

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital
Regional Daniel Alcides Carrión - 2019**

Para Optar : **El Grado Académico de Maestro en
Ciencias de la Salud Mención en: Gestión de
Servicios de Salud**

Autor : **Bach. Jazmin Elizabeth Avila Aliaga**

Asesor : **Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli**

**Línea de
investigación
Institucional** : **Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio /
término** : **01-03-2019 al 31-03-2023**

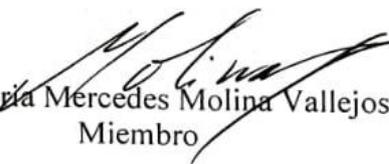
HUANCAYO - PERÚ

2024

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Williams Ronald Olivera Acuña
Presidente



Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos
Miembro



Dr. Carlos Enrique Quispe Eulogio
Miembro



Mg. Isabel Martha Cifuentes Pecho
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes
Secretario Académico

PAGINA DEL ASESOR

DR. PEDRO GONZALO RENGIFO GRATELLI

DEDICATORIA

A Dios, por llenarme de bendiciones y permitir concluir este objetivo con éxito.

A mi madre, por ser mi apoyo incondicional, mi mayor ejemplo de entereza y perseverancia, gracias por inculcarme que con amor, paciencia, esfuerzo y dedicación todo es posible.

A mi hija, por ser el motor y motivo de mi vida, la fortaleza que cada amanecer me impulsa ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por haber sido mi apoyo durante todo este tiempo y el pilar fundamental de mi desarrollo profesional.

A mi asesor por ser guía en todo el transcurso de mi trabajo y haberme brindado su apoyo.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0094- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2019

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. AVILA ALIAGA JAZMIN ELIZABETH**

Asesor(a) : **Dr. RENGIFO GRATELLI PEDRO GONZALO**

Fue analizado con fecha **03/06/2024**; **con 92 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye Citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 03 de junio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	ii
ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CONTENIDO.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación del problema.....	15
1.3 Formulación del problema.....	15
1.3.1 Problema general.....	15
1.3.2 Problemas específicos.....	15
1.4. Justificación.....	16
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo general.....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes.....	19

2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales	23
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Marco conceptual	30
CAPÍTULO III	33
HIPOTESIS	33
3.1 Hipótesis.....	33
3.1.1. Hipótesis General	33
3.1.2. Hipótesis específicas	33
3.1.3. Sistemas de Variables:.....	34
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA.....	37
4.1 Método de investigación	37
4.2 Tipo de investigación	37
4.3 Nivel de investigación	38
4.4 Diseño de la investigación.....	38
4.5 Población y muestra	39
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.7 Validación de los instrumentos y recolección de datos.....	41
4.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	43
4.9 Aspectos éticos de la investigación	43
CAPÍTULO V	44
5.1. Descripción de resultados.....	44
5.2. Contratación de hipótesis	52
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65

CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	76

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia de los recursos humanos	44
Tabla 2 Calidad de servicio	45
Tabla 3 Frecuencia absoluta y relativa de elementos tangibles.....	46
Tabla 4 Frecuencia de confiabilidad.....	47
Tabla 5 Frecuencia absoluta y relativa de capacidad de respuesta.....	48
Tabla 6 Frecuencia absoluta y relativa de seguridad.....	49
Tabla 7 Frecuencia absoluta y relativa de género.....	50
Tabla 8 Frecuencia absoluta y relativa de régimen.	51

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Distribucion de recursos humanos	44
Figura 2 Distribucion de calidad de servicio	45
Figura 3 Distribucion de dimensión de tangibles.	46
Figura 4 Distribucion de dimensión de confiabilidad	47
Figura 5 Dimensión de capacidad de respuesta.....	48
Figura 6 distribucion de la variable dimensión de seguridad	49
Figura 7 Distribución de dastos de la variable género.....	50
Figura 8 Distribución porcentual de datos de la variable régimen	51

RESUMEN

El trabajo de investigación trata de relación de la gestión de recursos y la calidad que se brinda teniendo énfasis en la administración con la finalidad de tener instituciones hospitalarias competitivas y conforme a las necesidades de los pacientes que tiene como finalidad buscar la relación de gestión de los servicios en los recursos humanos en el Hospital Regional “Daniel A. Carrión” en el segundo semestre del 2019, se consideró el método científico inductivo, transversal, correlacional y no experimental, correlacional, con la muestra de 64 personas que laboran en el hospital regional, se utilizó el cuestionario de recursos humanos con una fiabilidad de 0.813 y el cuestionario de calidad de servicio con una fiabilidad de 0.861, considerando que los recursos humanos es regular 67,2% y un 32,8% que es bueno, así también el 53,1% considera la calidad de servicio buena un 28,1% Regular y solo un 18,8% muy buena, encontrándose que existe un $r_s = 0.537$ en cuanto a la relación moderada y directa, estadísticamente significativa que el p valor es 0.000 entre los Recursos Humanos y Calidad de servicio en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019. La relación que existe entre ambas variables se indica que es buena realizando de la gestión y la calidad de servicio, teniendo que fortalecer más la relación con los elementos tangibles de la calidad de atención en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Huancayo.

Palabras Clave: atención al cliente, calidad de servicio, recurso humano

ABSTRACT

The research work deals with the relationship between the management of resources and the quality that is provided, with emphasis on administration with the purpose of having competitive hospital institutions and in accordance with the needs of the patients, the purpose of which is to seek the relationship of management of the services in human resources at the “Daniel A. Carrión” Regional Hospital in the second half of 2019, the inductive, transversal, correlational and non-experimental, correlational scientific method was considered with the sample of 64 people who work at the regional hospital. , the human resources questionnaire was used with a reliability of 0.813 and the service quality questionnaire with a reliability of 0.861, considering that human resources is regular 67.2% and 32.8% is good, as well as the 53.1% consider the quality of service good, 28.1% Regular and only 18.8% very good, finding that there is an $r_s = 0.537$ in terms of the moderate and direct relationship, statistically significant that the p value is 0.000 between Human Resources and Quality of service in the healthcare staff of the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital - 2019. The relationship that exists between both variables is indicated to be good in terms of management and quality of service, having to further strengthen the relationship with the tangible elements of the quality of care in the care staff of the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital of Huancayo.

Keyword: Management, Human Resources, Quality, Services

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Gabinete de la Contraloría General anunció, los resultados de la operación de control "Para la salud de calidad", de un incumplimiento de las normas de salud identificado en el hospital e institutos especializados generando el riesgo de atención al paciente. ¹ En cualquier institución la gestión de los recursos humanos (GRH) es fundamental; por tal razón en las últimas décadas este factor se ha convertido como un componente decisivo de la estrategia, por lo que su buen desempeño puede influenciar dentro y fuera de la institución. Este es un campo que enfrenta crecientes dificultades como resultado del impacto de la globalización en las economías y sociedades.

A nivel internacional, menciona que los recursos humanos son fundamentales para la ventaja competitiva de una organización, ya que desempeñan un papel crucial en la optimización de costos y el aumento de la calidad, se reconocen como un recurso esencial para las organizaciones debido a su impacto en estos aspectos. Esto incluye desarrollar e implementar estrategias para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar y retener empleados en diferentes ubicaciones geográficas. ²

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Recursos Humanos en Salud (RHS) son el conjunto de profesionales y trabajadores de distintas ocupaciones que se dedican a incrementar el bienestar de la comunidad en términos de salud. Para lograr una gestión efectiva de los recursos humanos, es necesario establecer grupos funcionales que fomenten la colaboración y coordinación entre los distintos elementos de la empresa.

1.2 Delimitación del problema

Espacial: El trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrion de la ciudad de Huancayo, departamento de Junín.

Temporal: Se realizó el trabajo en el periodo de agosto a diciembre del 2019.

Social: Se realizó las unidades de análisis del personal profesional del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que tiene la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de Confiabilidad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019?

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Podemos observar que en la actualidad el Hospital presenta un total de 565 camas para hospitalizados, en los servicios de emergencia , consultorios externos 109 entre ellas se encuentra medicina, cirugía y odontología, Una unidad de Cuidados Intensivos, cinco salas quirúrgicas y 3 salas de emergencia, un departamento Oncológico, una unidad de neurointervencionismo, un servicio preventivo y detección de cáncer.

Es fundamental el buen funcionamiento de la institución ya que se asegura una mayor cobertura de salud para la ciudad de Huancayo.

1.4.2. Justificación Teórica

En el trabajo presentado, se realiza un análisis de instituciones estatales y la importancia que tiene para la efectividad de la gestión estatal de un elemento común. Toda institución esta formadas por elementos comunes que están siguiendo el progreso, los logros de sus instituciones, por lo que no se exagera en decir que son recursos valiosos. El verdadero significado de los recursos humanos de cada institución responde de manera positiva e intencional a sus objetivos, contribuyendo así a la eficiencia del manejo del estado. Lo que distingue a una institución de otra

es su gente, que tiene las habilidades para utilizar todo tipo de conocimiento. Tenga en cuenta que solo los recursos humanos pueden utilizar efectivamente otros recursos. Por este motivo, queremos utilizar este trabajo para profundizar los estudios teóricos que se realizaron hasta la fecha.

1.4.3. Justificación Metodológica

Cuando hay una relación entre dos variables, decimos que están correlacionadas. El tamaño y la dirección de la relación se describen mediante un índice cuantitativo denominado coeficiente de correlación, básicamente se esfuerza por determinar en qué medida los factores son compatibles con la variación u otro factor. La presencia y la fuerza de esta covarianza se suele determinar por medios estadísticos la correlación de coeficientes. Es recomendable recordar que exista una relación causal entre los valores, ya que estos están determinados por otros criterios que, además de la covarianza, deben tenerse en cuenta.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Velarde I.⁴ En el año 2019 desarrollo el trabajo sobre la relación entre el control interno y la unidad de recursos humanos de Essalud, en la que el objetivo es determinar el control interno y el índice de la unidad de recursos humanos, resultados muestra que el 77% de los encuestados mencionan eficiente en cuanto al control interno red de asistencia, afirmaron el 56% de los encuestados afirmaron que se llevo acabo la selección del personal en la Unidad de recursos humanos en conclusion el control interno en la gestion cumplen con sus funciones y motiva el comportamiento ambiental de los recursos humanos.

Paredes P.⁵ En el año 2019 presento la investigación llevada a cabo en La Merced. Teniendo como finalidad determinar la relación del servicio y del clima organizacional en el servicio del Hospital regional docente de medicina Tropical, metodología es de naturaleza aplicada, descriptivo, correlacional deductivo, inductivo, la muestra está conformada por el hospital y sus tres servicios. Los resultados de la investigación de cultura organizacional a través de la prueba de Pearson = 0.039 el nivel de significancia con respecto a la condición laboral; con respecto al servicio y potencial humano es más alto en el servicio de hospitalización con el 69,4%, el 22,3% consulta externa, 8,3% emergencia, llegando a la conclusión que el clima organizacional y la calidad de servicio es mayor al estadístico tabular de 2484 se da por el potencial

humano, y que el diseño organizacional está relacionado con la calidad de servicio.

Palacios E. ⁶ En el año 2018 se hizo un trabajo de investigación llevándose a cabo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, el objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión de recursos humanos, metodología de cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional, conformada por 226 personas, resultados de la investigación los recursos humanos el 11,4% es bueno, el 73,2% regular y el 15,4% es malo la atención que se brinda el 17,5% es bueno, el 37,8% regular y el 44,7% malo, a través de la prueba estadística Rho de Spearman la calidad de atención del servicio muestra un 0.000 de significancia bilateral, concluyendo que la calidad brindado se hizo en la Municipalidad se calcula un p valor de 0.000 mostrándonos que se mejora la calidad de servicio.

García L. ⁷ En el año 2017 se se mostro un trabajo titulada, Con el propósito determinar la relación de la gestión y la calidad de servicio, metodología de la investigación es descriptivo, correlacional, no experimental conformada por 70 trabajadores del personal Administrativo, resultados con respecto a la gestión y el nivel el 20% es ineficiente, el 50% es regular y el 30% es eficiente, el servicio del personal y el nivel es de 27% muestra malo, el 40% regular y el 33% bueno en el periodo 2017, a través de las pruebas de chi cuadrado es de 86.683 con el significancia bilateral de 0.000, conclusión el nivel de recursos humanos que gestiona es una escala regular, el 50% el total de la muestra el 20% indicaron que el nivel de la muestra fue desfavorable.

Gutiérrez A.⁸ el 2017 se presentó un trabajo titulado calidad de los servicios y la cultura organizacional de servicio de salud, teniendo como objetivo determinar si los servicios muestran calidad que presenta el hospital, metodología de la investigación descriptiva, correlacional, retrospectiva teniendo como muestra 100 trabajadores en el año 2013, resultados de la investigación el 44% de los trabajadores son del sexo masculino y el 56% del sexo femenino, la cultura organizacional del hospital el 65% son inadecuados y el 35% adecuados la organización de acuerdo a la calidad de servicio el 8% es excelente, el 32% es bueno, el 51% es regular y el 9% es mala a través de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk muestra un sig. de 0.000, concluyendo que los factores de la organización cultural muestran que el estrés laboral es insuficiente tiene una influencia negativa con un p valor de 0.000, calidad de servicio es regular en los servicios de salud que brinda el Hospital.

Arana S.⁹ En el año 2016 se realizó una investigación en el distrito de Juanjuí, teniendo como objetivo determinar satisfacción del usuario del hospital HH – E y la calidad los resultados muestran en la investigación realizada en el distrito de Juanjuí muestra que el p valor es de 0.000 con relación a la calidad de servicio del SIS y la satisfacción evaluados el 38,7% menciona que a veces existe calidad de servicio llegando a la conclusión que es regular la atención en el hospital y así mismo si existe calidad de servicio.

Kiember ¹⁰ “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Administración Provincial de Andahuaylas, 2015 Universidad de Apurímac” El objetivo principal del estudio es determinar la gestión del talento humano y la relación del desempeño. Para conocer los resultados del estudio, utilizó el coeficiente Spearman, donde se observó 0.819 que existe

alta correlación positiva y obtuvo una puntuación de 0.000 con respecto al valor de "sig". Por lo tanto, en el gobierno provincial de Andahuaylas, hubo correlación significativa del desempeño laboral y la gestión del talento por debajo de 0.05 (nivel de significancia).

Sánchez ¹¹ Gestión de recursos humanos y cultura organizacional de la provincia de Chanchamayo, juegan un papel significativo (alto nivel). Revisión de técnicas estratégicas en el sentido, se ha encontrado que existen muestra diferencia significativa entre la relación de los recursos humanos en condiciones, con la excepción de las dimensiones de organización y capacitación del personal para ser seleccionados. Entre los nombrados, tienen una mejor comprensión de los recursos humanos y las dimensiones organizativas y al elegir al personal que los empleados y estudiantes.

Arbulú M. ¹² realizó una investigación en el 2016 que se busca que la población continúe obteniendo ingresos por día multiplicados en base a un número de 8 aproximadamente por cinco días de la semana y por cuatro semanas al mes que sea una población de 166 personas los cuales se seleccionó por criterios de inclusión y exclusión y obteniendo una muestra de 100 usuarios, en consecuencia y dado que la importancia de esta tesis quedará ilustrada en la gestión de recursos humanos y variables de servicio y calidad con una relación moderadamente positiva con el uso adecuado del instrumento de evaluación.

Chacaltana R. ¹³ el 2015 la investigación se llevó a cabo en el “servicio de Otorrinología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Luis Sáenz”. Teniendo como objetivo conocer la gestión y la calidad de atención de los pacientes a través de los recursos humanos de los servicios, resultados el 95%

de confiabilidad muestra que el p-valor = 0.013 menos a 0.05 existiendo un grado de relación positiva de 58,6% del trabajo en equipo, la relación de gestión de recurso humanos del personal de salud el 19% menciona que existe una adecuada calidad de servicio. Conclusión la motivación del personal la relación significativa de calidad de los pacientes en la atención de otorrinolaringología con una confiabilidad de p valor = 0.015.

Salas N.¹⁴ el 2015 el trabajo titulado la atención y el nivel de calidad del servicio en los pobladores de Puno, el objetivo es de identificar y conocer la opiniones que los pobladores del Hospital, resultados la calidad de servicio en el hospital que brindan es bueno el 10,2%, regular el 25,5%, el 64,3% malo de la distribución por grado de percepción a las características de infraestructura de los Hospitales el 26,5% calificación de la mobiliario, equipos médicos con el 21,9%, equipos varios el 24% set instrumental el 19,9% señalando la falta de implementación, la conclusión del trabajo es que la salud publica brinda calidad de servicio en los hospitales calificándolo los consumidores como malo por la falta de capacitación en el servicio.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Naranjo F. Et al.¹⁵ El 2015 trabajo “El área de cuidados intensivos en el Hospital Beca Ortiz Quito 2014”, teniendo como objetivo la elaboración de un plan de intervención contribuir al mejoramiento de la calidad y el desarrollo del talento humano en la prestación de servicio del Hospital, metodología de la investigación descriptivo, cuantitativo - cualitativo se desarrolló en 64 médicos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz, obteniendo como resultados que el 64% son del sexo femenino, 36% del sexo

masculino, la calidad que se aprecia de acuerdo a la coordinación de trabajo es muy adecuada el 35%, adecuada el 10% poco adecuada 48% y no opina el 7% , llegando a la conclusión que la calidad de atención es llamativo a pesar de las dificultades que se presentan como materiales, insumos y talento humano.

Maggi W.¹⁶ El 2018 se mostro un trabajo titulado “Evaluación de la atención con la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Hospital pediátrico”, teniendo como objetivo evaluar la afectación del servicio de emergencia que se brinda en el centro, en los resultados muestra que la encuesta es de 108 varones y 249 mujeres, los servicios que se brinda tiene una media de 2.72 desviación estándar de 1582 llegando a la conclusión que los hospitales cambian su organización y orientarse a la satisfacción de las personas que reciben el servicio.

Boza R. ¹⁷en el 2017 desarrollo el trabajo “Percepción de la calidad de los usuarios que se atienden en la unidad de cuidados intensivos en los niños”, teniendo como objetivo es la percepción de la calidad de atención, teniendo como resultados satisfacción en la capacidad del personal con una percepción de 8,3 % baja, 74,2% bueno, teniendo como conclusión que la calidad en la actualidad en la UCI- HNN en los valores incluidos establecidos por la calidad de atención que no respeta los cuidados del usuario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Recursos Humanos

Koontz, Weihrich y Cannice afirman que "la gestión es el proceso de creación y mantenimiento de ambientes en los que los individuos que

colaboran en grupos seleccionados de forma eficiente alcanzar las metas".¹⁸

Chiavenato afirma que: Los recursos humanos tienen como funciones la organización que desempeña ciertas funciones en ellas.¹⁹

Münch afirma que: Es el conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y habilidades del personal que integra una empresa personas.²⁰

Chiavenato hace mención por John F. Mee (1958) citado en afirma que: que la GRH son medidas de políticas para gestionar los aspectos administrativos relativos al "pueblo" o recursos humanos, incluyendo reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración y prácticas de evaluación de desempeño.

Robbins afirma que: Tarea que tiene que ver con obtener el número correcto de personas correctas en el lugar correcto, en el momento oportuno.²¹

Gestion de recursos humanos y dimensiones

Ambiente de trabajo

Para Chiavenato, Discutir el ambiente de trabajo se refiere al clima organizacional definido como "el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización". De esta manera, el entorno de trabajo refleja el impacto del entorno en la motivación de los participantes, descrito como la calidad del entorno organizativo percibido o experimentado por los miembros de una empresa.

Según el autor mencionado anteriormente, que la satisfacción de las personas aumenta la del clima organizacional, siendo favorable en su desempeño laboral si es de manera contraria esto sería desfavorable en el trabajo ocasionando frustración de los trabajadores, afectando a la organización en la empresa.

Desarrollo Profesional y su Perspectiva

Se define al desarrollo profesional por Chiavenato, como "la educación tiende a expandirse, desarrollarse y hombre perfecto para el crecimiento profesional en una determinada carrera en la empresa o para hacerlo más eficiente y productivo en la oficina".

El objetivo a medio plazo es porque el personal indaga para incrementar habilidades que trascienden lo que es necesario en la posición actual, preparándose para asumir funciones más complejas y empresas especializadas aún en desarrollo personal, responsables de transmitirlo.

Las condiciones de trabajo

En este sentido, Robbins y Coulter "los empleados están interesados en su entorno de trabajo, por lo tanto, facilitaron su propia comodidad para realizar un buen trabajo".

Es decir, el personal prefiere un entorno seguro y cómodo, limpio, moderno, con las herramientas y equipos adecuados, todo lo cual se relaciona con las condiciones de trabajo.

Reconocimiento

Según Chiavenato "la gente espera que reconozca y recompense sus logros".

Nos permite mejorar su rendimiento y satisfacción de las personas en las actividades que se están desarrollando proporcionando beneficios al trabajador.

Visto por Robbins y Coulter sobre estimulación, "las personas prefieren los trabajos que les permiten aplicar sus habilidades y habilidades que les ofrecen diferentes tareas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño"; Porque estas propiedades hacen del trabajo un estímulo intelectual.

El personal debe contar con el reconocimiento de las organizaciones, la motivación de los científicos, crean las condiciones necesarias que permiten a los empleados directos alcanzar altos niveles de desempeño hasta el momento, la recompensa es adecuada y los resultados razonables de la persona tenderán a ser satisfactorios, según el autor mencionado anteriormente.

2.2.2. Calidad de servicio

En 1980 Avedis D. menciona que la calidad de servicio debe ser completa y máxima al brindar al paciente a través de la aplicación del servicio que brindan los médicos, enfermeras, administradores.

"Es el trabajo hecho por otras personas".

"Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidas para la venta o servicio o suministrados en relación a las ventas".

"Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a la otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de nada, su producción puede o no estar ligada a un producto físico".

Se deduce en los servicios en el trabajo y actividad en los hombres que generan aceptación y satisfacción del consumidor.

Como para el servicio al cliente tenemos a Duque que dijo: "Es el conjunto de recursos que el cliente espera, además del producto de base o servicio como resultado de precios, imagen y reputación del mismo."²²

La atención al cliente involucra actividades orientadas a tareas además de ventas proactivas en las interacciones del cliente personal a través de comunicaciones. Con función debe ser proyectada, ejecutada y comunicada con dos objetivos: satisfacción del cliente y eficiencia operacional, de acuerdo con el autor mencionado con anterioridad.

El consumidor desea que los servicios en sentido de diferenciarse a través de ciertas características (en lo que se refiere a la relación entre la producción y la entrega y el inseparable de producción y consumo) argumentaron que: "Estos elementos se encuentran en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, hay diferenciación entre la producción y la entrega, y el inseparable de producción y consumo".

Los autores mencionados mencionan que la atención es básicamente caracterizada en el cuidado del hecho de la producción y entrega de la eficiencia percibida al producir el servicio.

En términos de calidad, la real academia española menciona que es el conjunto de propiedades inherentes a algo. En primer lugar, las características de referencia o propiedades y, segundo, para evaluar la bondad "algo con él".

La calidad está traduciendo necesidades en el futuro en las características medibles en un producto que satisfaga el precio de las personas.

En opinión de Duque, en su artículo publicado el año 2005, menciona que los productos y servicios brindados pasan por un proceso de calidad que cumpla toda las fases del negocio.

"La calidad no es lo que se pone en un servicio, eso es lo que el cliente recibe de él y lo que está dispuesto a pagar".

Los textos indican que la calidad responde de manera mensurable a las futuras necesidades. Del mismo modo la calidad se muestra en el producto y el servicio proporcionado en el proceso de gestión.

Por su parte, Duque en su artículo declaró: "En el concepto puro de calidad hay dos tendencias: calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva se basa en el punto de vista del productor y la calidad subjetiva del consumidor".

Considerándolo como el resultado de la satisfacción del estado cognitivo del comprador y el cumplimiento del producto o servicio que se brinda al cliente. ²³

Dimensiones calidad de servicio

Confiabilidad: Es la realización del servicio de manera óptima, segura, exacta al consumidor. (personal asistencial)

Capacidad de respuesta: Atención del servicio rápido cumpliendo las exigencias del solicitante.

Seguridad: El servicio que se presta debe ser de manera segura sin riesgo de carencia alguna.

Accesibilidad: Es la rapidez de la entrega del servicio a la persona que solicita facilitándole el acceso.

Elementos tangibles: Es la parte que se observa en la oferta que se define como tangible (instalaciones, capacitaciones, desempeño laboral)

Empatía: Es saber cómo se siente la persona, a la misma vez ponerse en la posición contraria. ²⁴

2.3 Marco conceptual

- Recursos humanos

Son personas que cuentan con conocimientos, habilidades, valores y experiencias importantes para el desarrollo y funcionamiento de una organización permitiendo que las personas hagan a la institución que brinda servicios.

- Calidad de servicio

Son exigencias que se tiene por el consumidor satisfaciendo las expectativas del público, teniendo la confiabilidad que permite que los

profesionales puedan desempeñar sus funciones de manera óptima, así mismo es una acción de vender algo.

- **Calidad**

Es el cumplimiento de estándares que permite satisfacer los requerimientos a través de esfuerzos necesarios por las personas que realizan las tareas que se brindan.

- **Autoridad**

Es el derecho a mandar y el poder de realizar las cosas, obedecer a la autoridad sin la responsabilidad de incidir en la autoridad.

- **Dirección de recursos humanos**

Es el área que se encarga de la contratación y selección del personal, del rendimiento de la dirección del recurso humano a través del desempeño eficiente del personal y las medidas en que los trabajadores colaboran en el desarrollo de alcanzar los objetivos.

- **Motivación**

Es el proceso que da cuenta de la intensidad, persistencia y dirección del esfuerzo de los individuos para alcanzar una meta.

- **Economía**

Se utiliza para hacer referencia al sistema económico de un país o región, organizando los recursos de forma óptima de una cantidad dada para producir la mayor satisfacción y beneficio de las necesidades.

- **Productividad**

Es la producción de las actividades que se realiza en promedio de un periodo determinado.

- **Potencial humano**

Es el desempeño bien requerido de condiciones y recursos mínimos para el cumplimiento de los objetivos a través de factores relacionados con el poder hacer.

- **Clima organizacional**

Son organizaciones con percepciones compartidas de los miembros, que colaboran en la empresa siendo un factor clave para el desarrollo y la economía de la misma.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

- H1: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
- H0: No existe una relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- H1: Existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
H0: No existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
- H1: Existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.
H0: No existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

- H1: Existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

H0: No existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

- H1: Existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

H0: No existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.

3.1.3. Sistemas de Variables:

De acuerdo a Hernández, una variable es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. Con las variables de estudio y sus dimensiones:

Variable 1: Calidad de servicio

Las dimensiones son:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad

Variable 2: Recursos Humanos

- Dimensión de Admisión del personal
- Dimensión de cargos
- Dimensión de compensaciones
- Dimensión de desarrollo de las personas
- Dimensión de Mantenimiento de las personas.

3.1.3.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	TIPO	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
<i>Recursos humanos</i>	Es un área dentro de la empresa donde se encarga de gestionar todo lo relacionado con el personal, como el reclutamiento, bienvenida, promoción, nominas, contratos. Es el encargado de trabajar para todas las personas que son parte de la empresa, par que ella se desarrolle, formándose y creciendo de la mejor manera contando con un equipo humano de la empresa.	Son medidas que tiene como finalidad mejorar la participación en el trabajo y crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión de Admisión del personal • Dimensión de cargos • Dimensión de compensaciones • Dimensión de desarrollo de las personas • Dimensión de Mantenimiento de las personas 	Cualitativa politómica	Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	Ordinal
<i>Calidad de servicio</i>	Es el grado en el que el servicio, atributos o propiedades de un servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio.	Son procesos que se genera la satisfacción del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión de Elementos tangibles • Dimensión de confiabilidad • Dimensión de capacidad de respuesta • Dimensión de seguridad 	Cualitativa politómica	Muy Mala calidad Mala calidad Regular calidad Buena calidad Muy Buena calidad	Ordinal

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

El método universal de esta tesis fue el método inductivo que según Del Rio “Al analizar casos específicos para llegar a conclusiones generales. Va de lo específico a lo general. Basados en observaciones de la realidad, descubren características comunes que parecen constantes, y en este nexo común enumeran leyes y teorías (generalizaciones). Por lo tanto, su procedimiento de trabajo es la observación y la experimentación a través de la recopilación y análisis de los datos recopilados en un contexto de trabajo específico”.

Para la presente tesis, se llevó a cabo un proceso sistemático para resolver un problema con el fin de descubrir la verdad de la relación por la razón de que se utilizó método general, “el método científico se utilizó el procedimiento general seguido en el conocimiento científico, es decir, forma de actuar a través de operaciones ordenadas que conducen la investigación a los fines de la ciencia a través de una serie de fases o etapas interdependientes. Por lo tanto, es el método utilizado para resolver problemas científicos con el fin de alcanzar el conocimiento o método científico (enfoque) lo que garantiza que los científicos creen que las respuestas a las preguntas que activan el estudio corresponden a la realidad. El método científico es, por lo tanto, una forma de descubrir la verdad”, según Del Río.

4.2 Tipo de investigación

En concordancia con Del Rio es básico ya que la investigación busca la relación entre dos variables en una perspectiva empresarial que contribuye a

mejorar y adaptar instrumentos de evaluación, siendo de tipo básico, con enfoque cuantitativo y de corte transversal.

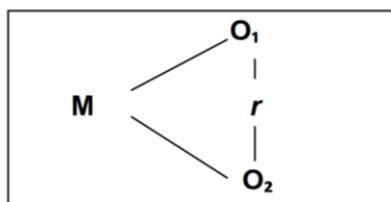
“Bivariados de muestras extensivas, transaccionales (dos variables, medidas en muchas unidades de análisis, en un solo momento”, según Del Rio.

4.3 Nivel de investigación

En concordancia con Del Rio, el estudio utilizó el nivel correlacional, porque este “diseño se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo y es correlacional porque permiten al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación”.

4.4 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, descriptivo correlacional



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

4.5 Población y muestra

Población: “Sinónimo de universo (aunque hay autores que matizan el alcance de ambos términos) o conjunto de todos los elementos o casos posibles, cada uno de los cuales posee una o más características claramente definidas. Como sinónimo de universo, comprende todos los elementos o unidades correspondientes a un tipo homogéneo o, en caso contrario, agrupable por una o varias características definidas (atributos). Es decir, población es el conjunto de todos los casos posibles con unas determinadas características, de los cuales se elige una muestra”, según Del Rio.

El Hospital tiene un promedio de 700 trabajadores, consta con 357 trabajadores asistenciales, para el trabajo se consideró una población de 77 con una total de 64 trabajadores como muestra de la población del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. Por ello se utilizó muestreo aleatorio simple.

Tipo De Muestreo

Del Rio nos dice que “la investigación total, denominada también como censo o investigación exhaustiva, es aquella en la cual se toma la totalidad de los elementos o unidades que conforman la población objeto de estudio. No siempre se puede realizar una investigación total, y debemos observar una parte de ellas”.

Tamaño De La Muestra

La muestra fue de 64 personales asistenciales y/o trabajadores como muestra del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Para poblaciones finitas

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando: $Z= 1.96$

$N= 77$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2} = \boxed{64.28}$$

Criterios de inclusión

- Personal que labore en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión.
- Personal que firma el consentimiento informado.
- Personal asistencial del hospital.

Criterios de exclusión

- Personal que no labore en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión.
- Personal que no firman el consentimiento informado.
- Personal administrativo del hospital.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los autores Sanches y Reyes mencionan que “las técnicas de recolección de datos son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio”.²⁸

Es en la que el cuestionario es el instrumento para poder recolectar los resultados a través de ítems que serán relevantes para la medición de las variables.

4.7 Validación de los instrumentos y recolección de datos

Validez: Según Vara, nos define “que el instrumento elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Se somete el instrumento a la valoración de investigadores y expertos, quienes juzgaran la capacidad de este para evaluar todas las variables que deseas medir”.²⁹

Confiabilidad: Según Vara menciona que “la fiabilidad por consistencia interna (homogeneidad), se usa para instrumentos cuantitativos: solo para escalas o instrumentos que miden constructos. La consistencia interna se refiere al nivel en que los diferentes ítems de una escala están relacionados entre sí. Esta homogeneidad entre los ítems indica el grado de acuerdo y concordancia entre los mismos y por tanto lo que determinará que estos se pueden acumular y dar una puntuación global”. En la investigación usamos la prueba paramétrica alfa de Cronbach para medir en la escala de tipo de Likert.

Estudio para evaluación de la consistencia interna variable recursos humanos (30 Ítems)

- N° personas evaluadas: 10 personal asistencial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

Fiabilidad:

Es la precisión del instrumento que se mide para demostrar que es fiable y capaz de emplearse.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	30

- Instrumento de Recursos Humanos: **Es Bueno**

Prueba de variabilidad Calidad de servicio

(15 Ítems)

- **N° de Personas evaluadas:** 10 personal asistencial

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

Fiabilidad:

Es el grado de la medición del instrumento sin error para evaluar si el instrumento es confiable y fiable en la aplicación de la muestra.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	15

- La Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio: **Es Bueno**

4.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Origen: insiste en recopilar los datos originales. Un registro de datos original se denomina "documento fuente".

A los datos iniciales para el procesamiento durante la realización, es necesaria la información esencial y completa, en base a la operación de salida se recopilan los resultados obtenidos. Por ejemplo: un resumen de ventas impreso para la administración o simplemente datos que se almacenarán para su posterior procesamiento.

Los registros se denominan "Informe o Documentos de informe".

4.9 Aspectos éticos de la investigación

La investigación tuvo como guía el reglamento ético, que nos indica que en el capítulo IV, toma en cuenta los aspectos, tomando en cuenta el artículo N.º 27 principios que rigen la actividad de investigación, así mismo como en el artículo N.º 7 del reglamento del comité de ética de investigación y el artículo N.º 4 del código de ética donde se considera la responsabilidad de los graduados en cuanto al actuar y las repercusiones de la investigación, siendo responsable al utilizar los datos brindados desde el inicio hasta el final de los resultados. Así mismo el artículo N.º 28 de las normas de ética, en el artículo N.º 5 del reglamento del código de ética, por lo que se ejecuta la presente investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

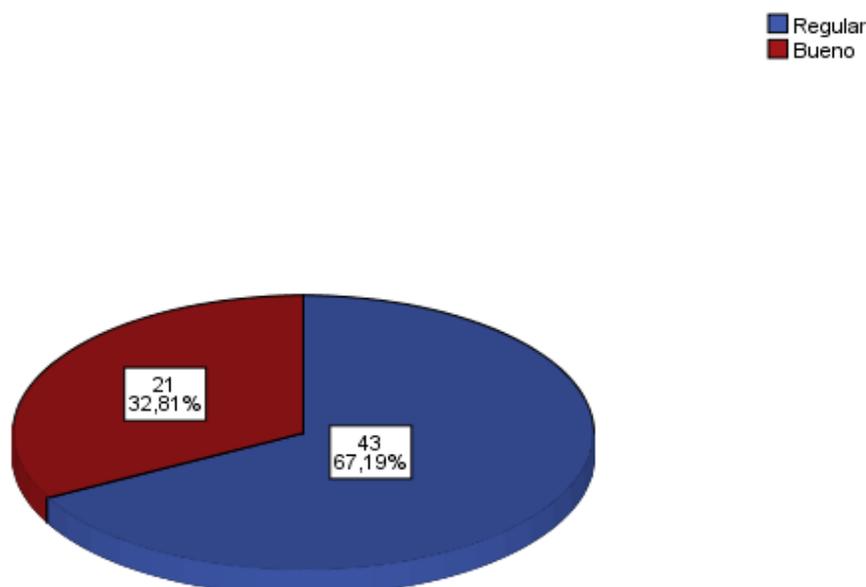
5.1. Descripción de resultados

Tabla 1 Frecuencia de los recursos humanos

RECURSOS HUMANOS		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Regular	43	67,2
Bueno	21	32,8
Total	64	100,0

Fuente propia 2020

Figura 1 Distribucion de recursos humanos



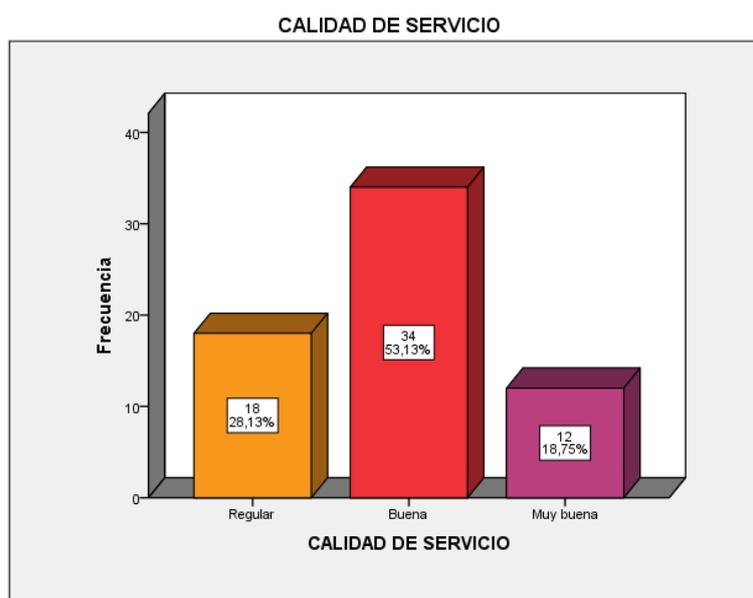
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla y figura N° 1 muestra que las variables de recursos humanos obtiene un 67.19% en el nivel regular y el 32.81% en el nivel bueno con respecto a la distribución.

Tabla 2 Calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Regular	18	28,1
Bueno	34	53,1
Muy bueno	12	18,7
Total	64	100,0

Figura 2 Distribucion de calidad de servicio



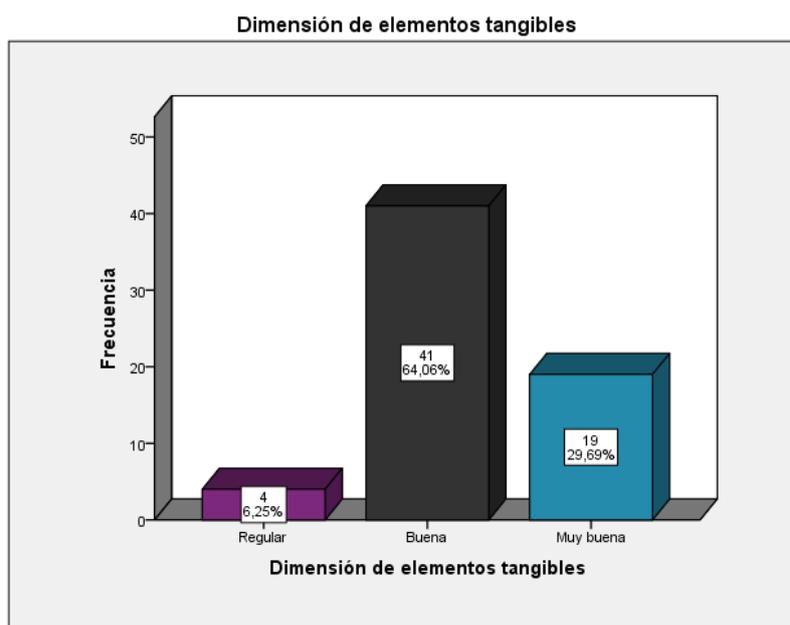
Fuente propia 2020

En la tabla y figura N° 2 se observa que el 28,13% considera regular calidad de servicio, el 53,13% pertenece al nivel bueno y el 18,75% está en el nivel muy buena con respecto a la calidad de servicio.

Tabla 3 Frecuencia absoluta y relativa de elementos tangibles.

Dimensión de elementos tangibles		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Regular	4	6,3
Buena	41	64,1
Muy buena	19	29,7
Total	64	100,0

Figura 3 Distribucion de dimensión de tangibles.



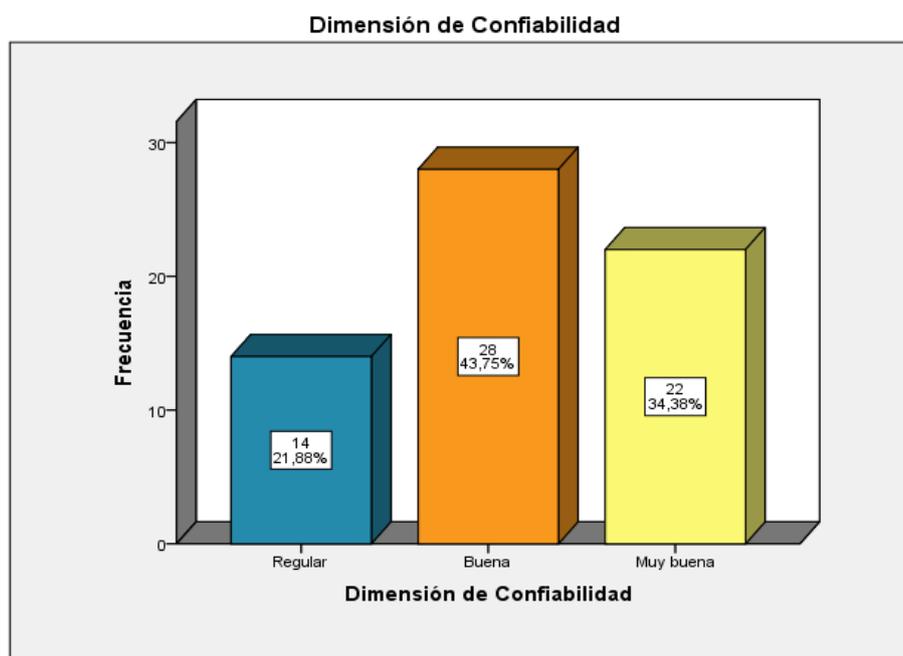
En la tabla y figura 3 se observa, en la dimensión de elementos tangibles un 6,25% está dentro del nivel regular, el 64,06% pertenece al nivel buena y el 26,69% está dentro del nivel muy buena.

Tabla 4 Frecuencia de confiabilidad.

Dimensión de confiabilidad		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Regular	14	21,9
Bueno	28	43,8
Muy bueno	22	34,4
Total	64	100,0

Fuente propia 2020

Figura 4 Distribucion de dimensión de confiabilidad



Fuente propia 2020

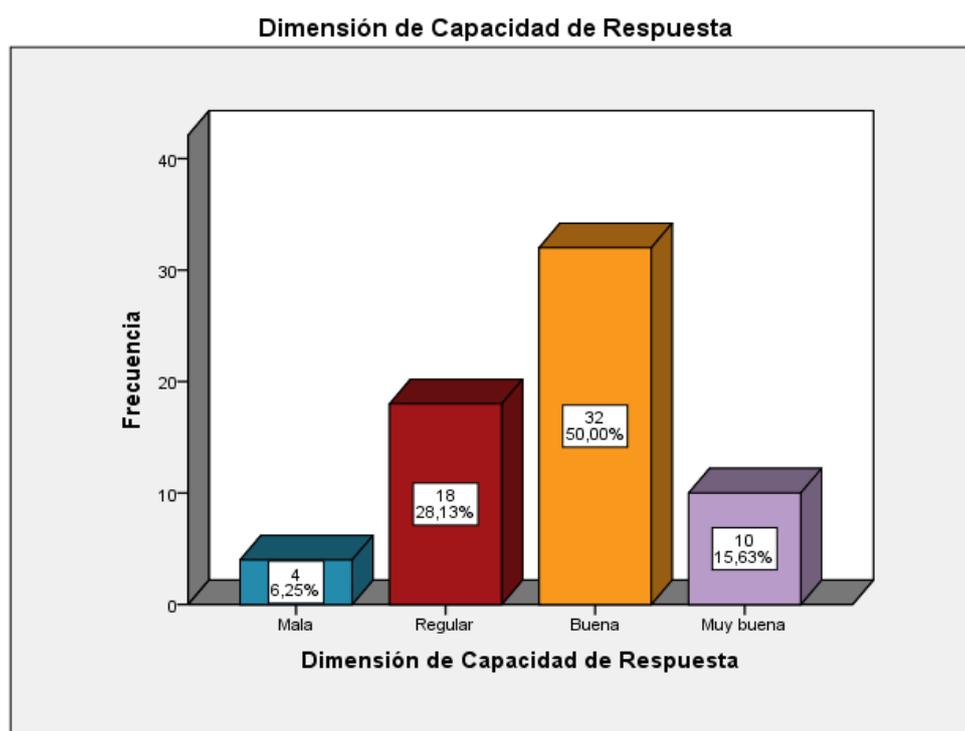
En la tabla y figura 4 se observa, en la confiabilidad es un a diemnsion un 21,88% está dentro del nivel regular, el 43,75% pertenece al nivel buena y el 34,38% está dentro del nivel muy buena.

Tabla 5 Frecuencia absoluta y relativa de capacidad de respuesta

Dimensión de Capacidad de Respuesta		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Mala	4	6,3
Regular	18	28,1
Buena	32	50,0
Muy buena	10	15,6
Total	64	100,0

Fuente 2020 propia

Figura 5 Dimensión de capacidad de respuesta



Fuente propia 2020

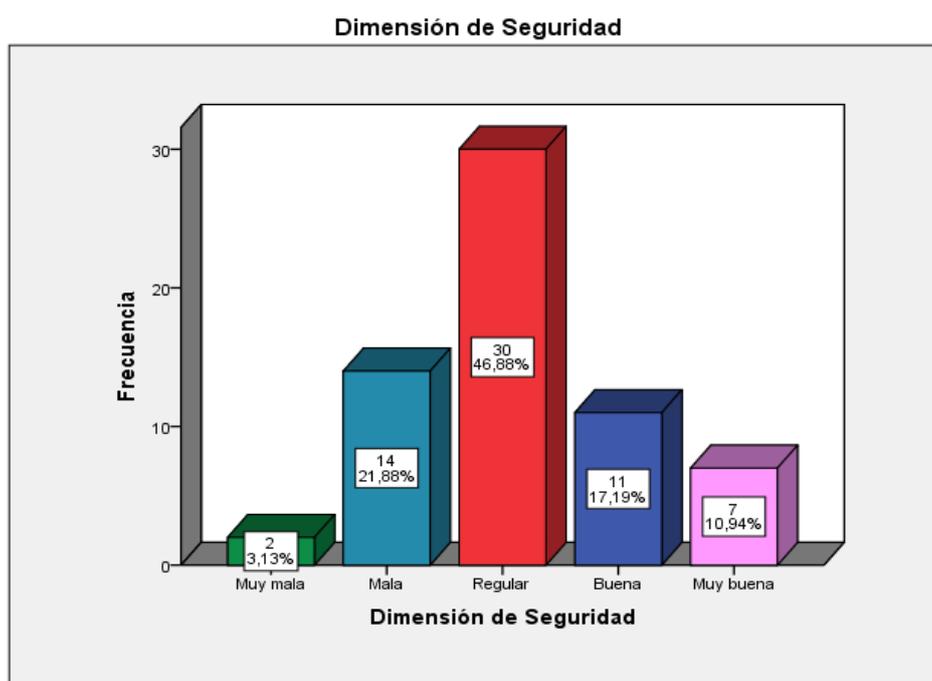
En la tabla y figura 5 se observa, en la dimensión de capacidad de respuesta el 6,25% está dentro del nivel malo, el 28,13% pertenece al nivel regular, el 50% está dentro del nivel buena y por último con un 15,63% pertenece al nivel muy buena.

Tabla 6 Frecuencia absoluta y relativa de seguridad

Dimensión de seguridad		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Muy mala	2	3,1
Mala	14	21,9
Regular	30	46,9
Buena	11	17,2
Muy buena	7	10,9
Total	64	100,0

Fuente propia 2020

Figura 6 distribución de la variable dimensión de seguridad



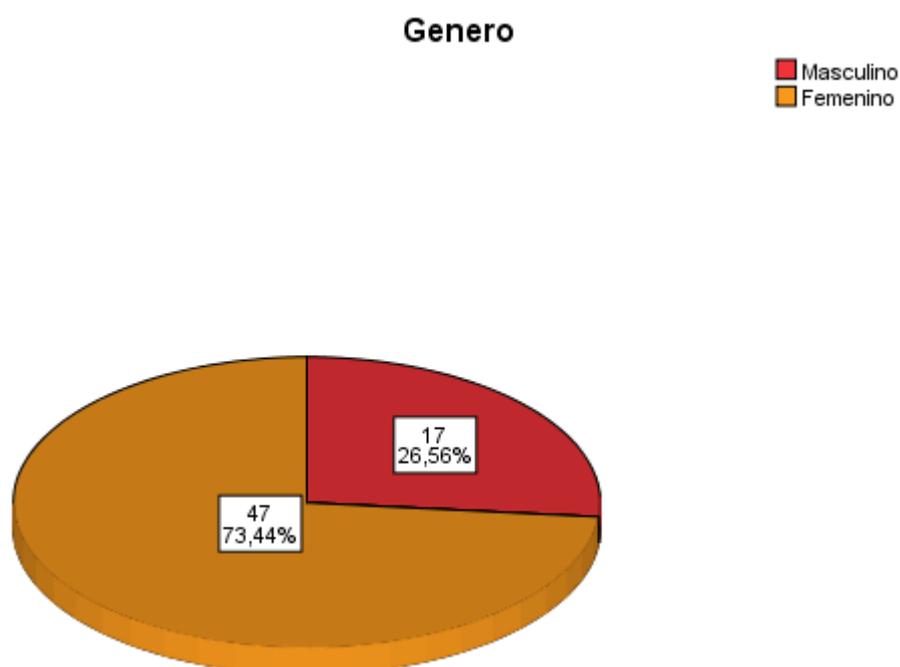
Fuente: Elaboración propia, 2020

En la tabla y figura 6 se observa, en la dimensión de seguridad el 46,88% está dentro del nivel regular encontrándose como el de mayor valor seguido del nivel malo con un 21,88%, un poco más abajo el del nivel bueno con un 17,19%, y por último el nivel muy malo y muy buena con un 3,13% y 10,94% respectivamente.

Tabla 7 Frecuencia absoluta y relativa de género

Género		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Femenino	17	26,6
Masculino	47	73,4
Total	64	100,0

Figura 7 Distribución de dastos de la variable género



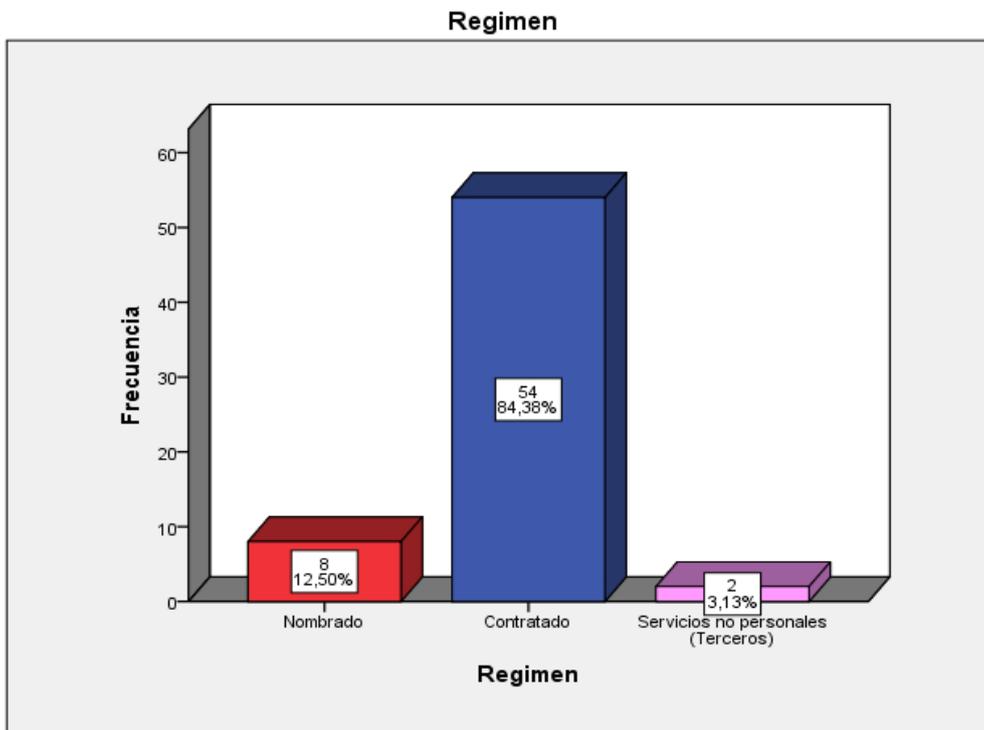
En la tabla y figura N° 7 observamos que el 26,56% es del género masculino y el 73,44% pertenece al sexo femenino.

Tabla 8 Frecuencia absoluta y relativa de régimen.

Régimen		
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nombrado	8	12,5
Contratado	54	84,4
Servicios no Personales (Terceros)	2	3,1
Total	64	100,0

Fuente propia 2020

Figura 8 Distribución porcentual de datos de la variable régimen



Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla y figura 8 se observa que el 12,50% del personal que labora es nombrado, el 84,38% está contratado y el 3,13% pertenece a los servicios no personales (terceros).

5.2. Contratación de hipótesis

CONTRASTE DE HIPOTESIS GENERAL

Análisis de datos

1er paso: variable de recursos humanos de acuerdo a su categoría es cualitativa politómica ordinal

2do paso: la variable calidad de servicio en su categoría es variable cualitativa, politómica ordinal.

Prueba de hipótesis general.

Planteamiento

H₀: No existe relación entre los Recursos Humanos y la Calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

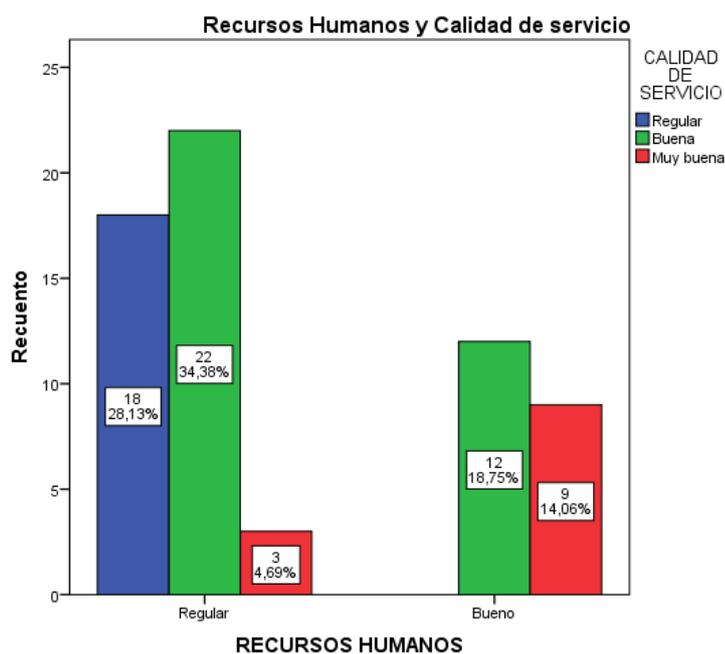
H_a: Existe relación entre los Recursos Humanos y la Calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

Correlaciones

			RECURSOS HUMANOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,0	,537**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N	64	64	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,537**	1,0
Sig. (bilateral)		0,000		
	N	64	64	

Tabla cruzada RECURSOS HUMANOS*CALIDAD DE SERVICIO

		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
RECURSOS HUMANOS	Regular	18 28,1%	22 34,3%	3 4,7%	43 67,2%
	Bueno	0 0,0%	12 18,8%	9 14,1%	21 32,8%
Total		18 28,1%	34 53,1%	12 18,8%	64 100,0%



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Nivel de significancia

Prueba estadística

N= 64

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

Rs = 0,537

P- valor= 0,000

Decisión estadística:

Es por ello que si existe relación estadística significativa entre los Recursos Humanos y Calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°01

Análisis de datos:

Primero paso: La variable recursos humanos de acuerdo a la variable es cualitativa, politómica ordinal.

Segundo paso: Dimensión de elementos tangibles la variable es cualitativa politómica ordinal.

Planteamiento

H₀: No existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

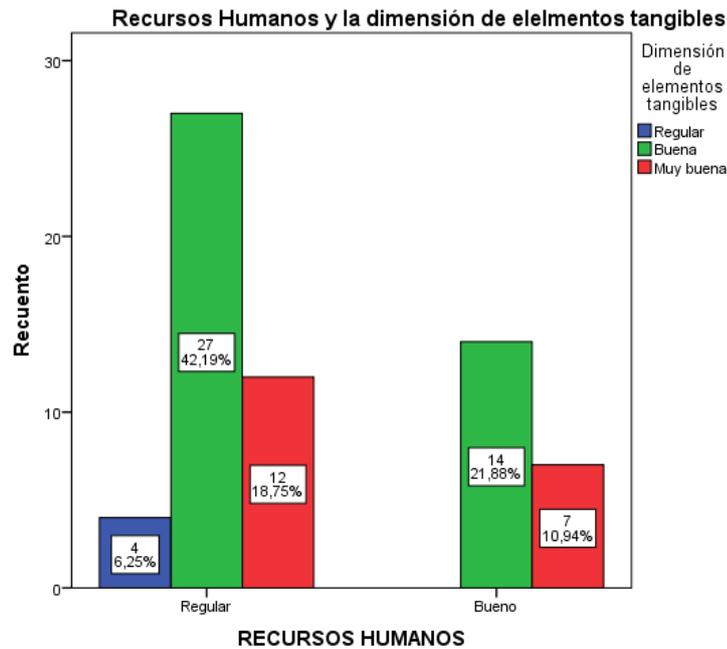
H_a: Existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019

Prueba no paramétrica de Spearman

Correlaciones			RECURSOS HUMANOS	Dimensión de elementos tangibles
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,0	0,112
		Sig. (bilateral)		0,377
	N		64	64
	Dimensión de elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,112	1,0
Sig. (bilateral)		0,377		
N		64	64	

Tabla cruzada RECURSOS HUMANOS*Dimensión de elementos tangibles

		Dimensión de elementos tangibles			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
RECURSOS HUMANOS	Regular	4 6,3%	27 42,2%	12 18,8%	43 67,2%
	Buena	0 0,0%	14 21,9%	7 10,9%	21 32,8%
Total		4 6,3%	41 64,1%	19 29,7%	64 100,0%



Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Prueba estadística

N= 64

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

$R_s = 0,112$

P- valor= 0,377

Decisión Estadística:

No existe relación estadísticamente entre recursos humanos y dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión 2019.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

Análisis de Datos

1er paso: Los recursos humanos cualitativa, ordinal

2do paso: La variable dimensión de confiabilidad cualitativa politómica ordinal

Prueba de hipótesis específica 2

Planteamiento

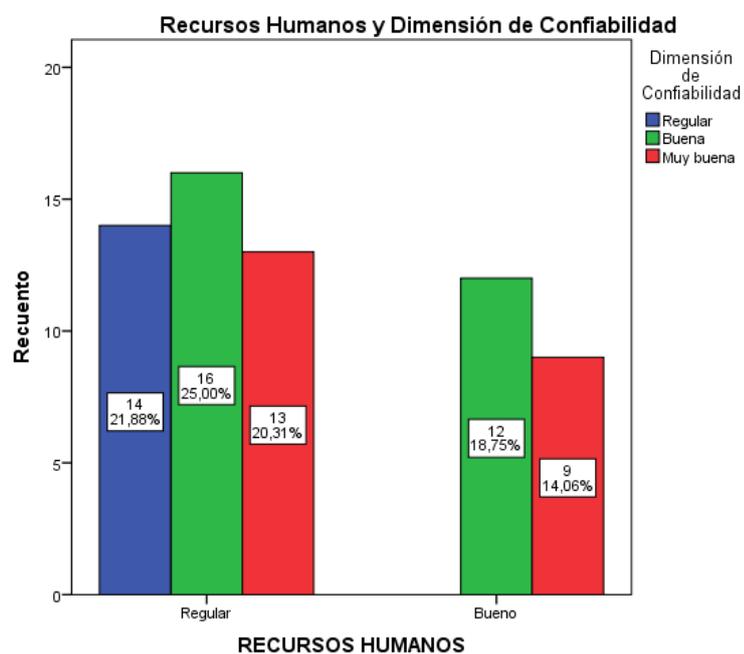
H₀: No existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

H_a: Existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

			RECURSOS HUMANOS	Dimensión de Confiabilidad
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,0	0,273 [*]
		Sig. (bilateral)		0,029
	Dimensión de Confiabilidad	N	64	64
		Coefficiente de correlación	0,273 [*]	1,0
		Sig. (bilateral)	0,029	
		N	64	64

Tabla cruzada RECURSOS HUMANOS*Dimensión de Confiabilidad

		Dimensión de Confiabilidad			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
RECURSOS HUMANOS	Regular	14 21,9%	16 25,0%	13 20,3%	43 67,2%
	Buena	0 0,0%	12 18,8%	9 14,1%	21 32,8%
Total		14 21,9%	28 43,8%	22 34,4%	64 100,0%



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

El valor de correlación de $r_s = 0.273$ en el nivel de correlación entre Humanos y la Dimensión de confiabilidad.

Estadística de prueba

N= 64

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

Rs = 0,273

P- valor= 0,000

Decisión estadística:

Existe relación entre los recursos humanos y dimensión de confiabilidad en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrion 2019.

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03

Análisis de datos

Primer paso: La variable recursos humanos

Segundo paso: La variable dimensión de capacidad de respuesta

Prueba de hipótesis específica 3

Planteamiento

H₀: No existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

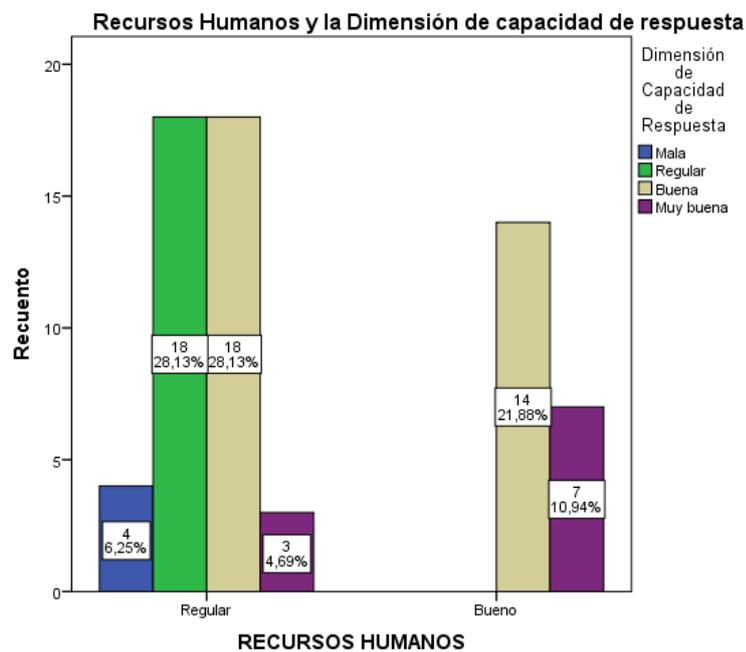
H_a: Existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

Correlaciones

			RECURSOS HUMANOS	Dimensión de Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,0	0,534**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Dimensión de Capacidad de Respuesta	N	64	64
		Coefficiente de correlación	0,534**	1,0
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	64	64

Tabla cruzada RECURSOS HUMANOS*Dimensión de Capacidad de Respuesta

		Dimensión de Capacidad de Respuesta				Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	
RECURSOS HUMANOS	Regular	4 6,3%	18 28,1%	18 28,1%	3 4,7%	43 67,2%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	14 21,9%	7 10,9%	21 32,8%
Total		4 6,3%	18 28,1%	32 50,0%	10 15,6%	64 100,0%



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación $r_s = 0,534$, se ubica en el nivel correlación baja, por lo tanto, si existe correlación baja entre la variable Recursos Humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019.

Estadística de prueba

N= 64

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

$R_s = 0,534$

P- valor= 0,000

Decisión estadística:

Existe relación estadísticamente entre recursos humanos y dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04

Análisis de Datos

1er paso: Los recursos humanos

2do paso: La variable dimensión de seguridad de acuerdo a sus categorías.

Prueba de hipótesis específica 4

Planteamiento

H₀: No existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

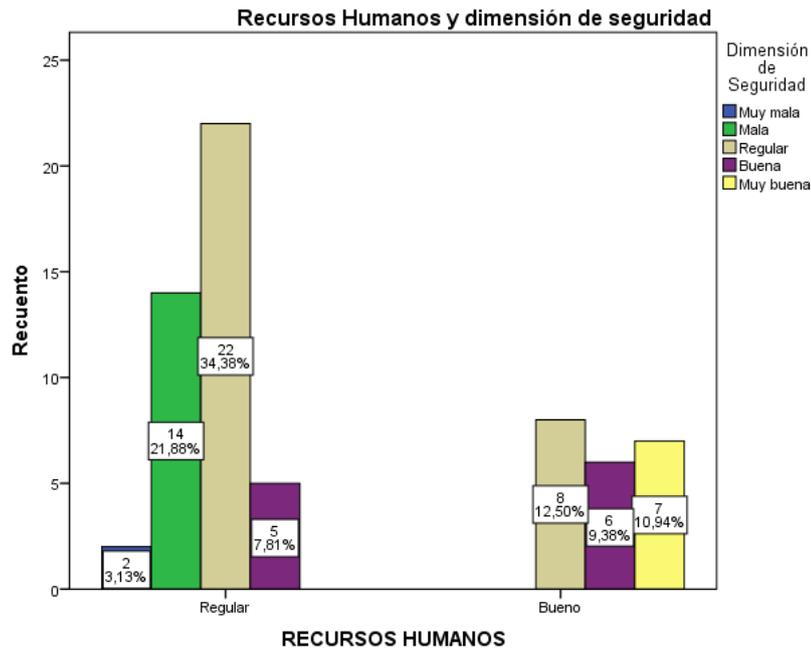
H_a: Existe relación entre los Recursos Humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019

Correlaciones

			RECURSOS HUMANOS	Dimensión de Seguridad
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	1,0	0,592**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N		64	64
	Dimensión de Seguridad	Coeficiente de correlación	0,592**	1,0
Sig. (bilateral)		0,000		
N		64	64	

Tabla cruzada RECURSOS HUMANOS*Dimensión de Seguridad

		Dimensión de Seguridad					Total
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
RECURSOS HUMANOS	Regular	2 3,1%	14 21,9%	22 34,4%	5 7,8%	0 0,0%	43 67,2%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	8 12,5%	6 9,4%	7 10,9%	21 32,8%
Total		2 3,1%	14 21,9%	30 46,9%	11 17,2%	7 10,9%	64 100,0%



Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación $r_s = 0,592$, se ubica en el nivel correlación moderada existiendo correlación moderada entre las variables.

Estadística de prueba

N= 64

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n^3 - n}$$

$R_s = 0,592$

P- valor= 0,000

Decisión estadística

Si existe relación estadísticamente significativa entre los Recursos Humanos y Dimensión de seguridad en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo se llevó a cabo con la finalidad establecer la relación que tiene la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrion en el año 2019, contrastando con los recursos:

CONTRASTES DE HIPÓTESIS GENERAL:

La hipótesis general que se planteo es existe relación los Recursos Humanos y la Calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019, en la prueba de hipótesis observamos que la decisión estadística es el $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia de 0.05 es por ello que al rechazar la hipótesis nula (H_0) se acepta la hipótesis alterna (H_a) por ello que existe relación estadísticamente significativa entre los Recursos Humanos y Calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019.

Estos resultados son contrastados de manera completa con los de Chacaltana R., en el año 2015 en la tesis presentada donde concluye que la gestión de recurso humanos, de forma general, de la de los servicios que brinda y la calidad de atención en el Hospital demostrándonos que existe un grado de relación positiva, así mismo es corroborado de manera completa con los de Francia D.³⁰ En el año 2018 donde menciona en su tesis la relación es positiva fuerte entre los servicios y responsabilidades.

Asi mismo concuerda García L.³¹ En el año 2017 menciona que la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio administrativo y asistencial en Tarapoto en el 2017 tiene un valor de 86.683, de igual manera los resultados de Rubio E.³² en el 2019 en su tesis menciona que existe la variable de gestión y talento humano con la calidad de servicio y la relación personal asistencial del hospital MINSA con un RHO valor de

0.643 y con la tabla muestra de -1.00 a +1.00 siendo aceptable la correlacion con un p valor de 0.002.

CONTRASTES DE HIPOTESIS ESPECIFICA N° 1

La primera hipótesis específica que se planteó y fue la relación entre recursos humanos y dimensión de elementos del personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019, en cuanto al p valor es de 0.378, que es mayor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis Alternativa (H_a) se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, no existe relación estadísticamente significativa entre los Recursos Humanos y Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019.

La investigación Rubio E., corrobora la hipótesis nula de la investigación en el año 2019 en su tesis donde concluye que no existe una relación entre la gestión de talento humano y elementos tangibles.

Los resultados de Cueva B. Et al.³³ En el año 2019 donde no coinciden con los de la tesis donde menciona que la dimensión de la calidad encontrando la dimensión del aspecto tangible porcentaje de insatisfechos con el 61% seguido de la empatía con el 52% tomando en cuenta que las acciones que permite corregir las deficiencias en el servicio del centro de salud, así mismo Canzio C.³⁴ en el 2019 en su investigación concluye los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción con los usuarios externos a través de la prueba estadística rho Spearman con una alta correlación.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 2

La hipótesis plantea si existe relación entre los recursos humanos y Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019, la prueba de hipótesis decide estadísticamente que el p valor es de 0.000 siendo

menor el nivel de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna es por ello que los Recursos Humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión. Estos resultados coinciden con los de Canzio C., en su tesis en el año 2019, concluye que la confiabilidad y fiabilidad de los servicios tiene una alta correlación de los usuarios externos y las variables comprobando por medio del estadístico de rho de Spearman. Paripancca E.³⁵ Así mismo menciona que existe una relación de los usuarios entre la satisfacción y fiabilidad externa del hospital de la asociación pública y privada de las instituciones.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

En la tercera hipótesis específica se planteó si existe asociación de los recursos Humanos y la dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019, en lo que tiene que la decisión estadística $p = 0.00$ es menor a 0.005 rechaza la hipótesis nula.

Los resultados son corroborados y coinciden de manera completa con los de Paripancca E., concluye en su tesis que existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y los recursos humanos brindando a los usuarios externos una satisfacción referida en el Hospital de asociación pública. Así mismo Canzio C., concluye en sus tesis de la capacidad de los servicios si tiene la relación y satisfacción de los usuarios teniendo una oportunidad con nuestros pacientes.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4

En la cuarta hipótesis se plantea que existe relación en los recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019, la prueba de hipótesis tiene una decisión estadística que el p valor es 0.000 que es menor al nivel de significancia existiendo relación significativa.

Los resultados son corroborados y coinciden de manera completa con los de Canzio C., en el año 2019 concluye que la seguridad si tiene relación con los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE comprobando con una alta correlacion. Así mismo Paripancca E., en el año 2019 menciona que la relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios externos referidos en el Hospital asociación publico privada durante un año. Viscaino A. Et al.³⁶ En el año 2017 coinciden de manera completa donde menciona que la dimensión seguridad en los paciemntes encuestados sobre la privacidad atención en la eficacia de tratamiento otorgado.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y moderada ($r_s=0.537$) y estadísticamente significativa (p -valor = 0.000) entre los Recursos Humanos y Calidad de servicio en el personal asistencial del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019. Comprobándose que uno de los factores para la buena Calidad de servicio es producto de una buena gestión de los recursos humanos.
2. Se determinó que no hay relación con el p valor 0.378 entre los Recursos Humanos y Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019.
3. Se determinó que si existe relación directa y baja ($r_s = 0.273$) y estadísticamente significativa (p -valor = 0.029) entre los Recursos Humanos y Dimensión de confiabilidad en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - 2019.
4. Se determinó que si existe relación estadística y significativa entre los Recursos Humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019, según la $R_s = 0.534$ y estadísticamente significativa (p -valor = 0.000)
5. Finalmente, se comprobó que si existe relación estadísticamente significativa entre los Recursos Humanos y Dimensión de seguridad en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – 2019, como lo demuestra la $r_s= 0.592$ y p -valor = 0.000.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la realización de más estudios relacionados a la variable recursos humanos y Calidad de servicio, debido a que son dos variables muy importantes y amplias en las instituciones del estado.
2. Sugiere al director del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión implementar y reforzar los elementos tangibles para una mejor prestación y calidad de servicio.
3. Se recomienda al gerente de Recursos humanos mayor comunicación con el personal asistencial de salud, debido a las características propias de la institución con la finalidad de establecer una relación más estrecha y permanente con el personal.
4. Se recomienda la elaboración del Manual de calidad para mejorar la calidad de atención a los pacientes, permitiendo así una mayor identificación con la institución, reforzando así las dimensiones débiles.
5. Se sugiere al director, mejore la capacidad de atención a través de capacitaciones, incentivos, entre otros; como reforzamiento de una cultura organizacional consolidada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gestión. Contraloría alerta riesgos en hospitales del Perú por deficiencias en servicios de salud, 2018.
2. Minsa. Modelo de gestión integral de suministro de medicamentos e insumos de salud. Organización Panamericana de la Salud (OPS) Organización Panamericana de la Salud (OPS), Programa Conjunto de las Naciones Unidas Sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA). —1ª. ed.---San Salvador: El Salv.: OPS, 2012.
3. Contraloría de la Republica. Operativo de Control “Por una Salud de Calidad” Informe Ejecutivo, Lima- Perú, 2018.
4. Velarde I. El control interno y su incidencia en la unidad de Recursos Humanos de la Red Asistencial ESSALUD Ayacucho 2018: Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Perú; 2019.
5. Paredes P. Clima Organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro 2018 La Merced: tesis para optar el grado académico de Gestión pública. Perú; 2019
6. Palacios E. Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa 2017: tesis para optar el grado Academico de Maestra en Gestión Pública. Perú; 2018
7. García L. Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del hospital II-2 Tarapoto 2017: Para optar el grado académico de maestro en Gestión pública. Peru;2017.

8. Gutiérrez A. Cultura Organizacional y Calidad de los servicios de Salud en Tingo María: tesis para optar el grado de Magister Scientiae en Administración de Negocios. Perú; 2017
9. Arana S. La calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital II- E del Distrito de Juanjuí 2016: tesis para optar el grado académico de magister en Gestión Pública. Perú; 2016
10. Kiember. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la administración Provincial de Andahuaylas, 2015. Apurímac: Universidad Nacional José María Arguedas.
11. Sánchez. Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. Huancayo: UNCP.
12. Arbulù M. Gestión de recursos humanos y calidad de servicios en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2016 (tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública) (Tarapoto): Universidad Cesar Vallejo; 2016
13. Chacaltana R. Gestión de recursos Humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de Otorrinolaringología y cirugías de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP; tesis para optar el grado académico de maestro de gestión en salud. Perú: 2015.
14. Salas N. Nivel de calidad del servicio de atención a los pobladores en el Hospital Manuel Núñez Butron – Puno 2015: tesis para optar el grado académico de Magister en Salud. Perú; 2015.
15. Naranjo F. Et al. Plan de intervención para el desarrollo del talento Humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de

cuidados intensivos del Hospital especialidades Baca Ortiz Quito junio 2014: para la obtención de Magister en Gestión de Servicios Hospitalarios. Ecuador; 2015.

16. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (tesis para optar el título de magister en gerencia en servicios de la salud) (Guayaquil); Universidad Católica de Santiago de Guayaquil 2018.
17. Boza R. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que se brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niño Dr. Carlos Saenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 (tesis para optar el grado de Magister en Administración de Servicios de Salud con mención en gerencia) (San José Costa Rica): Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Posgrado; 2017
18. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Elementos de administración: Un enfoque internacional. 8th ed. México: McGraw Hill; 2013.
19. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 9th ed. México: McGraw Hill; 2009.
20. Münch L. Administración México: Pearson Educación; 2014.
21. Robbins S, Culter M. Administration. 12th ed. México: Pearson Educación; 2014.
22. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVA. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2005; 15(25): p.64-80.
23. Enríquez E. Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del hospital de especialidades Baca Ortiz Quito, Junio 2014:

Tesis para optar el título de Magister en Gestión de Servicios Hospitalarios.
Ecuador; 2015.

24. Paredes P. Clima Organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro 2018 La Merced: tesis para optar el grado académico de Gestión pública. Perú; 2019.
25. Gutiérrez H. satisfacción en la calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna del Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019: tesis para optar segunda especialidad en Medicina Interna. Perú; 2019.
26. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios Sanitarios España: Díaz de Santos; 1994.
27. Del Rio D. Diccionario glosario de metodología de la investigación social España: UNED; 2013.
28. Sánchez C. H, Reyes M. C. Metodología de la Investigación Científica. Cuarta ed. Sánchez C. H, Reyes M. C, editor. Lima: Visión Universitaria.; 2004
29. Vara A. 7 pasos para la elaborar una tesis. Lima- Perú: Macro; 2015.
30. Francia D. Los recursos humanos y la satisfacción del usuario de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco 2018; (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud). Perú: 2018.
31. García L. Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto 2017 (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública): PERU :2017.

32. Rubio E. Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un hospital del MINSA Lima 2019, (Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud). Perú: 2019.
33. Cueva B. Et al. Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Perú: 2019.
34. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima este 2018. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Perú: 2019
35. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación publico privada 2016-2017. (tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de los servicios de salud). Perú: 2019.
36. Viscaino A. Et al. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario (2019). 18(1): p. 027-036

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

Título: RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que tiene la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019? <p>Problema Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. Determinar es la relación que tiene la gestión de 	<p>Hipótesis General:</p> <ul style="list-style-type: none"> H1: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. H0: No existe una relación positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno Muy Mala calidad Mala calidad Regular calidad Buena calidad 	<p>Método: Inductivo Tipo: Básico Enfoque: cuantitativo Nivel: Correlacional Población: 77 personas asistenciales y/ o trabajadores Muestra: Está conformada por 64 personales asistenciales Instrumento: Ficha de recolección de datos Plan de análisis: Descriptivo: mostrando tablas o gráficos con el número y porcentaje. Inferencial: Utilizando pruebas paramétricas y no paramétricas</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de Confiabilidad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019? • ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019? • ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de 	<p>recursos humanos y la Dimensión de confiabilidad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar es la relación que tiene la gestión de recursos humanos y la Dimensión de capacidad de respuesta en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. • Determinar es la relación que tiene la gestión de recursos humanos y la Dimensión de seguridad en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides 	<ul style="list-style-type: none"> • Hipótesis Específicas: • H1: Existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. • H0: No existe una relación entre la gestión de recursos humanos y la Dimensión de elementos tangibles en el personal asistencial Hospital Regional Daniel Alcides Carrión en el año 2019. 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy Buena calidad 	<p>Con el programa de SPSS versión 22 en español.</p>
--	---	---	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	TIPO	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Recursos humanos</i>	Es un área dentro de la empresa donde se encarga de gestionar todo lo relacionado con el personal, como el reclutamiento, bienvenida, promoción, nominas, contratos. Es el encargado de trabajar para todas las personas que son parte de la empresa, par que ella se desarrolle, formándose y creciendo de la mejor manera contando con un equipo humano de la empresa.	Medidas administrativas que tienen como objetivo mejorar la participación del trabajador en el crecimiento de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión de Admisión del personal • Dimensión de cargos • Dimensión de compensaciones • Dimensión de desarrollo de las personas • Dimensión de Mantenimiento de las personas 	Cualitativa politómica	Muy malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	Ordinal
<i>Calidad de servicio</i>	Es el grado en el que el servicio, atributos o propiedades de un servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio.	Procesos administrativos y de atención que generan satisfacción en el paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión de Elementos tangibles • Dimensión de confiabilidad • Dimensión de capacidad de respuesta • Dimensión de seguridad 	Cualitativa politómica	Muy Mala calidad Mala calidad Regular calidad Buena calidad Muy Buena calidad	Ordinal

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Baremos de interpretación de Instrumento Recursos Humanos

Si el instrumento contiene 30 ítems distribuidos en puntaje y niveles

N° ítems	30
Escala Valorativa	Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)
Máximo puntaje	$30 * 5 = 150$
Mínimo Puntaje	$30 * 1 = 30$
Rango	Máximo – Mínimo $150 - 30 = 120$
Amplitud	Rango entre número de niveles= $120/5 = 24$

Baremos variable 01 “Recursos Humanos”

Puntaje	Niveles	Descripción
30 – 54	Muy baja gestión de recurso humano	Muy baja gestión de recursos Humanos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
55 – 78	Baja gestión de recurso humano	Baja gestión de recursos Humanos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
79 – 102	Regular gestión de recurso humano	Regular gestión de recursos Humanos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
103 – 126	Buena gestión de recurso humano	Buena gestión de recursos Humanos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
127 – 150	Muy buena gestión de recurso humano	Muy buena gestión de recursos Humanos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión

Baremos de interpretación del cuestionario Calidad de servicio

Si el instrumento contiene 15 ítems distribuidos en puntaje y niveles

Nº ítems	15
Escala Valorativa	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Muy buena (5)
Máximo puntaje	$5 \times 15 = 75$
Mínimo Puntaje	$1 \times 15 = 15$
Rango	Máximo – Mínimo $75 - 15 = 60$
Amplitud	Rango entre número de niveles= $60 / 5 = 12$

Baremos variables 02 “Calidad de servicio”

Puntaje	Niveles	Descripción
15 – 27	Muy mala calidad de servicio	Muy mala calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
28 – 39	Mala calidad de servicio	Mala calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
40 – 51	Regular calidad de servicio	Regular calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
52 – 63	Buena calidad de servicio	Buena calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión
64 – 75	Muy buena calidad de servicio	Muy buena calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión

Anexo 4: Instrumento de investigación

Instrumento de investigación

Estimado personal de salud del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión le solicito pueda colaborarnos con rellenar estos dos cuestionarios que son instrumentos con fines académicos, el cual nos permitirá obtener de primera mano información muy importante para nuestra institución, por ello le pido rellenar con absoluta sinceridad para observar la percepción de los trabajadores de nuestro entorno laboral

Instrucciones

Lea cuidadosamente la pregunta, luego marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a su respuesta, o percepción.

Aspectos generales

Género: Masculino Femenino

Régimen laboral:

Nombrado

Contratado

Servicios no personales (Terceros)

Profesión: _____



CUESTIONARIO DE RECURSOS HUMANOS

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
A. Admisión del personal					
1. ¿Considera Usted, que para la selección del personal, prevalece la procedencia del lugar de origen del postulante a la plaza vacante?					
2. ¿Considera usted, que prevalecen las personas recomendadas, frente a los requerimientos y ajustes claros de las vacantes?					
3. ¿Según su criterio, el proceso de selección del personal, está fundamentado en los principios éticos?					
4. ¿Según su criterio, el proceso de selección del personal, se ajusta al perfil profesional de los trabajadores?					
5. ¿La búsqueda de un candidato, se dirige en base al perfil del cargo solicitado, según lo dispuesto a algún manual de perfil de puesto en la entidad?					
B. Diseño de Cargos :					
6. ¿Las tareas que hace, corresponde a su perfil profesional?					

7. ¿Siente Ud. Que para asumir un cargo de Dirección o Jefatura, prima la condición de Nombrado?					
8. ¿Siente que existe, desigualdad en la asignación de funciones o tareas, según régimen laboral?					
9. ¿Los directivos y/o jefes muestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones?					
10. ¿Su superior posee la información y las competencias necesarias para el desempeño de su cargo?					
C. Compensaciones					
11. ¿Existen incentivos o beneficios laborales, para que usted trate de hacer mejor su trabajo?					
12. ¿Su remuneración es adecuado, en relación al trabajo que realiza?					
13. ¿Considera usted, que la remuneración es acorde, para asumir la función de director o Jefe?					
14. ¿Se reconoce la labor que usted realiza, por parte del Director o Jefe?					
15. ¿En la Red de Salud, considera usted, que hay funcionarios que ocupan el cargo de una dirección o jefatura y tienen mayores reconocimientos, que otros?					
D. Desarrollo de las personas :					
16. ¿Siente Ud. que para asumir un cargo de Dirección o Jefatura, prima la condición de nombrado?					
17. ¿En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, tienen más posibilidades de crecimiento y desarrollo personal en la institución, los Jefes o directivos?					
18. ¿En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, existe equidad, en el acceso a la capacitación, según la descripción del cargo?					
19. ¿En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, tienen más posibilidades de crecimiento y desarrollo personal en la institución, los que se encuentran en la condición de nombrado?					
20. ¿En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, ofrecen más oportunidades para recibir capacitaciones al personal nombrado?					
E. Mantenimiento de las personas:					
21. ¿Durante el último año, se ha ausentado a su trabajo?					
22. ¿Es adecuada la relación con sus compañeros?					
23. ¿Las otras áreas o unidades, le ayudan cuando los necesita, para el desempeño de sus funciones?					
24. ¿Existe comunicación efectiva entre las distintas direcciones y unidades existentes?					
25. ¿El ambiente de trabajo es adecuado para desempeñar sus labores?					
F. Evaluación de las personas:					
26. ¿En el desempeño de sus funciones ha tenido Ud. Llamadas de atención, observaciones o denuncias?					
27. ¿Considera usted, que el personal nombrado cumple con los horarios establecidos, para la jornada del trabajo?					
28. ¿Considera usted, que existe diferencias en la evaluación del desempeño del personal, según el régimen laboral?					

29. ¿Trabaja planificadamente, para el logro de resultados estratégicos, en un horizonte de tiempo sostenido, construyendo situaciones futuras?					
30. ¿Considera Usted, que el personal nombrado, trabaja con un nivel óptimo de rendimiento, logrando resultados positivos?					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Los elementos tangibles					
1	¿Considera que frecuentemente renuevan y hacen mantenimiento de las instalaciones físicas de la Institución?					
2	¿Considera que las capacitaciones deben ser permanentes?					
3	¿Considera que su desempeño laboral es productivo?					
4	¿Los colaboradores son consecuentes en las labores que realizan?					
	La Confiabilidad					
5	¿Asiste al centro de trabajo con indumentaria (ropa) adecuada para oficina?					
6	¿Existe las facilidades para mejora en el ambiente para que sea confortable?					
7	¿El usuario se siente satisfecho con la atención?					
	La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad					
8	¿Cumplen con las normas de puntualidad y responsabilidad los trabajadores?					
9	¿La respuesta a los usuarios es de manera inmediata?					
10	¿Los trabajadores demuestran buena actitud para ayudar a los usuarios?					
11	¿Los Trabajadores son reconocidos por sus labores impecables?					
12	¿Considera que el usuario recibe buena atención cuando va hacer seguimiento sus trámites?					
	La Seguridad					
13	¿Los trabajadores practican el código de ética en la institución?					
14	¿Premian o estimulan a los trabajadores?					
15	¿Considera que es necesario cómo colaborador de la institución saber el idioma quechua?					

Muchas gracias.

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable Recursos Humanos (30 Ítems)

- **Nº de Personas evaluadas:** 10 personal asistencial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	30

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - **Coeficiente alfa > 0.9 es excelente**
 - **Coeficiente alfa > 0.8 es bueno**
 - **Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable**
 - **Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable**
 - **Coeficiente alfa > 0.5 es pobre**
 - **Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable**
- La Fiabilidad del instrumento de Recursos Humanos: **Es Bueno**

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable Calidad de servicio

(15 Ítems)

- **Nº de Personas evaluadas:** 10 personal asistencial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.861	15

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - **Coeficiente alfa > 0.9 es excelente**
 - **Coeficiente alfa > 0.8 es bueno**
 - **Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable**
 - **Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable**
 - **Coeficiente alfa > 0.5 es pobre**
 - **Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable**
- La Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio: **Es Bueno**

Anexo 7: Consentimiento informado

INSTITUCION: Universidad Peruana Los Andes Huancayo_ Perú

INVESTIGADOR: Jazmin Elizabeth Avila Aliaga

PROYECTO: *Recursos humanos y la calidad de servicio en el hospital regional Daniel Alcides Carrión - 2019.*

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado *Recursos humanos y la calidad de servicio en el hospital regional Daniel Alcides Carrión – 2019.* A cargo del bachiller Jazmin Elizabeth Avila Aliaga Quispe de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio el cual es de Determinar la relación entre recursos humanos y la calidad de servicio en el hospital regional Daniel Alcides Carrión – 2019. Que para su efecto utilizaran una encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales no comprometen ningún riesgo porque es una encuesta y no hay intervención alguna. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación (Ley 41/2002).

Para cualquier información adicional sobre el trabajo de investigación puedo llamar al 936745145

Apellidos y nombres:	
DNI:	
Firma:	
Fecha:	



Huella Digital

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento

Figura 9. Fotografía del frontis del HRDCQ Daniel A. Carrión - Huancayo



Fuente: Propia, 2020.

Figura 10. Fotografía de trabajadora del hospital desarrollando la encuesta.



Fuente: Propia, 2020.