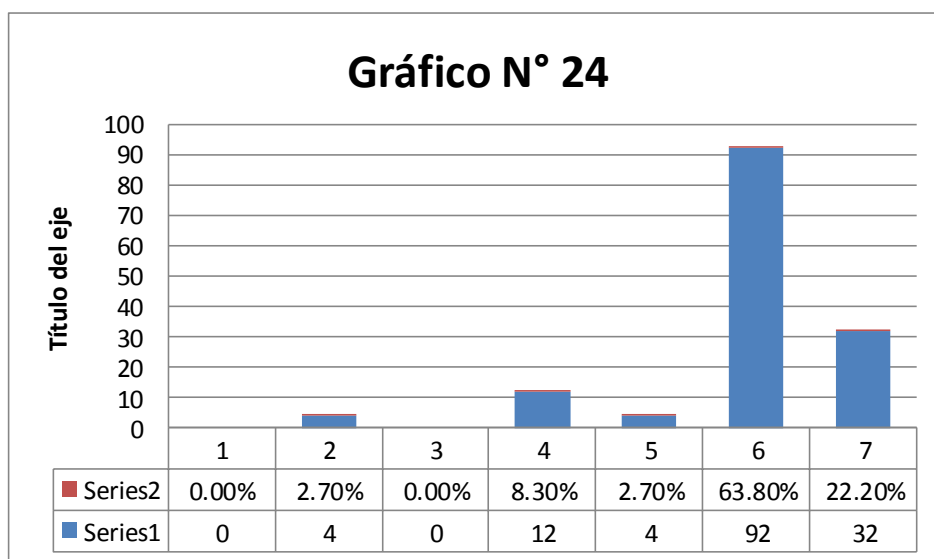
Tabla 12.2. Nivel de cumplimiento de pago de las remuneraciones

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	4	2.7%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	12	8.3%
05	Poco de acuerdo	4	2.7%
06	De acuerdo	92	63.8%
07	Fuertemente de acuerdo	32	22.2%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de cumplimiento de pago de remuneraciones al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 86.0% (Tabla N° 12.2).



FUENTE : Tabla N° 12.2.

ELABORACIÓN : Propia



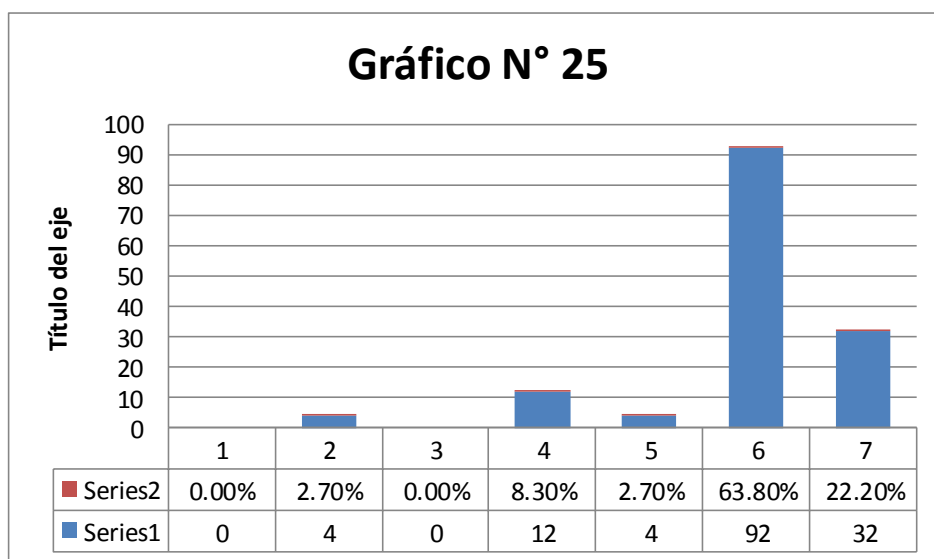
Tabla 12.3. Nivel de seguridad en el trabajo

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	8	5.5%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	4	2.7%
06	De acuerdo	68	47.2%
07	Fuertemente de acuerdo	64	44.4%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de seguridad en el trabajo al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 91.6% (Tabla N° 12.3).



FUENTE : Tabla N° 12.3.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 12.4. Nivel de estabilidad laboral

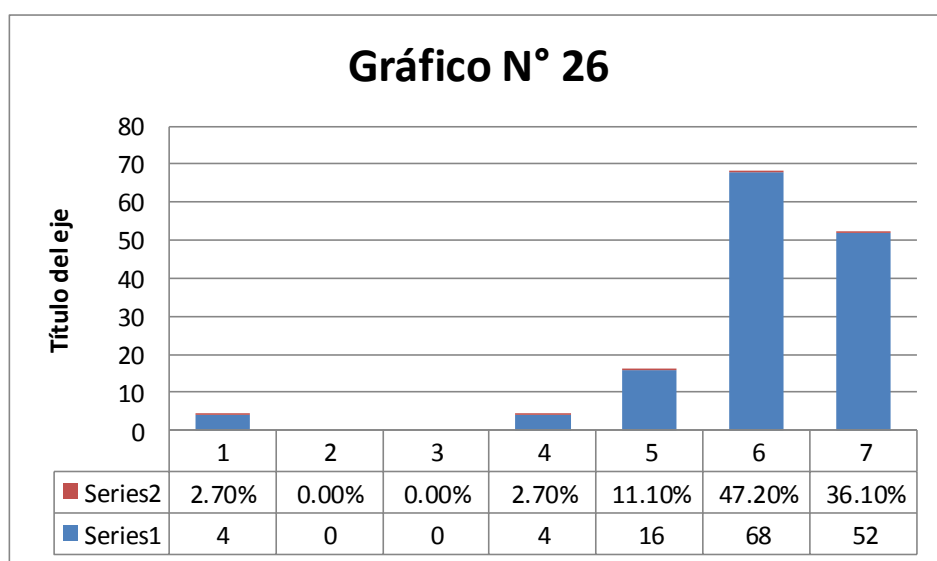
N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	4	2.7%
05	Poco de acuerdo	16	11.1%
06	De acuerdo	68	47.2%
07	Fuertemente de acuerdo	52	36.1%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de estabilidad laboral del Talento Humano del Hospital

Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 94.4% (Tabla N° 12.4).



FUENTE : Tabla N° 12.4.

ELABORACIÓN : Propia

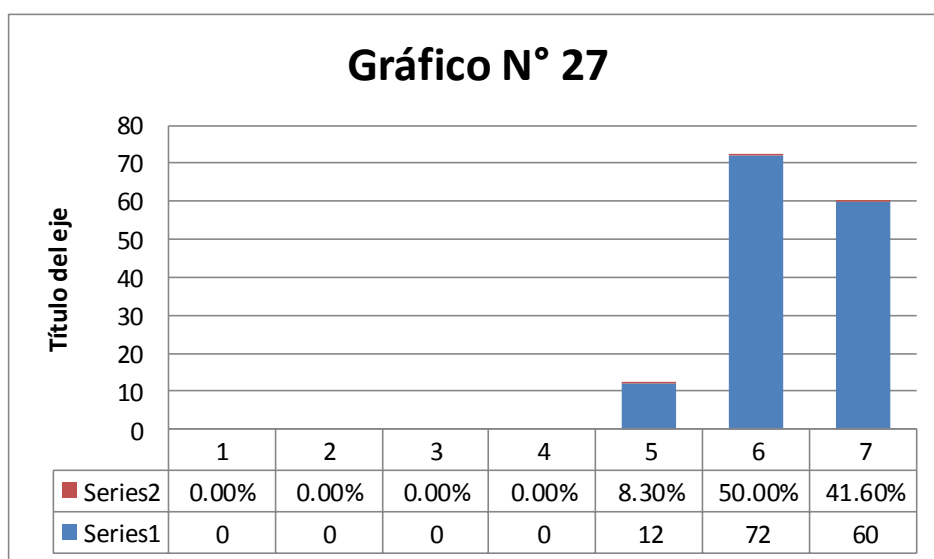
Tabla 12.5. Nivel de clima organizacional

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	12	8.3%
06	De acuerdo	72	50.0%
07	Fuertemente de acuerdo	60	41.6%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de clima organizacional del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 100.0% (Tabla N° 12.5).



FUENTE : Tabla N° 12.5.

ELABORACIÓN : Propia

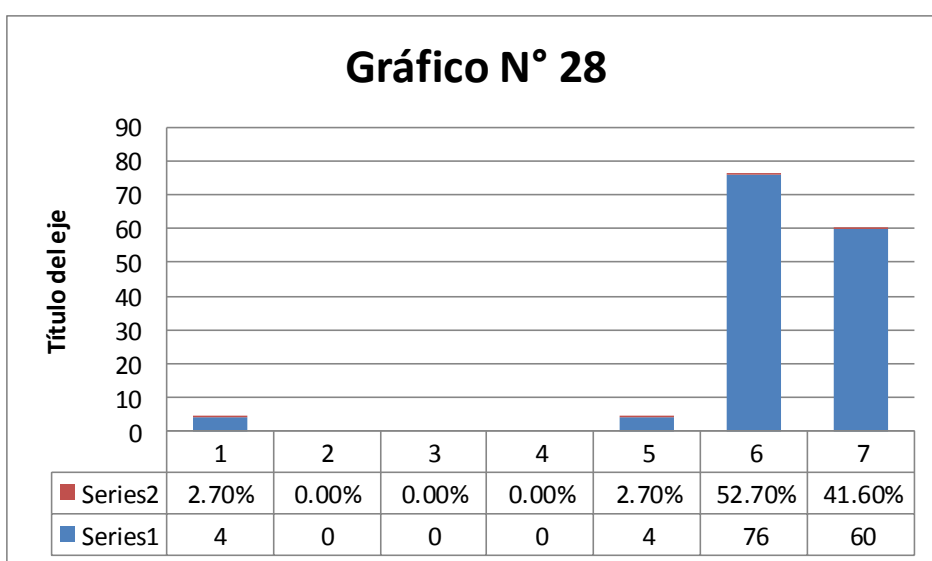
*Tabla 12.6.* Nivel de oportunidad de conocer a personas importantes en el centro laboral

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	4	2.7%
06	De acuerdo	76	52.7%
07	Fuertemente de acuerdo	60	41.6%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de oportunidad de conocer a personas importantes en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 94.3% (Tabla N° 12.6).



FUENTE : Tabla N° 12.6.

ELABORACIÓN : Propia

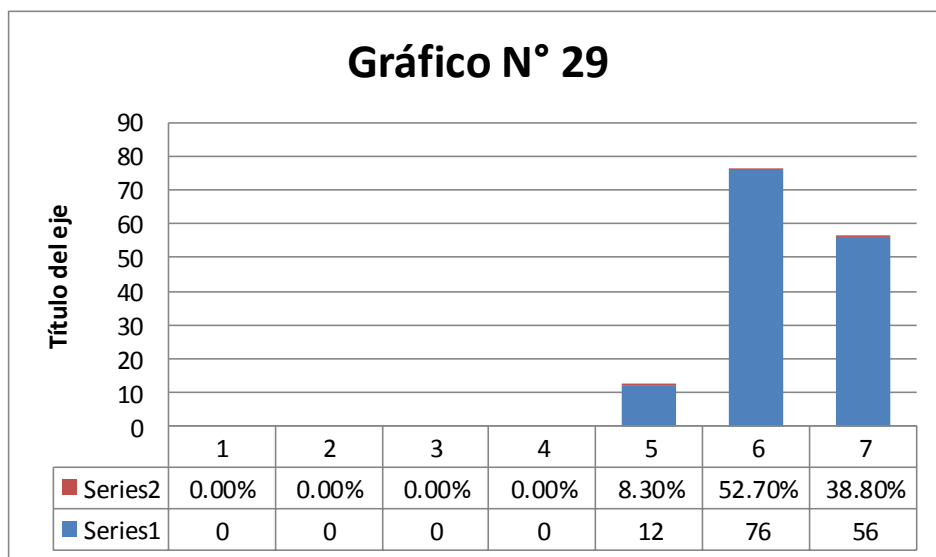
Tabla 12.7. Nivel de percepción de trabajo en equipo

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	12	8.3%
06	De acuerdo	76	52.7%
07	Fuertemente de acuerdo	56	38.8%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de percepción de trabajo en equipo del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 91.59% (Tabla N° 12.7).



FUENTE : Tabla N° 12.7.

ELABORACIÓN : Propia

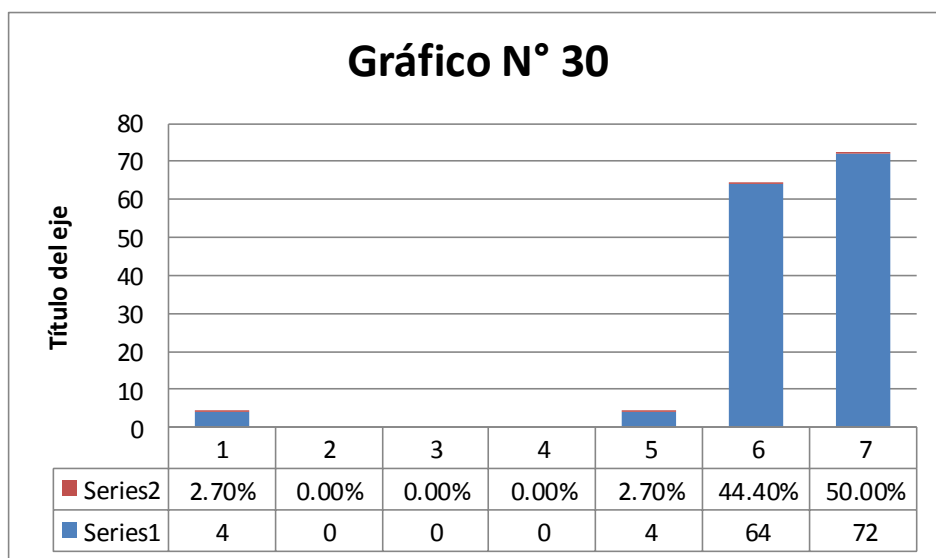
Tabla 12.8. Nivel de respeto y trato justo con el jefe

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	4	2.7%
06	De acuerdo	64	44.4%
07	Fuertemente de acuerdo	72	50.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de respeto y trato justo con el jefe del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 94.4% (Tabla N° 12.8).



FUENTE : Tabla N° 12.8.

ELABORACIÓN : Propia

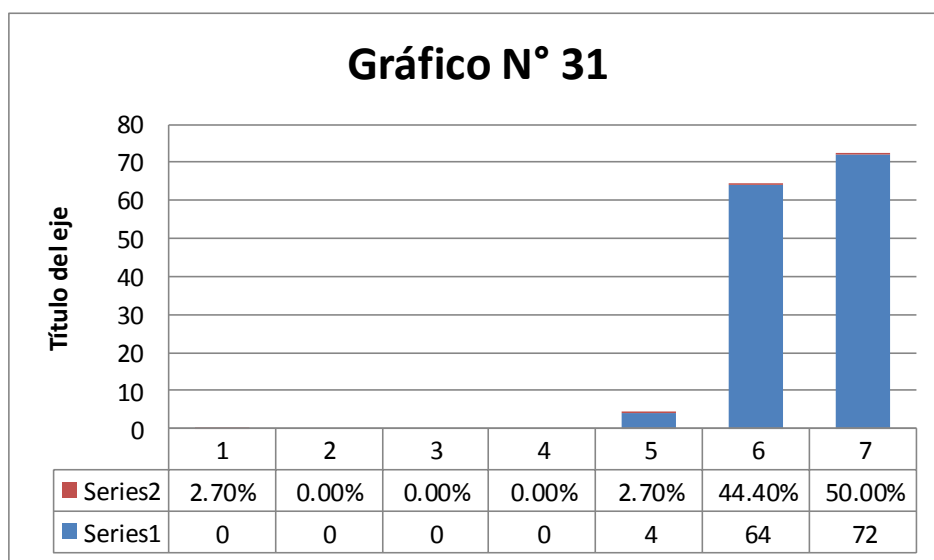
Tabla 12.9. Nivel de apoyo y guía de parte del jefe inmediato superior

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	4	2.7%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	4	2.7%
06	De acuerdo	76	52.7%
07	Fuertemente de acuerdo	60	41.6%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de apoyo y guía de parte del jefe inmediato del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 94.3% (Tabla N° 12.9).



FUENTE : Tabla N° 12.9.

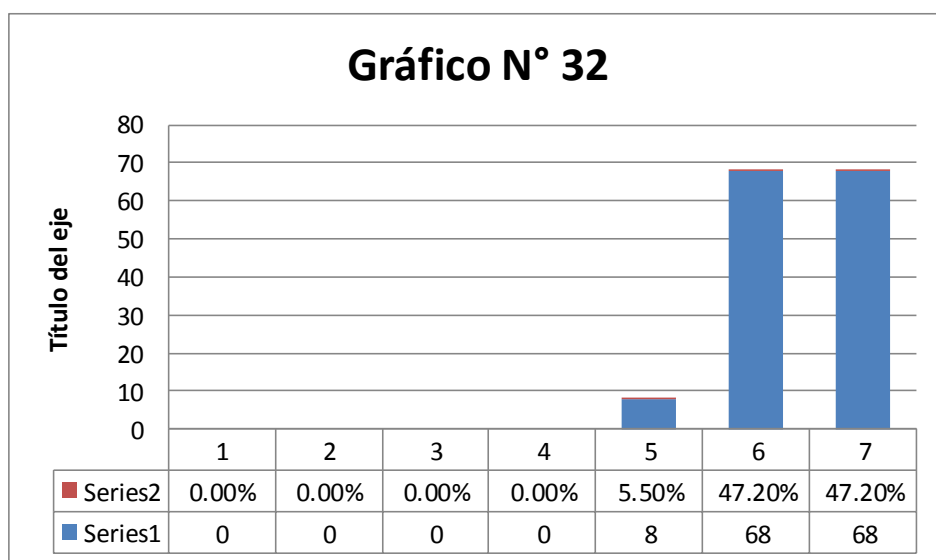
ELABORACIÓN : Propia

*Tabla 12.10.* Nivel de monitoreo y acompañamiento para con el Talento Humano

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	8	5.5%
06	De acuerdo	68	47.2%
07	Fuertemente de acuerdo	68	47.2%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El nivel de monitoreo y acompañamiento del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 94.4% (Tabla N° 12.10).



FUENTE : Tabla N° 12.10.  
 ELABORACIÓN : Propia



Tabla 12.11. Nivel de crecimiento personal en lo laboral

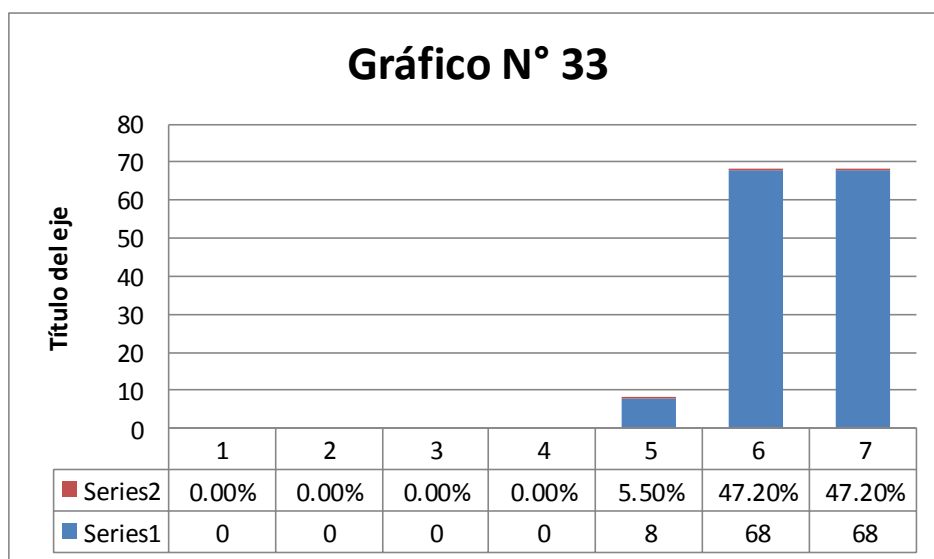
N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	4	2.7%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	64	44.4%
07	Fuertemente de acuerdo	76	52.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de crecimiento personal del Talento Humano del Hospital

Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 97.1% (Tabla N° 12.11).



FUENTE : Tabla N° 12.11.

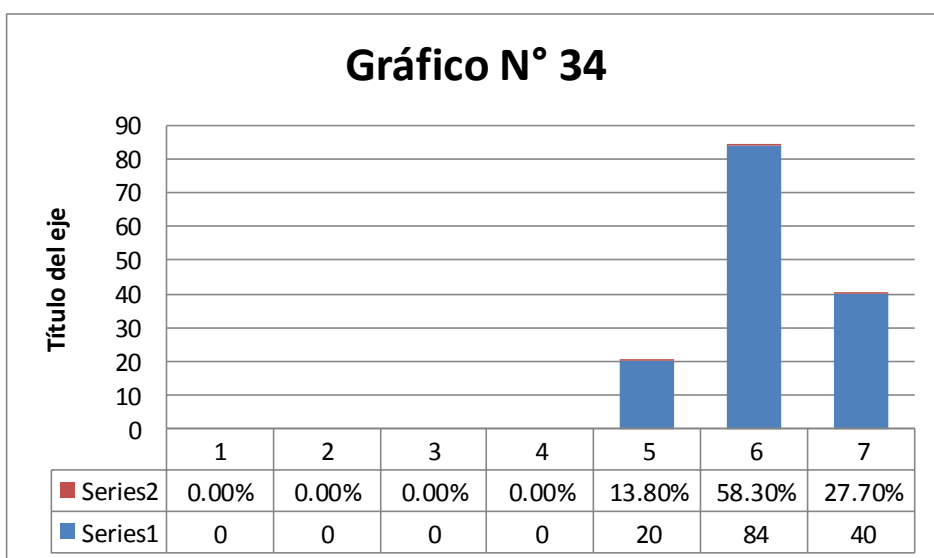
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 12.12. Nivel de sentimiento de logro meritório

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	20	13.8%
06	De acuerdo	84	58.3%
07	Fuertemente de acuerdo	40	27.7%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.  
 ELABORACIÓN : Propia

El nivel de sentimiento de logro de los objetivos del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 86.0% (Tabla N° 12.12).



FUENTE : Tabla N° 12.12.  
 ELABORACIÓN : Propia

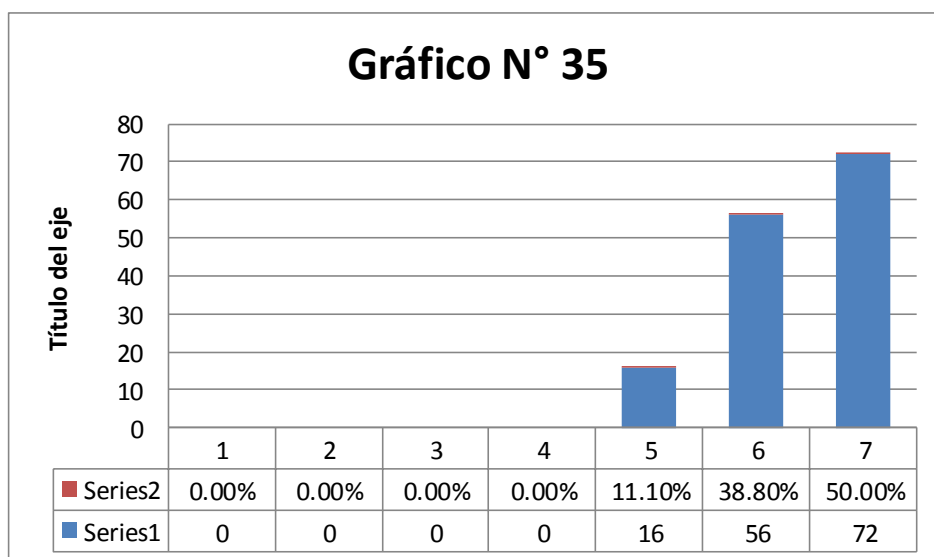
Tabla 12.13. Nivel de autonomía en el desempeño laboral

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	16	11.1%
06	De acuerdo	56	38.8%
07	Fuertemente de acuerdo	72	50.0%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de autonomía en el desempeño laboral del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 88.8% (Tabla N° 12.13).



FUENTE : Tabla N° 12.13.

ELABORACIÓN : Propia

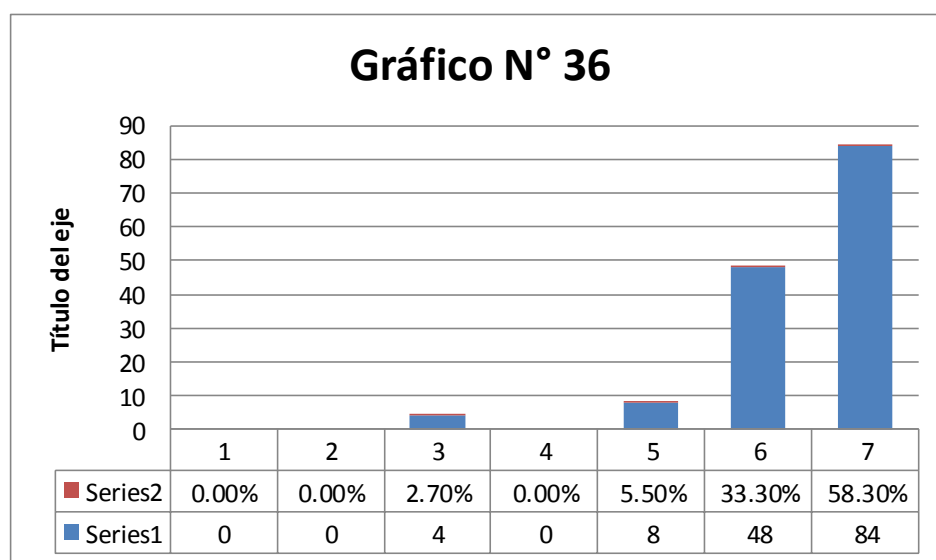
Tabla 12.14. Nivel de cumplimiento de retos en el desempeño laboral

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	4	2.7%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	8	5.5%
06	De acuerdo	48	33.3%
07	Fuertemente de acuerdo	84	58.3%
TOTAL:		144	100.0%

FUENTE : Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de cumplimiento de retos en el desempeño laboral del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 91.6% (Tabla N° 12.14).



FUENTE : Tabla N° 12.14.

ELABORACIÓN : Propia

**Tabla N° 13. DIMENSIÓN 01:**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 23	TABLA 24	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de cumplimiento de pagos de los beneficios sociales	Nivel de cumplimiento de pago de las remuneraciones		
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	4	4	8	2.7%
Poco en desacuerdo	4	0	4	1.3%
Neutro	4	12	16	5.5%
Poco de acuerdo	24	4	28	9.7%
De acuerdo	52	92	144	50.0%
Fuertemente de acuerdo	56	32	88	30.5%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>288</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN : Propia

**Interpretación:**

Respecto a la dimensión 01 de satisfacción del cliente; se señalan que el 50.0% responde De acuerdo, seguido del 30.5% que señala estar Fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 13).

**Tabla N° 14. DIMENSIÓN 02**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 25	TABLA 26	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de seguridad en el trabajo	Nivel de estabilidad laboral		
Fuertemente en desacuerdo	8	4	12	4.1%
En desacuerdo	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0.0%
Neutro	0	4	4	1.3%
Poco de acuerdo	4	16	20	6.9%
De acuerdo	68	68	136	47.2%
Fuertemente de acuerdo	64	52	116	40.2%
TOTAL:	144	144	288	100.0%

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN : Propia

### **Interpretación:**

Respecto a la dimensión 02; se señalan que el 47.2% responde estar De acuerdo, seguido del 40.29% que señala estar Fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 14).

### **Tabla N° 15. DIMENSIÓN 03**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 27	TABLA 28	TABLA 29	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Nivel de clima organizacional	Nivel de oportunidad de conocer a personas importantes en el centro laboral	Nivel de percepción de trabajo en equipo		
Fuertemente en desacuerdo	0	4	0	4	0.9%
En desacuerdo	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	12	4	12	28	6.48%
De acuerdo	72	76	76	224	51.85%
Fuertemente de acuerdo	60	60	56	176	40.74%
TOTAL:	144	144	144	432	100.0%

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN : Propia

### Interpretación:

Respecto a la tercera dimensión; se señala que está De acuerdo; el 51.85%; seguido del 40.74% Fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 15).

### Tabla N° 16. DIMENSIÓN 04

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 30	TABLA 31	TABLA 32	FRECUENCIA	PORCENTAJE
---------------------	----------	----------	----------	------------	------------

	Nivel de respeto y trato justo con el jefe	Nivel de apoyo y guía de parte del jefe inmediato superior	Nivel de monitoreo y acompañamiento para con los colaboradores		
Fuertemente en desacuerdo	4	4	0	8	1.85%
En desacuerdo	0	0	0	0	0.00%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0.00%
Neutro	0	0	0	0	0.00%
Poco de acuerdo	4	4	8	16	3.70%
De acuerdo	64	76	68	208	48.14%
Fuertemente de acuerdo	72	60	68	200	46.29%
TOTAL:	144	144	144	432	100.0%

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN: Propia

**Interpretación:**

Respecto a la cuarta dimensión; se señala estar De acuerdo; el 48.14% seguido del 46.29% de estar Fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 16)

**Tabla N° 17. DIMENSIÓN 05**

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 33	TABLA 34	TABLA 35	TABLA 36	FRECUENCIA	PORCENTAJE
---------------------	----------	----------	----------	----------	------------	------------



	Nivel de crecimiento personal en lo laboral	Nivel de sentimiento de logro meritatorio	Nivel de autonomía en el desempeño laboral	Nivel de cumplimiento de retos en el desempeño laboral		
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.00%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.00%
Poco en desacuerdo	0	0	0	4	4	0.69%
Neutro	4	0	0	0	4	0.69%
Poco de acuerdo	0	20	16	8	44	7.63%
De acuerdo	64	84	56	48	252	43.75%
Fuertemente de acuerdo	76	40	72	84	272	47.22%
<b>TOTAL:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>576</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE : Tablas N° 01 - 22

ELABORACIÓN : Propia

### Interpretación:

Respecto a la quinta dimensión; se señalan que el 47.22% responde que está Fuertemente de acuerdo, seguido del 43.75% que señala estar De acuerdo. (Tabla N° 17).

### **Tabla N° 18. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL NACIONAL “RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ” - 2016**

ESCALAS DE MEDICIÓN	DIMENSIÓN 01 Con las compensaciones	DIMENSIÓN 02 Con la seguridad laboral	DIMENSIÓN 03 Con el clima organizacional	DIMENSIÓN 04 Con la evaluación laboral	DIMENSIÓN 05 Con el desarrollo profesional	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	12	4	8	0	24	1.19%
En desacuerdo	8	0	0	0	0	8	0.39%
Poco en desacuerdo	4	0	0	0	4	8	0.39%
Neutro	16	4	0	0	4	24	1.19%
Poco de acuerdo	28	20	28	16	44	136	6.74%
De acuerdo	144	136	224	208	252	964	47.81%
Fuertemente de acuerdo	88	116	176	200	272	852	42.26%
TOTAL:	288	288	432	432	576	2,016	100.00%

FUENTE : Tablas N° 23 - 36

ELABORACIÓN : Propia

### Interpretación:

Respecto a Los resultados de la variable Satisfacción al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; se señalan que el 47.81% responde que está De acuerdo, seguido del 42.26% que señala estar Fuertemente de acuerdo; y el 6.74% que indica estar Poco de acuerdo; sumándose 96.81% (Tabla N° 18).

*Tabla 19. Nivel de Calidad de Servicio al Talento Humano*

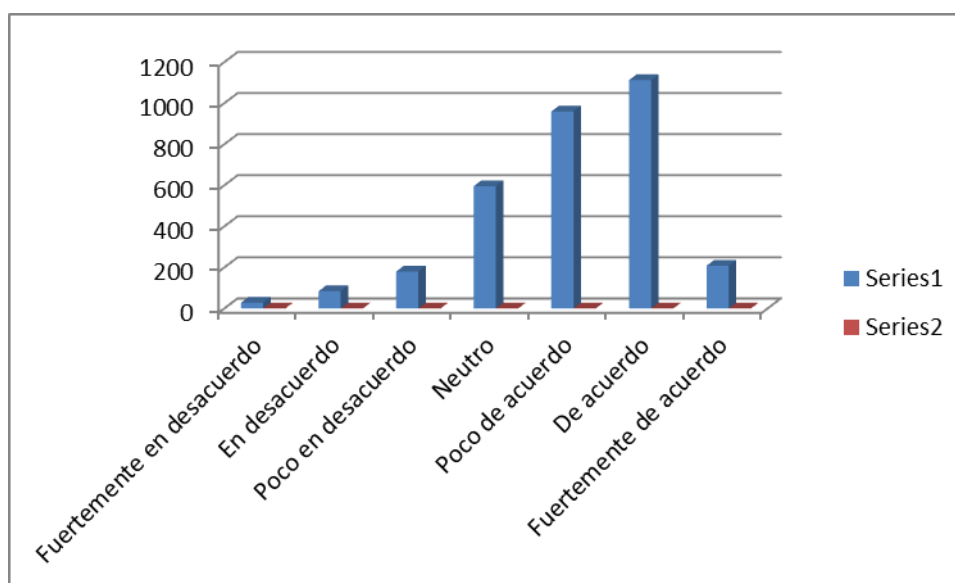
N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE	ACUMULADO
01	Fuertemente en desacuerdo	28	0.88%	
02	En desacuerdo	84	2.65%	
03	Poco en desacuerdo	180	5.68%	
04	Neutro	596	18.81%	
05	Poco de acuerdo	960	30.30%	30.30%
06	De acuerdo	1,112	35.10%	35.10%
07	Fuertemente de acuerdo	208	6.56%	6.56%
TOTAL:		3,168	100.00	71.96%

FUENTE : Cuadro N° 08.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de Calidad de Servicios al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 71.96% (Tabla N° 19).

**Gráfico N° 37**



FUENTE : Tabla N° 19.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 20. Nivel de Satisfacción al Talento Humano

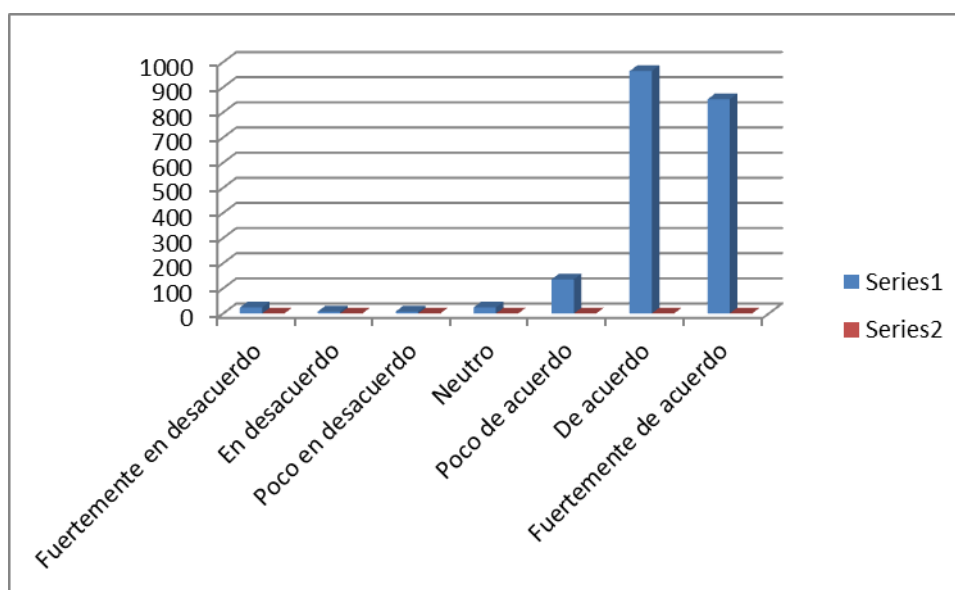
N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE	ACUMULADO
01	Fuertemente en desacuerdo	24	1.19%	
02	En desacuerdo	8	0.39%	
03	Poco en desacuerdo	8	0.39%	
04	Neutro	24	1.19%	
05	Poco de acuerdo	136	6.74%	6.74%
06	De acuerdo	964	47.81%	47.81%
07	Fuertemente de acuerdo	852	42.26%	42.26%
TOTAL:		2,016	100.00%	96.81%

FUENTE : Tabla N° 20.

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de satisfacción al Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” alcanzó el 96.81% (Tabla N°20).

Gráfico N° 38



FUENTE : Tabla N° 20.

ELABORACIÓN : Propia

### 4.3 Discusión de los resultados

Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2004) al momento de identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, señalaron que la calidad de la atención fue percibida como buena por el 71.37% de los encuestados y como mala por 28.63%; y que en las deficiencias estaban los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Por su parte, Ramírez-Sánchez, T. et al (1998); en su estudio señaló que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7%); mientras que la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%).

En tanto que Espinoza (2004); en la investigación que consideró una encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud, con una muestra de 199 usuarios seleccionados aleatoriamente indicó que el nivel de satisfacción de los encuestados fue tan solo del 12%; situación

que resulta ser diferente. Pero contrariamente, Alva; Barrera; y Chucos (2002); empleando el instrumento SERVQUAL modificado, demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval, asimismo, el 33.7% medianamente satisfechos y el 9,8% insatisfechos respectivamente. Se suma a ello, que Rojas (2004) muestra que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% en la dimensión de accesibilidad en la investigación realizada; lo cual significa que no es un asunto de que crea cómo deben de ser los protocolos de calidad, sino es la percepción de cómo se sienten los usuarios o clientes respecto al rubro calidad de servicio.

Tales resultados son semejantes con los obtenidos en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”; en vista a que el nivel de Calidad de Servicio en el Talento Humano del referido hospital alcanzó el 71.96% (Tabla N° 09), y generó el nivel de satisfacción de los propios colaboradores del 96.81% (Tabla N°18). A continuación, se presenta la ponderación de los logros:

*Figura 4. Niveles de logros*

N°	RANGO	LOGROS
01	00 -20	MUY BAJO
02	21 – 40	BAJO
03	41 – 60	MEDIO
04	<b>61 – 80</b>	<b>ALTO</b>
05	81 - 100	MUY ALTO

ELABORACIÓN : Propia

**Contrastación de la hipótesis:****HIPÓTESIS NULA**

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo – 2016 no es directa.

**HIPÓTESIS ALTERNA**

La relación entre la Calidad de servicio en la Satisfacción del talento humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo – 2016 es directa.

Y se acepta la hipótesis alterna, afirmando de ese modo la hipótesis planteada en la investigación, en vista a que el nivel alcanzado fue de 71.96% (Cuadro N° 16).

**PRUEBA DE HIPÓTESIS****HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo.

**CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Correlaciones				
			Calidad de servicios	Satisfacción del talento humano
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,279**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	222	222
	Satisfacción del talento humano	Coeficiente de correlación	,279**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	222	222
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956).

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.279$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación entre la Calidad de servicios y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{Grado de libertad: } GL = n-2 = 222-2 = 220$$



Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

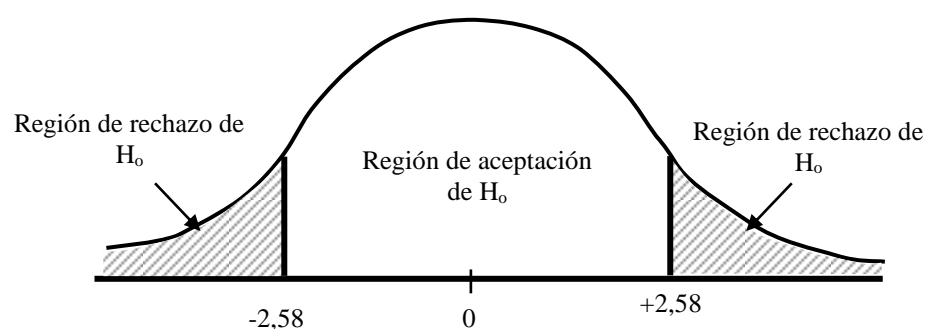
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

Z crítico = 2,58



Criterios de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$\tau = 0,279$

$$Z = \frac{0,279}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222 + 5)}{9 \times 22(222 - 1)}}} = 6,18$$

Decisión estadística

En tal sentido Z calculada es mayor que Z teórica ( $6,18 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo, con un nivel de significancia de 0,05.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

### CORRELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del talento humano
Tau_b de Kendall	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,183**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	222	222
	Satisfacción del talento humano	Coeficiente de correlación	,183**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	222	222
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956).

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.183$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{Grado de libertad: } GL = n-2 = 222-2 = 220$$

Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

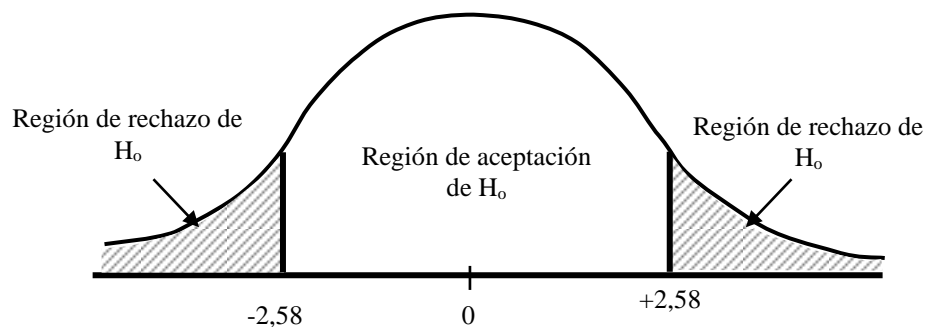
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

$$Z \text{ critico} = 2,58$$



Criterios de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$T = 0,183$

$$Z = \frac{0,183}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222 + 5)}{9 \times 22(222 - 1)}}} = 4,05$$

Decisión estadística

En tal sentido  $Z$  calculada es mayor que  $Z$  teórica ( $4,05 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación. Si existe relación baja entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé; con un nivel de significancia de 0,05.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Existe una relación directa y significativa entre la influencia de la Seguridad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

### CORRELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción del Talento Humano
Tau_b de Kendall	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	222	222
	Satisfacción del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	222	222

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

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956)

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.313$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación entre la Seguridad de la calidad de servicio y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{Grado de libertad: } GL = n-2 = 222-2 = 220$$

Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

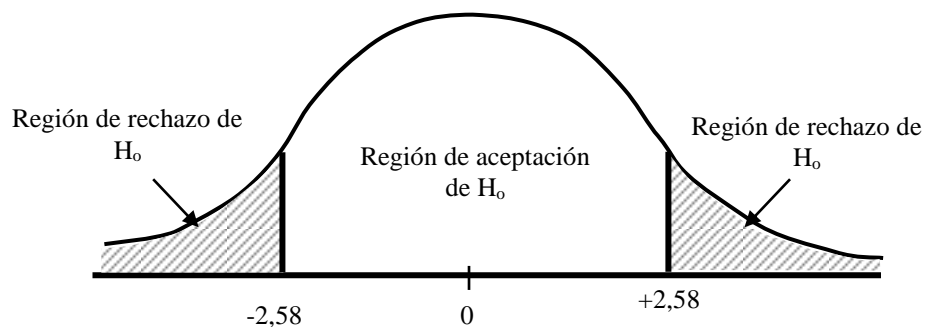
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

$$Z \text{ critico} = 2,58$$



Criterios de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$T = 0,313$

$$Z = \frac{0,313}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222 + 5)}{9 \times 22(222 - 1)}}} = 6,94$$

Decisión estadística

En tal sentido  $Z$  calculada es mayor que  $Z$  teórica ( $6,94 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación. Si existe relación baja entre la Seguridad de la calidad de servicio y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

Existe una relación directa y significativa entre la Empatía y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

### CORRELACIÓN ENTRE LA EMPATÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción del Talento Humano
Tau_b de Kendall	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,243**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	222	222
	Satisfacción del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,243**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	222	222
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956).

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable



Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.243$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación entre la Empatía de la Calidad de servicio y la Satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{Grado de libertad: } GL = n-2 = 222-2 = 220$$

Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

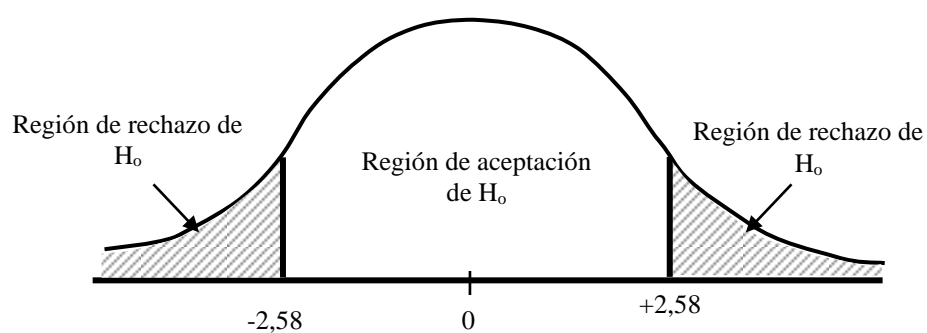
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

$$Z \text{ critico} = 2,58$$



Criterios de decisión:

Aceptar H<sub>0</sub> si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar H<sub>0</sub> si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$T = 0,243$

$$Z = \frac{0,243}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222 + 5)}{9 \times 22(222 - 1)}}} = 5,38$$

Decisión estadística

En tal sentido Z calculada es mayor que Z teórica ( $5,38 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación. Si existe una relación directa entre la Empatía de la Calidad de servicio y la Satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04**

Existe una relación directa y significativa entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

**CORRELACIÓN ENTRE LOS ELEMENTOS TANGIBLES Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Correlaciones				
			Elementos tangibles	Satisfacción del Talento Humano
Tau_b de Kendall	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,153**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	222	222
	Satisfacción del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,154**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	222	222
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956).

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.154$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación directa de los Elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

Grado de libertad:  $GL = n-2 = 222-2 = 220$

Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

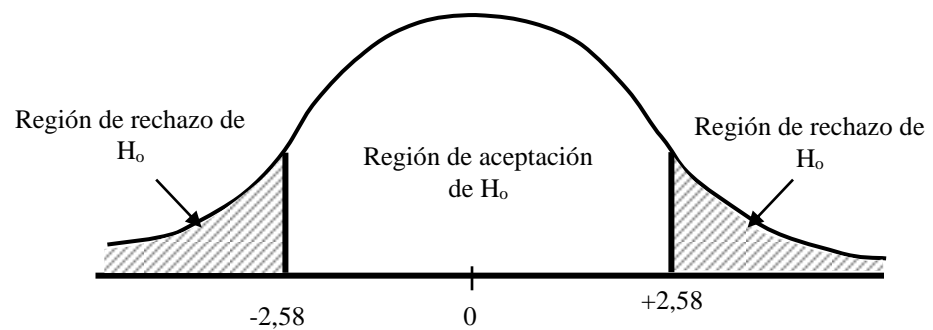
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

Z crítico = 2,58



Criterios de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$\tau = 0,154$

$$Z = \frac{0,153}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222+5)}{9 \times 22(222-1)}}} = 3,39$$

### Decisión estadística

En tal sentido Z calculada es mayor que Z teórica ( $3,39 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación Si existe relación directa entre los Elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 05

Existe una relación directa y significativa entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

### CORRELACIÓN ENTRE LA FIABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción del Talento Humano
Tau_b de Kendall	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,153**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	222	222
	Satisfacción del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,153**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	222	222
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Este resultado ubicando en el baremo de Interpretación de los coeficientes para datos cualitativos de correlación según Guilford (1956).

<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante.
0,20 - 0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña.
0,40 - 0,70	Correlación moderada; relación considerable.
0,70 - 0,90	Correlación elevada; relación notable.
>0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Ubicando en la tabla de correlación que  $\tau = 0.153$ , se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación muy baja entre la Fiabilidad de la calidad de servicio y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

$$\text{Grado de libertad: } GL = n-2 = 222-2 = 220$$

Punto crítico cuyo coeficiente  $Z = 2,58$

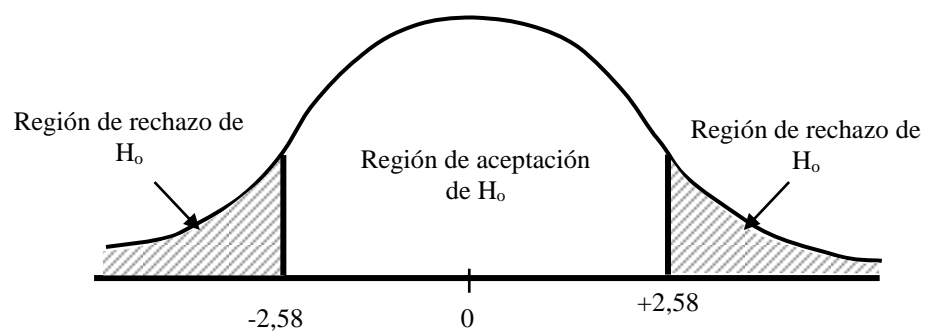
Estadística de prueba: prueba Z

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0,005$$

$Z$  crítico = 2,58



Criterios de decisión:

Aceptar  $H_0$  si  $-2,58 < Z < 2,58$

Rechazar  $H_0$  si  $-2,58 \geq Z \geq 2,58$

Recolección de datos y cálculos

$N = 222$

$\bar{T} = 0,153$

$$Z = \frac{0,153}{\sqrt{\frac{2(2 \times 222 + 5)}{9 \times 22(222 - 1)}}} = 3,39$$

Decisión estadística

En tal sentido  $Z$  calculada es mayor que  $Z$  teórica ( $3,39 > 2,58$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ).

Conclusión estadística.

Se concluye que: Si existe relación. Si existe relación baja entre la Fiabilidad y la Satisfacción del Talento Humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, con un nivel de significancia de 0,05.



## CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo, debido a que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles guardan relación entre sí.
2. Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo, ya que el 32.63% responde que esta poco de acuerdo, seguido del 29.16% que señala estar De acuerdo, y el 6,25% indica estar Fuertemente de acuerdo; sumándose 68.04% (Tabla N°6).
3. Existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción del colaborador en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé es de 67.76% (Tabla N° 05).
4. Existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del colaborador en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé con el 68.04% sumados entre los resultados del Poco de acuerdo, De acuerdo y el Fuertemente de acuerdo (Tabla N° 06).
5. Existe una relación directa entre la Seguridad y la satisfacción del colaborador en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé con el 82.63% (Tabla N° 07).
6. Existe una relación directa entre la Empatía y la satisfacción del colaborador en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé es de 66.66% (Tabla N° 08).

## RECOMENDACIONES

1. Que, los directivos del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo se empeñen en fortalecer las dimensiones de la calidad de servicio (fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles) a través de cursos de actualización
2. Que, se eleve la influencia que generan los Elementos tangibles en la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé para que genere mayor estabilidad laboral.
3. Que, los jefes inmediatos brinden mayor Fiabilidad hacia el talento humano para que la satisfacción de los mismos permita un mayor clima organizacional al interior del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.
4. Que, la influencia de la Capacidad de respuesta en la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé se mejore significativamente para que los indicados talentos sientan que su condición de clientes internos sea más favorable.
5. Que, la influencia de la Seguridad en la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé se conserve en el nivel alcanzado e inclusive se eleve un poco más, debido a que contribuye al fortalecimiento de las relaciones interpersonales.
6. Que, la influencia de la Empatía en la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé sea más eficiente y con mayor presupuesto en vista a que son los recursos con lo que generan valor en la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, E., Barrera, K. y Chucos, Y. (2002). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla*. Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería. UPCH. Lima.
- Alva, L. y Jiménez, G. (2007). *Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima
- Blanchard, K. y Bowles, S. (2005). *Cientes incondicionales: Un enfoque revolucionario para la atención al cliente*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson – Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (5ª reimpresión de la Segunda edición). Lima: San Marcos S.A.
- Civera, M. (2008) *Análisis de la relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* (tesis para optar el grado de doctor), Universidad de Jaime I, Castellón de la Plana, España.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14ª Ed.). México: Editorial Pearson.
- Espinoza, J. (2004). *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima.
- Fernández, E. (2003). *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico*. Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud. UPCH. Lima.
- Hayes, B. E. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico*. (2ª Ed.). México: Oxford University Press.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de Marketing de Servicios:*

- Conceptos, estrategias y casos.* (2ª ed.). México: Thomson.
- Keller, K. L. (2008). *Branding: Administración Estratégica de la Marca.* (3ª Ed.). México: Pearson Educación
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Marketing.* (16ª Ed.). México: Editorial Pearson Educación
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing.* (12ª Ed.). México: Editorial Pearson Educación
- Lovelock, C. (1997). *Mercadotecnia de Servicios.* (3ª Ed.). México: Pearson.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Mercadotecnia de Servicios: Personal, tecnología y estrategia.* (3ª Ed.). México: Pearson.
- Navarro, J. (2011). *Epistemología y metodología.* México: Grupo Editorial Patria.
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2004). *Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México.* México. Revista Especializada en Salud Pública, Volumen 78.
- Ramírez-Sánchez, T., Nájera-Aguilar, P. y Nigenda-López, G. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994:* En Revista Especializada de Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf>.
- Rojas, E. (2004). *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud de Lambayeque, 2004.* Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud. UPCH: Lima.
- Roldán, L; Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010) *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños* (tesis para optar el grado de magíster en administración estratégica), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Setó, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC.
- Sosa, C. (2000). *Los Servicios Turísticos, cualidades y medición.* Lima: San Marcos.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el Informe, la Monografía.* Lima: San Marcos S.A.
- Urquiaga, D. (2002). *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en*

*el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca.* Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública. UPCH. Lima.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica.* (2ª Ed.). Lima: San Marcos S.A.

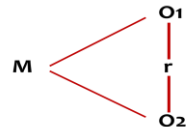
Vildósola, M. (2007). *Marketing de servicios: mercado y cliente en el caso peruano.* Lima: Fondo Editorial de la UNMSM.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* (2ª Ed.). México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios.* (5ª Ed.). México: McGraw-Hill.

# ANEXOS

## ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo - 2016?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo - 2016.	Según Setó (2004) la “Calidad de Servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe” (p. 17). Lo que ocurre es que se da una apreciación entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo - 2016.	Variable 01 CALIDAD DE SERVICIOS	<b>TIPO</b> Investigación Básica  <b>NIVEL:</b> Investigación Correlacional  <b>DISEÑO:</b> Investigación No Experimental Transversal  <b>ESQUEMA:</b>  	<b>POBLACIÓN</b> 230 Colaboradores  <b>MUESTRA:</b> 144 Colaboradores
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Satisfacción al cliente es la respuesta de realización del consumidor. Al respecto Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) señalan que “es un juicio de que una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo” (p. 104). Por su parte Vildósola (2007); indica que “la satisfacción al cliente es un tema sumamente estudiado en el Marketing y estima que en los últimos veinte años deben de haberse escrito más de quince mil artículos académicos, pero poco se entiende que sin clientes satisfechos no existen utilidades, y sin éstas las empresas no crecen” (p. 277).	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elementos tangibles</li> <li>■ Fiabilidad</li> <li>■ Capacidad de respuesta</li> <li>■ Seguridad</li> <li>■ Empatía</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?</li> <li>■ ¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?</li> <li>■ ¿Qué relación existe entre la Empatía y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé?</li> <li>■ ¿Qué relación existe entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?</li> <li>■ ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” de Huancayo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Determinar la relación que existe entre la Seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Determinar la relación que existe entre la Empatía y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Determinar la relación que existe entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Existe una relación directa entre la Seguridad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Existe una relación directa entre la Empatía y la Satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Existe una relación directa entre los Elementos tangibles y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> <li>■ Existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción del talento humano en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.</li> </ul>	Variable 02 SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Con las compensaciones</li> <li>■ Con la seguridad laboral</li> <li>■ Con el clima organizacional</li> <li>■ Con la evaluación laboral</li> <li>■ Con el desarrollo profesional</li> </ul>	<b>MÉTODO GENERAL:</b> Método Científico  <b>TÉCNICA:</b> Encuesta Entrevista  <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario

## Anexo N° 02

## CUESTIONARIO N° 01

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

**Modelo ServQual**

## INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, a continuación, se presenta un listado de preguntas para conocer la situación acerca de la CALIDAD DE SERVICIO, favor responder a las preguntas considerando la siguiente escala de medición.

<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>								
1) Fuertemente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; 7) Fuertemente de acuerdo								
<b>PREGUNTAS</b>								
<b>ITEMS</b>		<b>ESCALA ORDINAL</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
01	El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.							
02	Las instalaciones del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” son visualmente atractivas.							
03	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” tiene apariencia pulcra.							
04	Los elementos materiales (documentos) del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” son visualmente ordenados.							
<b>CONFIABILIDAD</b>								
05	Cuando el Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” se compromete en hacer algo, lo hace.							
06	Cuando tienes un problema el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” demuestra un verdadero interés en solucionar.							
07	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” realiza bien el servicio la primera vez.							
08	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” concluye el servicio en el tiempo prometido.							
09	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” insiste en mantener los registros exentos de errores.							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” le							



	comunica cuando concluirá la realización del servicio.								
11	El Talento Humano de Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” ofrece un servicio puntual.								
12	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” siempre está dispuesto a ayudarle.								
13	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” nunca está demasiado ocupado para atenderle.								
<b>SEGURIDAD</b>									
14	El comportamiento del Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” le inspira confianza.								
15	Usted se siente credibilidad con los trámites que realiza en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”.								
16	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” es amable con usted.								
17	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.								
<b>EMPATIA</b>									
18	El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” le brinda una atención personalizada.								
19	El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” tiene horarios convenientes para con su personal.								
20	El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” tiene Talento Humano que le ofrece una atención personalizada.								
21	El Talento Humano del Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” se preocupa por los mejores intereses de su personal.								
22	El Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé” comprende las necesidades específicas de su Talento Humano.								

Muchas gracias.

## Anexo N° 03

## CUESTIONARIO N° 02

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO

## Modelo de Richard Hackman &amp; Greg R. Oldham

## INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, a continuación se presenta un listado de preguntas para conocer la situación acerca de la SATISFACCIÓN AL TALENTO HUMANO, favor responder a las preguntas considerando la siguiente escala de medición.

ESCALA DE MEDICIÓN							
1) Fuertemente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; 7) Fuertemente de acuerdo							
PREGUNTAS							
ITEMS		ESCALA ORDINAL					
		1	2	3	4	5	6
<b>SATISFACCIÓN CON LAS COMPENSACIONES</b>							
01	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de pagos de los beneficios sociales en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
02	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de pago de las remuneraciones Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
<b>SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD LABORAL</b>							
03	¿Cuál es el nivel de seguridad en el trabajo en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
04	¿Cuál es el nivel de estabilidad laboral en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
<b>SATISFACCIÓN CON EL CLIMA LABORAL</b>							
05	¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
06	¿Cuál es el nivel de oportunidad de conocer a personas importantes en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						
07	¿Cuál es el nivel de percepción de trabajo en equipo en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?						

<b>SATISFACCIÓN CON LA EVALUACIÓN LABORAL</b>								
08	¿Cuál es el nivel de respeto y trato justo con el jefe en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							
09	¿Cuál es el nivel de apoyo y guía de parte del jefe inmediato superior en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							
10	¿Cuál es el nivel de monitoreo y acompañamiento para con el Talento Humano en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							
<b>SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
11	¿Cuál es el nivel de crecimiento personal en lo laboral en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							
12	¿Cuál es el nivel de sentimiento de logro meritorio en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							
13	¿Cuál es el nivel de autonomía en el desempeño laboral?							
14	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de retos en el desempeño laboral en el Hospital Nacional “Ramiro Prialé Prialé”?							

Muchas gracias.

## Anexo N° 04 DOCUMENTO SUSTENTARIO

ASUNTO: Solicito permiso para realizar  
Trabajo de investigación

DR. MARTIN ALVARO ORDOÑEZ  
GERENTE GENERAL DE LA RED ASISTENCIAL JUNIN-ESSALUD



Yo, QUINTO ALLCA PAULA GUISELA identificada con DNI N° 71853142 domiciliada en el Jr. 2 de Mayo N° 285 ante usted me presento y expongo.

Que, como Bachiller de la prestigiosa UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES (UPLA); de la Carrera Profesional de ADMINISTRACION Y SISTEMAS me dirijo ante usted en calidad de permiso para realizar TRABAJO DE INVESTIGACION, con motivo de recopilar información para realizar mi Tesis de Investigación, Titulado "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL HOSPITAL NACIONAL "RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ" DE HUANCAYO - 2016", para lograr el Grado de Titulo; Dado que antecedente a ello realicé Practicas Pre Profesionales desde Abril a Diciembre del 2014.

Para ello me comprometo asumir las responsabilidades asignadas, mostrando un buen desempeño en el clima profesional y laboral.

Por tanto;

A usted sr. Gerente General, sirvase acceder lo peticionado por estar con arreglo a ley.

Huancayo 23 de diciembre 2015

  
QUINTO ALLCA PAULA GUISELA  
DNI N° 71853142

NI - 1302 - 2015 - 12893

## Anexo N° 05 FOTOGRAFIAS

Instantes en los que se realizó la encuesta a los colaboradores administrativos del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale.



