

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA  
SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2019**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: EDGAR RIVERA ROJAS**

**ASESORA: MG. KATHERINE MELIZA MAXIMILIANO FRETTEL**

**HUÁNUCO– PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida y guiarme en todo momento; a mis padres y hermanos (as), por creer y confiar en mi persona.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la de la Maestría en  
Administración y Gerencia en Salud.

A mi docente, Dr. Abner Alfeo Fonseca Livias por  
su aporte en desarrollo de las clases de Seminario  
de.

A los profesionales de la salud y a los usuarios del  
ACLAS Pillco Marca.

## RESUMEN

**Título:** “Gestión de Recursos Humanos y su influencia en la Calidad de Atención del Profesional de la Salud del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019”. **Objetivo:** Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019. **Metodología:** El nivel de investigación fue explicativo, el tipo de investigación fue prospectivo, observacional, transversal, analítico. El estudio se desarrolló en el ACLAS Pillco Marca. La población muestral estuvo conformada por 45 usuarios y 15 profesionales de la salud (1:3). Se aplicó dos instrumentos validados, el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó para el primer cuestionario un valor de 0,815 y para el segundo 0,901. **Resultados:** Se evaluó que, el 20,0% que refiere una gestión de Recursos Humanos, ha evidenciado una calidad de atención eficiente; mientras que el 33,3% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 20,0% que han referido una inadecuada gestión de Recursos Humanos por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención. El  $\chi^2$  calculado fue 32,385, p valor 0,00 ( $<0,05$ ). **Conclusión:** Se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna: **Hi:** La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

**Palabras claves:** Gestión, recursos, humanos, calidad, usuario.

## ABSTRACT

**Title:** "Human Resources Management and its influence on the Quality of Healthcare Professional of ACLAS Pillco Marca, Huánuco - 2019". **Objective:** To evaluate the influence of human resources management on the quality of care of health professionals of ACLAS Pillco brand, Huánuco - 2019. **Methodology:** The level of research was explanatory, the type of research was prospective, observational, transversal analytical. The study was developed in the ACLAS Pillco Marca. The sample population consisted of 45 users and 15 health professionals (1: 3). Two validated instruments were applied, Cronbach's alpha coefficient showed a value of 0.815 for the first questionnaire and 0.901 for the second. **Results:** It was evaluated that, 20.0% referring to a Human Resources management, has evidenced an efficient quality of care; While 33.3% of the health professional who refers a regular management, patients have received regular care and 20.0% who have reported an inadequate Human Resources management by the ACLAS Management Pillco Marca have evidenced Poor quality of care. The calculated Chi<sup>2</sup> was 32,385, p value 0.00 (<0.05). **Conclusion:** The general null hypothesis is rejected and the general alternative hypothesis is accepted: H<sub>i</sub>: Human resources management influences the quality of care of ACLAS Pillco Marca health professionals.

**Keywords:** Management, resources, human, quality, user.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	viii
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
1.1.    Fundamentación del problema de investigación .....	10
1.2.    Justificación.....	11
1.3.    Importancia o propósito.....	12
1.4.    Limitaciones .....	12
1.5.    Formulación del Problema .....	12
1.5.1.    Problema general .....	12
1.5.2.    Problemas específicos.....	12
1.6.    Formulación de Objetivos .....	13
1.6.1.    Objetivo General.....	13
1.6.2.    Objetivos específicos .....	13
1.7.    Formulación de la hipótesis.....	13
1.7.1.    Hipótesis General.....	13
1.7.2.    Hipótesis específicas.....	14
1.8.    Variables.....	14
1.9.    Operacionalización de variables.....	16
1.10.    Definición de términos operacionales.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	18
3.1    Antecedentes .....	18
3.2.    Bases Teóricas .....	22
3.3.    Bases Conceptuales .....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	32
3.1.    Ámbito.....	32
3.2.    Población Muestral.....	32
3.3.    Nivel y tipo de estudio.....	33
3.4.    Diseño de investigación.....	33

3.5.	Técnicas e instrumentos .....	34
3.6.	Validación y confiabilidad del instrumento .....	35
3.7.	Procedimiento.....	35
3.8.	Aspectos éticos .....	36
3.9.	Tabulación de datos.....	36
3.10.	Análisis de datos .....	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		37
4.1.	Análisis descriptivo .....	37
4.2.	Análisis inferencial y contrastación de hipótesis .....	50
4.3.	Discusión de resultados .....	55
4.4.	Aporte de la investigación.....	56
CONCLUSIONES .....		54
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....		60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		61

## INTRODUCCIÓN

Los profesionales que laboran en los establecimientos de salud deben de tomar en cuenta muy claramente el fin de la institución, así como el concepto de calidad en la atención, considerando todo el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción de usuarios que usualmente no se toma en cuenta en los establecimientos de salud (1).

La declaración de la Década de los Recursos Humanos emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) tuvo el propósito de potenciar las capacidades de los países para generar iniciativas de mejoramiento en los procesos de formación, capacitación, contratación, desempeño, gobernanza y gestión de la fuerza de trabajo en salud (2).

Según Pedro Brito, médico y especialista en gestión de recursos humanos en el sector salud, la gestión de recursos humanos se define como "una función noble y compleja (2). No es 'aquello que hacen las oficinas de personal', sino la teoría y práctica acerca de los procesos (económicos, políticos, técnicos, culturales, etc.) inherentes al trabajador y su contribución a la atención de salud de la población".

La calidad del servicio es la percepción que tiene el usuario acerca del desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio (3). La calidad de servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción del conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal (4).

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente o usuario como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (5).

La calidad es un pilar muy importante y básico para poder alcanzar la satisfacción frente a los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el área de recuperación Posoperatoria, siendo una unidad crítica para las pacientes pos-operado (6).

En el Capítulo I: Descripción del problema de investigación, en donde se desarrolla y explica la descripción del problema y su formulación, se señalan sus objetivos e hipótesis, así como la justificación importancia, viabilidad y limitaciones propias de la investigación. Además se incluyen las variables, hipótesis y definición de términos

En el Capítulo II denominado Marco Teórico, se registran los antecedentes de la investigación, así como un desarrollo completo y pormenorizado sobre las bases teóricas de las variables de investigación con los aportes de investigadores referentes al tema.

En el Capítulo III se desarrolla la Metodología, en la que se desarrolla el ámbito de investigación, población y muestra, se señalan el tipo y nivel de investigación, se indican los instrumentos y procedimientos para analizarlos.

En el Capítulo IV: Resultados y Discusión se presentan en forma estadística, tabulada y gráfica los resultados a los que se han llegado en la investigación y también se desarrolla la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas y se incluyen los aportes científicos de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

## CAPÍTULO I.

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema de investigación

La gestión o administración es “el trabajo en cuatro etapas (organización, planeación, dirección y control) que se desarrolla por el recurso humano que es la esencia de toda organización de salud, este factor humano es un fenómeno multidimensional sujeto a la influencia de variables internas (capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente, actitudes) y externas (sistema de recompensas y sanciones, presión del jefe, influencia del clima laboral, condición ambiental, demanda, presión familiar, programas de entrenamiento)” (7).

La atención a la salud es brindada en los servicios de salud, mediante la intervención del trabajo de los profesionales de salud y de los gestores sociales de salud, a los que denominamos recursos humanos (8).

La calidad de atención es “uno de los elementos más importantes que debe manejar una organización de salud”, teniendo como base al paciente y a su pronta recuperación de salud (9). La calidad se representa por diversos aspectos como la empatía, el servicio y los conocimientos.

El recurso humano dentro de la organización de salud es “el encargado de realizar las atenciones de salud, desde el primer momento que ingresa el paciente, desde una llamada telefónica para obtener una cita médica, la recepción en la puerta de ingreso, el triaje, la consulta médica, la aplicación de medicamentos, exámenes de laboratorio, hospitalización”, etc.

Para que el paciente pueda sentirse satisfecho con la atención que recibió, toda la gestión de recursos humanos tiene que estar involucrado, este hecho no está siendo efectuado en un 100% en el ACLAS Pillco marca, los

pacientes realizan largas colas, no se les brinda información sobre dudas que puedan tener, el registro y atención son muy lentas, en emergencia solo hay un médico en turno, se tiene que esperar horas para que puedan realizar la reevaluación, los exámenes de laboratorio no son inmediatos, algunas camillas están malogradas, las cortinas no funcionan, entre otras dificultades que presenta esta entidad.

## 1.2. Justificación

El presente trabajo se justifica de manera teórica, práctica y metodológica.

### Teórica:

Aportar el conocimiento de la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención en los pacientes, estos resultados podrán sistematizarse para ser incorporados como conocimiento a las ciencias de la salud de forma detallada y precisa, con datos reales, en el área administrativa y asistencial, los resultados de esta investigación desarrollan la influencia que existe entre las variables y en qué porcentaje.

### Práctica:

Existe la necesidad de identificar cual es la base que produce la baja calidad de atención percibida por los pacientes, de esta manera se modifica la gestión de recursos humanos en dicho establecimiento, para que los pacientes puedan sentirse satisfechos con el ACLAS Pillco marca.

### Metodológica:

La elaboración y aplicación del trabajo de investigación, que tiene como variables; gestión de recursos humanos y calidad de atención, se midieron mediante instrumentos y el estadístico  $\text{Chi}^2$ , estas fueron investigadas por la ciencia, demostrando su validez.

### **1.3. Importancia o propósito**

Los resultados fueron orientados a proporcionar porcentajes exactos y reales, al director y gerente del ACLAS Pillco marca, sobre la “influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención”, encontrando como un factor de del problema central y darle una solución para el beneficio de los pacientes y también del recurso humano que representa a esta organización de salud.

Por otro lado, los resultados están orientados a generar evidencia científica para desarrollar e identificar los problemas que llevan a la insatisfacción de los pacientes en las diferentes organizaciones de salud, con el único propósito de beneficiar a los diferentes usuarios, que son la razón de ser las organizaciones.

### **1.4. Limitaciones**

Factor tiempo, por horarios administrativos de trabajo personal y las labores diarias; sin embargo, se fueron superados durante el desarrollo de la investigación.

Factor económico, esto debido a que es autofinanciado.

### **1.5. Formulación del Problema**

#### **1.5.1. Problema general**

- ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?

#### **1.5.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye la motivación del personal prestador de salud en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?

- ¿Cómo influye las normas institucionales en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?
- ¿Cómo influye el trabajo en equipo del personal prestador de salud en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?

## **1.6. Formulación de Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la motivación del personal prestador de salud en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.
- Determinar la influencia de las normas institucionales, en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.
- Determinar la influencia del trabajo en equipo del personal prestador de salud, en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.

## **1.7. Formulación de la hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis General**

- **Hi:** La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.
- **Ho:** La gestión de recursos humanos no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

- **Hi1:** La motivación del personal prestador de salud influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca  
**Ho1:** La motivación del personal prestador de salud no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca
- **Hi2:** Las normas institucionales influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.  
**Ho2:** Las normas institucionales no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.
- **Hi3:** El trabajo en equipo del personal prestador de salud influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.
- **Ho3:** El trabajo en equipo del personal prestador de salud no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

### 1.8. Variables

**Variable Independiente:** gestión de recursos humanos.

Dimensiones:

- ✓ Motivación del personal prestador de salud
- ✓ Normas institucionales
- ✓ Trabajo en equipo

**Variable Dependiente:** calidad de atención.

Dimensiones:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Aspectos tangibles

### 1.9. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor Final	Escala
<b>Variable Independiente</b>				
Gestión de recursos humanos	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formación continua de competencia</li> <li>✓ Sueldo</li> <li>✓ Condiciones laborales</li> <li>✓ Bonificación</li> </ul>	Adecuado Regular Inadecuado	Nominal dicotómica
	Normativas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clima organizacional</li> <li>✓ Políticas de salud</li> <li>✓ Compromiso institucional</li> </ul>		
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Cooperación institucional</li> </ul>		
<b>Variable Dependiente</b>				
Calidad de atención		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Aspectos tangibles</li> </ul>	Eficiente Regular deficiente	Nominal dicotómica

## 1.10. Definición de términos operacionales

- ✚ **Pacientes:** Individuos que requieren la atención de profesionales de la salud y los servicios de entidades sanitarias para mejorar su calidad de vida.
- ✚ **Hospital:** Institución sanitaria que alberga a profesionales de la salud en diversas áreas y estamentos que contribuyen con los servicios brindados para menguar inconvenientes en la vida, cuerpo y la salud de los individuos que habitan en una determinada jurisdicción.
- ✚ **Motivación:** Actividades que van dirigidas a elevar el compromiso e identificación con la labor desempeñada y por lo tanto con la Institución.
- ✚ **Trabajo en Equipo:** Manera de realizar las labores diarias en el trabajo, potenciando las habilidades de cada integrante haciendo que cada uno sea importante en la institución.
- ✚ **Normas Institucionales:** Conjunto de reglas instituidas por un ente superior dirigido a establecer protocolos y procesos uniformes.
- ✚ **Calidad de gestión:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.
- ✚ **Atención en salud:** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.
- ✚ **Recursos Humanos:** Son las personas que realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes y servicios. Es el recurso potencial más importante para el funcionamiento de cualquier organización.
- ✚ **Reclutamiento de personal:** El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización
- ✚ **Selección de personal:** Proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

##### **Antecedentes Nacionales**

Carlos Francisco Agurto Masias; en su trabajo de investigación: “Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL”, Piura, 2014. Concluyo que en “el procedimiento de tratamiento de no conformidades se indicó como realizar los planes de acción para subsanar las no conformidades encontradas, este procedimiento se enfocó en lo siguiente: mejorar continuamente los procesos, buscar un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos y establecer nuevas necesidades de recursos, mejorar en la distribución buscando la optimización de los mismos” (10).

Liz Janeth Arispe Campos; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa SERVITED periodo 2013”, Huancayo, 2014. Concluyo que “el 90% de los clientes está de acuerdo en que se coordina y comunica aspectos relacionados con el producto/servicio. Podríamos decir que la buena performance del colaborador contribuye a generar la confiabilidad del cliente, teniendo en cuenta las expectativas del cliente, la media de 4.2, nos muestra el crecimiento cuantitativo en la inferencia estadística de la Satisfacción del Cliente, favoreciendo en la productividad del factor clave del éxito en 0.842 que afecta positivamente en la satisfacción del cliente de SERVITED, de acuerdo con la inferencia cualitativa” (11).

Rosa Rosana Chacaltana Ayerve; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional

Luis N. Sáenz PNP” Lima, 2015. Concluyo que “se encontró que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor gestión de recursos humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú” (12).

Jakelin Osorio Alvarez; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket ADONAY del distrito de Andahuaylas – 2015” Andahuaylas, 2015. Concluyo que “para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,672 lo que significa que existe una correlación positiva moderada y con respecto al valor de sig se obtuvo un resultado de 0.004, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación por ser sig. < 0,05. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que los trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la aplicación de la gestión del talento humano que desarrolla el minimarket, así mismo los clientes indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, con respecto a la calidad de servicio que recibe por parte minimarket” (13).

Kiember Inca Allcahuamán; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015”, Andahuaylas, 2015. Concluyo que, “al aplicar el coeficiente de relación de Spearman, se obtuvo un resultado con un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de sig se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas” (14).

Miluska Arbulú Montoya; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”, Tarapoto, 2016. Concluyo que, “se ha obtenido una correlación de 0,499 y un coeficiente de determinación de 0,249, esto significa que, el 24 % de La gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicios del juzgado de paz letrado. Producto de la misma y siendo que la representación de la significancia de la presente tesis radica en la correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la variable calidad de servicio; Tiene una correlación positiva moderada, esto quiere decir que la aplicación del instrumento es idónea y tiene un buen nivel de aceptación” (15).

Yanet Osorio Torres y Frida Yamaly Zaravia Solano; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y la calidad deservicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial-gobierno regional de Huancavelica-2016”, Huancayo, 2017. Concluyeron afirmando que, “la gestión del talento humano con la calidad de servicio del personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional -Huancavelica - 2016: existe una relación significativa de acuerdo con el resultado de coeficiente  $r=0,549$  se puede interpretar como positiva media, lo quiere decir es afirmativa. Es prescindible tener una gestión de talento humano en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, toda vez que esta Gerencia es la columna vertebral en un Gobierno Regional para el crecimiento del Departamento de Huancavelica prestar una calidad de servicio, se convierte como una necesidad de una población. Si con la necesidad de una población se cumple se podrá ver como una buena calidad de servicio” (16).

Reinaldo Ruiz Pinchi; en su trabajo de investigación: “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, Tarapoto, 2017. Concluyo que, “en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33%

nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna” (17).

Carmela Teresa Donayre Muñante; en su trabajo de investigación: “Calidad de atención del profesional de obstetricia y adherencia de las gestantes a su control prenatal en el centro de salud materno infantil Acapulco – Diresa Callao 2014”, Lima, 2017. Concluyo que, “al relacionar la competencia técnica de los profesionales de obstetricia y la adherencia de las gestantes a su control prenatal (Tabla 7) se encuentra  $X^2: 0.823$  con  $p= 0.364$ , mayor que el valor de significancia; entonces no existen se diferencias estadísticamente significativas concluyendo que no existe relación entre las dos variables” (18).

Lizbeth Amanda Chavez Crispín; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”, Lima, 2018. Concluyo que, “la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral tienen relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal de Enfermería (Rho Spearman 0.719), asimismo, una significancia igual a 0.002, que es menor de 0.05, por lo que permitió señalar que la relación es significativa y por lo tanto se aceptó la hipótesis de alterna y se rechazó la nula, concluyendo lo siguiente: Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del ACLAS Pillco Marca del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017” (19).

Ruth Rosario Rojas Reyes y Stefany Bernita Vilchez Paz; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral

del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima”, Lima, 2018. Concluyeron afirmando que, “existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús; por último, existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús” (20).

### **Antecedente Local**

Rayda Luz Huayanay Bullon; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”, Huánuco, 2017. Concluyo que, “se logró determinar que efectivamente la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano como se puede apreciar en el grafico N° 2 las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento influyendo en la calidad de atención ya que observamos en el grafico N° 10 el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brindo Orientación sobre la importancia de su salud bucal y en el grafico N° 11 el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entrego un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario y no realizando una eficiente calidad de atención” (21).

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Teorías de Gestión de Recursos Humanos:**

Finkel menciona que “el individuo como especialista de la calidad y productividad de recursos humanos tendrá en sus manos las herramientas para poder cumplir las siguientes acciones en materia de salud” (22).

En conclusión, el especialista debe contribuir a la formación y perfeccionamiento de administradores en salud, creando un equipo de especialistas con capacidad de liderazgo y de tomar decisiones, que asuman la responsabilidad de realizar una administración profesional y eficiente en el sector privado o público de los servicios de salud en el país. Para Desler, principalmente debe estar en la capacidad de responder a metas, desafíos y necesidades del sistema de salud siendo proactivos a la demanda futura. Considerando que el principal énfasis, en cualquier proyecto de mejoramiento, debe ponerse en la inversión en recursos humanos; el programa apuesta al perfeccionamiento de la capacitación de los actores del sector salud (22).

### **3.2.2. Teoría de calidad de atención:**

El modelo tradicional de garantía de calidad en la atención a la salud nos brinda la “formulación de estándares y criterios, se volvió un aspecto importante en la garantía de calidad clínica tradicional, fundada por Donabedian en los años setenta” (23).

La garantía de calidad tradicional en la atención a la salud se caracteriza por:

- El desarrollo de estándares y criterios.
- La supervisión.
- Una perspectiva profesional.
- Un abordaje de inspección/resultados.
- Una relación estrecha con actividades de la atención a la salud.

### **La garantía de calidad moderna en la atención a la salud:**

Se ha desarrollado una garantía de calidad moderna en la atención a la salud (23), que se caracteriza por:

- ✓ Definición de la calidad: "adecuación al uso".
- ✓ Proceso Control.
- ✓ Enfoque en el usuario

- ✓ Énfasis la técnica de resolución de problemas de Deming.
- ✓ Mejoramiento de los procesos de la atención.

### **Lecciones de la garantía de calidad:**

El modelo de calidad de servicio ofrece a la atención a la salud una teoría sobre la cual basar la garantía de calidad (23).

Los temas centrales en el modelo son cuatro brechas o diferencias esenciales:

- Brecha 1: “el juicio sobre calidad, basado en el análisis de las expectativas y experiencias”.
- Brecha 2: “conocimiento de las expectativas acerca del elemento de la atención en consideración”.
- Brecha 3: “conocimiento de la eficacia (el efecto bajo circunstancias ideales) y la efectividad (el efecto bajo condiciones cotidianas)”.
- Brecha 4: “la comunicación de la imagen de la atención y el servicio a usuarios externos”.

En general, la calidad de la atención se define como “un equilibrio entre la experiencia y las expectativas. Este es también un principio fundamental del modelo de calidad de servicio, que se refiere a la primera diferencia” (23).

Las diferencias entre la atención a la salud y el comercio o la industria, como se mencionó anteriormente, influyen en la aplicación del modelo de calidad de servicio a la atención a la salud; por lo tanto, este modelo necesita varios ajustes. En terrenos teóricos, nosotros ajustamos el modelo de acuerdo con los tópicos más importantes en la garantía de calidad clínica y sus componentes.

### **3.2.3. Modelo de calidad de atención o servicio (SERVQUAL):**

El modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, (22) se

considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad.

a) **Elementos tangibles:**

“Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (22).

b) **Fiabilidad:**

“Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados”.

c) **Capacidad de respuesta:**

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido.

“Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores” (22).

d) **Seguridad:**

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos.

“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

e) **Empatía**

“Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura” (22).

#### 3.2.4. Teoría de la gestión administrativa (George Terry):

Explica que la administración “es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”; para esto las cuatro funciones administrativas cumplen el rol más importante de este proceso:

- a. **Planeación** (24).: “Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos”.
- b. **Organización** (24): “Asignar tareas, recursos y responsabilidades. Establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativa. Se agrupa a las personas en departamentos y, después se coordinan todas las partes, el resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica”.
- c. **Dirección** (25): “Es un proceso (o método) de coordinar propósitos y personas para lograr un objetivo predeterminado”. “La Dirección es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización,

desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. Es, pues y solamente a través del esfuerzo humano, que los demás recursos resultan útiles para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas”.

- d. **Control (26):** El Control, “es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente y de esta manera establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los rumbos de las acciones, siempre teniendo como norte el logro de los objetivos económicos que necesita la organización. El control es de vital importancia para el proceso administrativo, porque permite hacer el seguimiento permanente y mantener información actualizada de los resultados para contribuir eficazmente en la dirección correcta de la empresa y tomar las acciones pertinentes en el momento apropiado”.

### **3.3. Bases Conceptuales**

#### **3.3.1. Gestión de recursos humanos:**

La gestión de recursos humanos (27) “contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización”.

#### **Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas:**

- Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización.

- Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.
- Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario.

La Gestión del Talento Humano moderna (27) va más allá de la Administración de las Personas, sino que “está orientada a la Gestión o Administración con las Personas, requieren también desarrollar cinco competencias claves”:

1. “Conocimiento de la Organización
2. Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos
3. Gestión cultural.
4. Gestión del cambio
5. Credibilidad personal”

#### **Objetivos de la gestión de los recursos humanos:**

Los objetivos de la gestión de los recursos humanos deben contribuir con que la empresa produzca más y sea la mejor en fiel cumplimiento se estrategia de negocio.

Objetivos Explícitos:

- ✓ “Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias de la empresa u organización.
- ✓ Retener a los empleados deseables
- ✓ Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella.
- ✓ Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa”.

Objetivos implícitos:

- ✓ “Productividad
- ✓ Calidad de vida en el trabajo
- ✓ Cumplimiento de la normativa
- ✓ Objetivos a largo plazo”

### **3.3.2. Calidad de atención:**

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: el primero que Calidad “es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos” (28)..

El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. “Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”. No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que, ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado” (28).

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es “un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico” (28).

El concepto de calidad para ambas simplemente es diferente. Deseamos expresar un factor complementario a lo expuesto, que hará entender mejor todo aquello que expresemos líneas abajo: todo producto, bien o servicio, tiene dos maneras como puede percibirse su nivel de calidad: existe un primer criterio denominado como “calidad técnica” y otro conocido como “calidad funcional”. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico, es decir, con el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica. Mirando desde otro lado del tema, la calidad funcional es conocida “como la manera como es brindado el servicio”, como la persona percibe que es atendida (28).

Hablar sobre la condición “técnica” de la calidad en salud, creemos que sería innecesario ya que toda acción profesional debe ser siempre aplicada guardando los más altos índices de refinamiento en lo que concierne al contenido técnico-científico del acto médico prestado.

Consignar una segunda definición de Calidad nos será muy provechoso: “Consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un Indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no” (29).



## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.   Ámbito**

El ACLAS Pillco Marca es un establecimiento de salud del primer nivel de atención de acuerdo con la norma de categorización de EE.SS. es de nivel I-3, se encuentra ubicado en el jirón Pillco Marca 10003, Cayhuayna-Huánuco. Tiene una geografía de superficie de 68,74 Km<sup>2</sup>, con una altitud 1 930 MSNM.

#### **3.2.   Población Muestral**

La Población Muestral estuvo conformada por 15 profesionales de salud (médicos, enfermera, odontólogo, técnico en enfermería, médico veterinario) que laboran en el ACLAS Pillco marca; y por 45 pacientes que fueron atendidos por los diferentes servicios en el mes de mayo, junio y julio del año 2019 (30).

#### **Muestreo**

El muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Profesional de salud que labora en el ACLAS Pillco marca en el mes de mayo.
- Profesional de salud que voluntariamente firme el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.
- Paciente que recibió una atención de salud en el ACLAS Pilco marca en el mes de mayo.
- Paciente que voluntariamente firme el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Profesional de salud del ACLAS Pillco marca, que no labore en el mes de mayo.
- Profesional de salud que no firme el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.
- Paciente que no recibió una atención de salud en el ACLAS Pilco marca en el mes de mayo.
- Paciente que no firme el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

**3.3. Nivel y tipo de estudio****3.3.1. Nivel de investigación:**

Explicativo, porque se explicará la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitirá identificar por qué ocurre el fenómeno; siendo medible la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención.

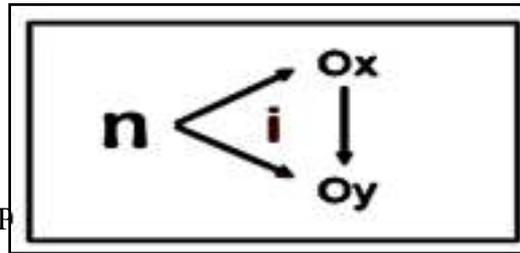
**3.3.2. Tipo de investigación:**

Según el tiempo de Estudio fue prospectivo, “porque los datos fueron recolectados a partir de una fuente primaria, los datos fueron del presente año. Según la participación del investigador fue observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, solo fueron observados tal como sucedieron. Según la cantidad de medición de las Variables fue transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables fueron medidas solo una vez. Según la cantidad de variables a estudiar fue analítico, porque son dos el número de variables a estudiar, Variable independiente y dependiente” (30).

**3.4. Diseño de investigación**

El presente estudio de investigación fue un estudio de tipo Explicativo:

**Diagrama:**



**Donde:**

- n:** F  
**Ox:** Gestión de recursos humanos  
**Oy:** Calidad de atención  
**I:** Influencia

### 3.5. Técnicas e instrumentos

#### Técnica

La técnica que se utilizó fue la Encuesta.

#### Instrumentos

El primer instrumento que se utilizó para medir la “Gestión de Recursos Humanos” fue el cuestionario de Likert, elaborado por Chiavenato (31) , que fue adaptado a nuestra investigación. Estuvo dirigida para los profesionales de la salud, se encuentra estructurado en tres dimensiones (motivación, normativas institucionales y trabajo en equipo), con sus respectivos indicadores. Teniendo como valor final lo siguiente:

- Muy poco = 1
- Poco = 2
- Regular = 3
- Bastante = 4
- En gran medida = 5

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

- 10-31 gestión inadecuada

- 32-50 gestión adecuada

El segundo instrumento que se utilizó para medir la “Calidad de Atención”, fue el cuestionario de Likert, fue elaborado por Chacaltana (12), fue adaptado a nuestra investigación. Estuvo dirigida a los pacientes que fueron atendidos en el ACLAS Pillco Marca, consta de cuatro dimensiones, con sus respectivos indicadores. De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

- 36-59 adecuada calidad de atención
- 12-35 inadecuada calidad de atención

### **3.6. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Los dos instrumentos fueron validados por especialistas que vienen desarrollándose en el área. Siendo: Mg. Elsa Flores Palacios, Mg. Armando Isidro Céspedes, Mg. Milward Ubillus Trujillo, Mg. Percy Leandro Isidro y Lic. Raúl Jhonatan Modesto Tupa.

#### **Confiabilidad**

El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó 0,815 y 0,901, según corresponde a cada instrumento.

### **3.7. Procedimiento**

- Se solicitó autorización del ámbito de estudio, al director del ACLAS Pillco marca, para intervenir y ejecutar el proyecto de investigación.
- Se solicitó el consentimiento informado a la muestra de estudio para poder recolectar información mediante los instrumentos.
- Se aplicó los dos instrumentos en un mismo tiempo al personal de salud y a los pacientes.

### **3.8. Aspectos éticos**

Se aplicaron los cuatro principios bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia (32) respetando plenamente la confidencialidad de la información, así mismo se informó a los participantes que su participación no implica riesgo alguno

### **3.9. Tabulación de datos**

Se utilizó el SPSS versión 25 para tabular y digitar los datos haciendo una malla de datos como base estadística. Las codificaciones se realizaron cuantitativamente.

### **3.10. Análisis de datos**

El análisis descriptivo se presentó en tablas, con sus respectivas figuras e interpretaciones. Además, para el análisis inferencial se aplicó la prueba de  $\chi^2$ , debido a que la Escala valorativa de las variables será ordinal, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95% y un P valor menor de 0,05.

## CAPÍTULO IV.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01:** Características Sociodemográficas de los usuarios atendidos por lo Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Características sociodemográficas	n = 45		
	fi	%	
<b>Edad</b>	20	6	13,3%
	21	1	2,2%
	23	3	6,7%
	24	9	20,0%
	27	5	11,1%
	28	3	6,7%
	29	3	6,7%
	31	3	6,7%
	32	2	4,4%
	34	2	4,4%
	38	3	6,7%
	40	3	6,7%
45	2	4,4%	
<b>Sexo</b>	Masculino	12	26,7%
	Femenino	33	73,3%
<b>Estado Civil</b>	Nivel Primario	8	17,8%
	Nivel Secundario	24	53,3%
	Nivel Técnico	2	4,4%
	Nivel Superior	11	24,4%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04) aplicado a los usuarios atendidos por lo Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

#### **Análisis:**

Se aprecia que, del 100,0% (45) usuarios que fueron atendidos en el ACLAS Pillco Marca, el 20,0% tienen 24 años, el 13,3% 20 años y el 11,1% 27 años; así mismo, el 26,7% son de sexo masculino y el 73,3% Femenino; el 53,3% son de nivel educativo

con secundaria completa, el 24,4% de nivel superior universitario, el 17,8% de nivel primario y un 4,4% de nivel técnico.

**Tabla 02:** Características Sociodemográficas de los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019

Características sociodemográficas		n = 45	
		fi	%
<b>Edad</b>	33	1	6,7%
	34	3	13,3%
	37	1	6,7%
	38	1	6,7%
	40	1	6,7%
	41	1	6,7%
	42	3	20,0%
	44	1	6,7%
	45	1	6,7%
	47	1	6,7%
	48	1	6,7%
	55	1	6,7%
<b>Sexo</b>	Masculino	5	33,3%
	Femenino	10	66,7%
<b>Grado Académico</b>	Título Profesional	8	53,3%
	Título de Especialista	5	33,3%
	Maestro	1	6,7%
	Doctor	1	6,7%
<b>Año de Servicio</b>	1 a 5 años	2	13,3%
	6 a 10 años	5	33,3%
	11 a 15 años	7	46,7%
	16 a 20 años	1	6,7%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03) aplicado a los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019

### **Análisis:**

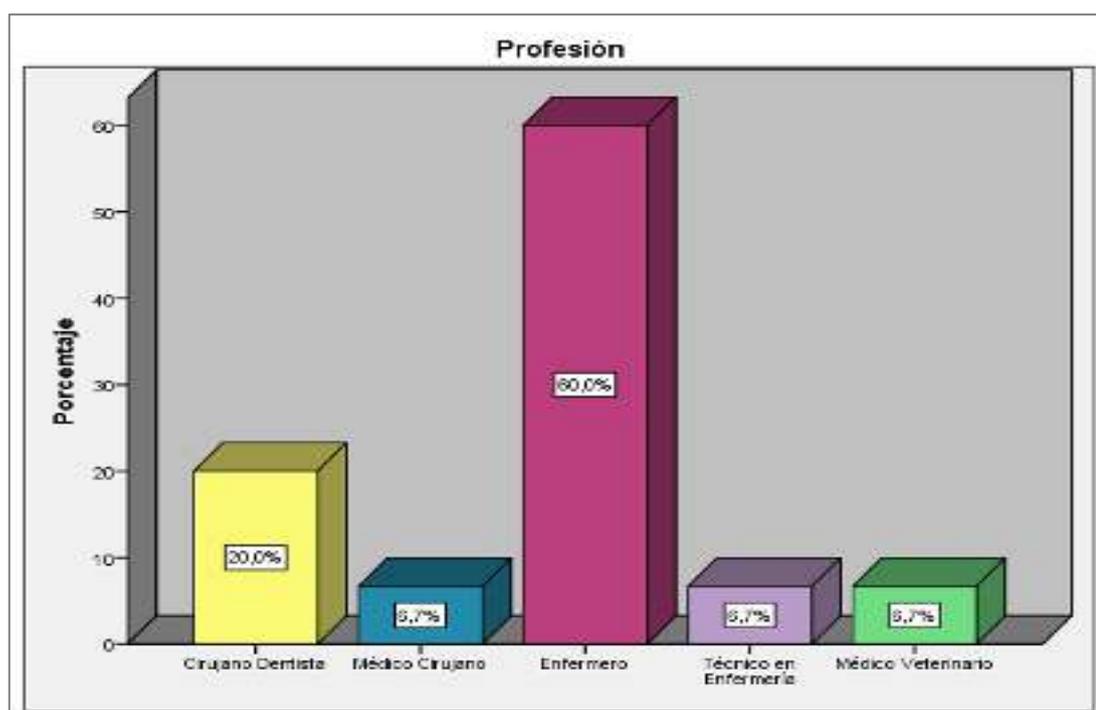
Se aprecia que, del 100,0% (15) de profesionales de la salud que brindaron atención a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca en el periodo de estudio de 2019; 20,0% tienen 42 años, el 13,3% tienen 34 años; el 66,7% son de sexo femenino y el 33,3% son de sexo masculino; el 53,3% ostentan el título profesional de acuerdo a la carrera, el 33,3% refieren ser especialistas en el área y el 6,7% tienen el grado de Maestro y

Doctor respectivamente; el 46,7% han laborado entre 11 a 15 años, el 33,3% viene laborando de 6 a 10 años, el 13,3% entre 1 a 5 años y un 6,7% de 16 a 20 años.

**Tabla 03:** Carrera Profesional de los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019

Profesional de la Salud		n = 15	
		fi	%
<b>Carrera Profesional</b>	Cirujano Dentista	3	20,0
	Médico Cirujano	1	6,7
	Enfermero	9	60,0
	Técnico en Enfermería	1	6,7
	Médico Veterinario	1	6,7
	Total	15	100,0

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03) aplicado a los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019



**Figura 01:** Diagrama de Barras de la Carrera Profesional de los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

### **Análisis:**

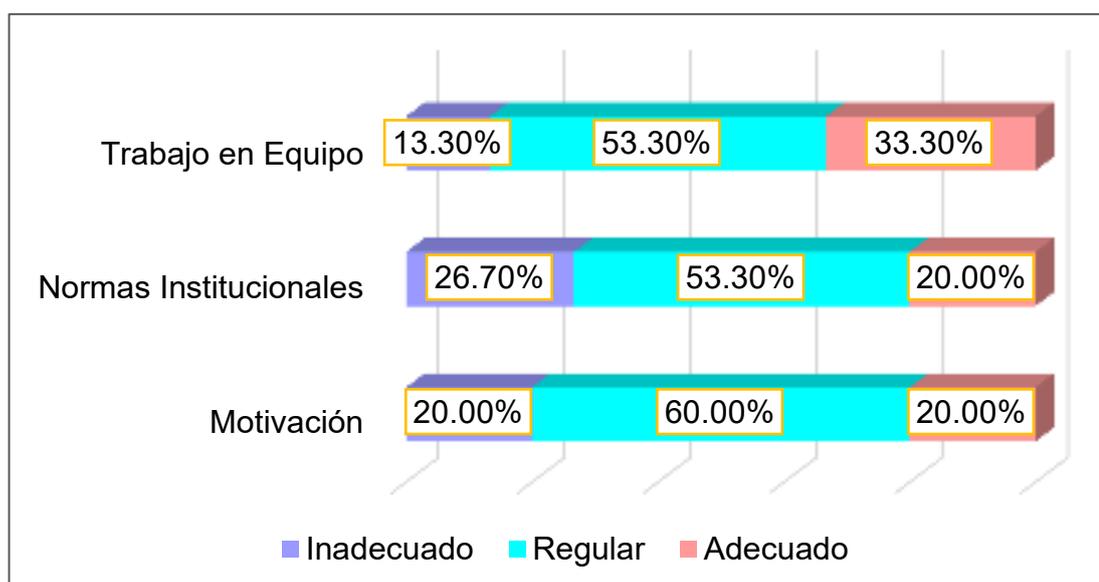
Se aprecia que, del 100,0% (15) de profesionales de la salud que brindaron atención a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca en el periodo de estudio de 2019; el 60,0% son Licenciados en Enfermería, el 20,0% Cirujanos Dentistas el 6,7%, Médico Cirujano, Médico Veterinario y Técnico en Enfermería.



**Tabla 04:** Gestión de Recursos Humanos por dimensiones, según los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Gestión de Recursos Humanos	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	fi	%	fi	%	fi	%
Motivación	9	20,0%	27	60,0%	9	20,0%
Normas Institucionales	12	26,7%	24	53,3%	9	20,0%
Trabajo en Equipo	6	13,3%	24	53,3%	15	33,3%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03) aplicado a los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 02:** Diagrama de Barras de la Gestión de Recursos Humanos por dimensiones, según los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

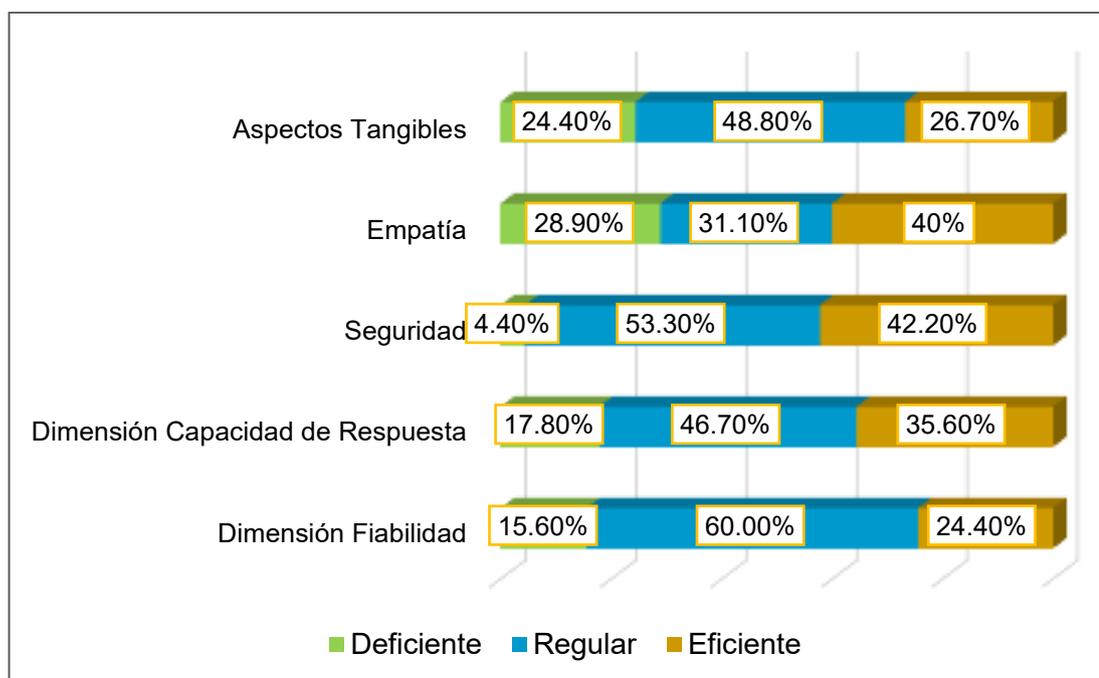
### Análisis:

Se aprecia que, según lo profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca las dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos; de los cuales respecto a la dimensión motivación el 53,3% han referido que es regular; mientras que en la dimensión normas institucionales el 26,7% refiere inadecuado y en la dimensión trabajo en equipo, el 33,3% ha referido adecuada gestión.

**Tabla 05:** Calidad de Atención por indicadores de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos por lo Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Calidad de Atención	Deficiente		Regular		Eficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Dimensión Fiabilidad	7	15,6%	27	60,0%	11	24,4%
Dimensión Capacidad de Respuesta	8	17,8%	21	46,7%	16	35,6%
Seguridad	2	4,4%	24	53,3%	19	42,2%
Empatía	13	28,9%	14	31,1%	18	40,0%
Aspectos Tangibles	11	24,4%	22	48,8%	12	26,7%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 04) aplicado a los usuarios atendidos por lo Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 03:** Diagrama de Barras de la Calidad de Atención por indicadores de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos por lo Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

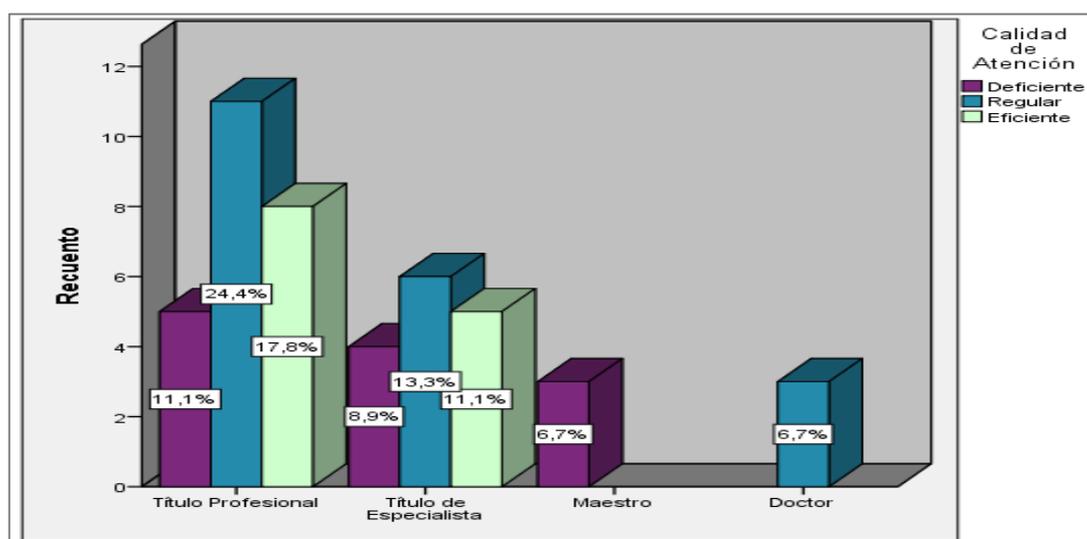
### Análisis:

Se aprecia que, los indicadores de la Calidad de atención según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, en el indicador fiabilidad el 30,0% refiere regular; en el indicador capacidad de respuesta, el 35,6% refiere eficiencia; en el indicador seguridad, refiere 53,3% regular; en el indicador empatía, el 40,0% refiere eficiencia y en el indicador aspectos tangibles, el 48,8% refiere regular.

**Tabla 06:** Calidad de Atención de acuerdo al grado académico de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Grado Académico		Calidad de Atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Título Profesional	fi	5	11	8	24
	%	11,1%	24,4%	17,8%	53,3%
Título de Especialista	fi	4	6	5	15
	%	8,9%	13,3%	11,1%	33,3%
Maestro	fi	3	0	0	3
	%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Doctor	fi	0	3	0	3
	%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Total	fi	12	20	13	45
	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 04:** Diagrama de Barras de la Calidad de Atención de acuerdo al grado académico de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

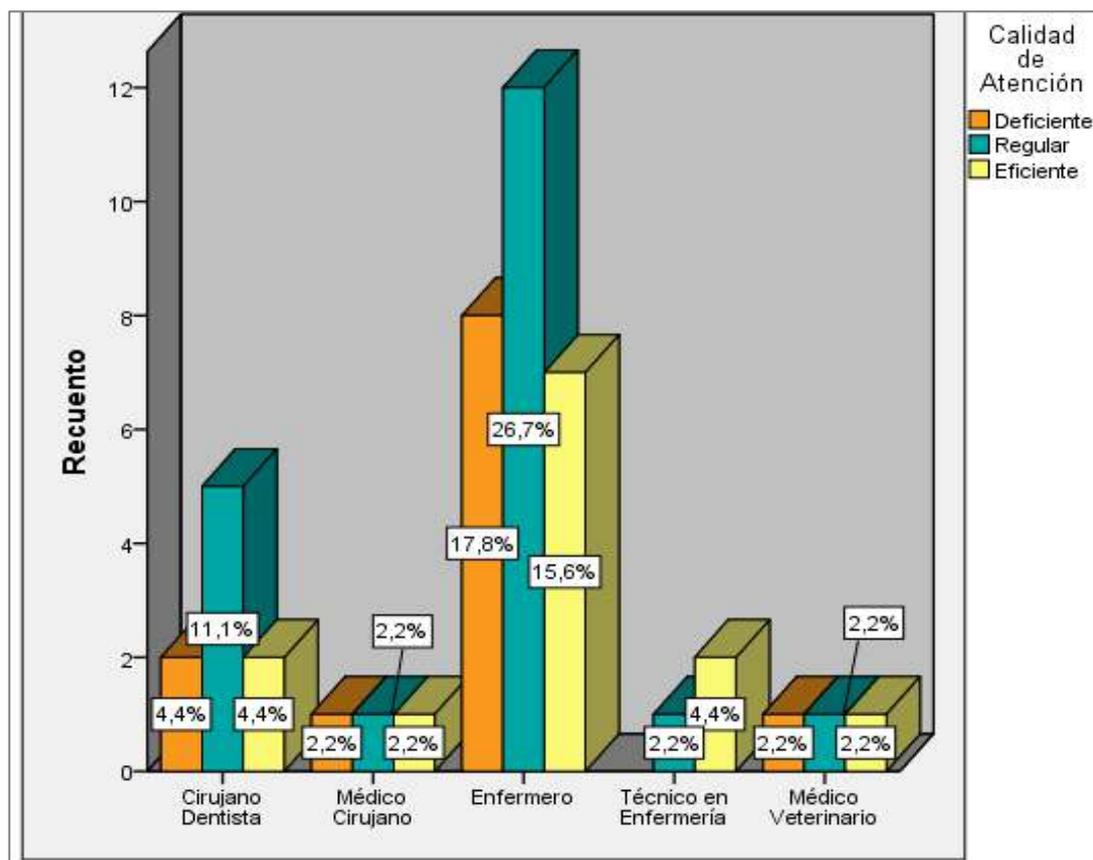
### Análisis:

Se aprecia que, el 24,4% que ostenta el título profesional en su área ha evidenciado a los usuarios del ACLAS Pillco Marca una calidad de atención regular y un 17,8% eficiente; mientras que, el 13,3% de especialistas han evidenciado una calidad de atención regular; así mismo los profesionales con grado de Maestro y Doctor, evidenciaron 6,7% una calidad ineficiente y 6,7% regular, respectivamente.

**Tabla 07:** Calidad de Atención de acuerdo a la carrera profesional de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Carrera profesional		Calidad de Atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Cirujano	fi	2	5	2	9
Dentista	%	4,4%	11,1%	4,4%	20,0%
Médico	fi	1	1	1	3
Cirujano	%	2,2%	2,2%	2,2%	6,7%
Enfermero	fi	8	12	7	27
Enfermero	%	17,8%	26,7%	15,6%	60,0%
Técnico en	fi	0	1	2	3
Enfermería	%	0,0%	2,2%	4,4%	6,7%
Médico	fi	1	1	1	3
Veterinario	%	2,2%	2,2%	2,2%	6,7%
	fi	12	20	13	45
Total	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 05:** Diagrama de Barras de la Calidad de Atención de acuerdo a la carrera profesional de los Profesionales de la Salud, según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

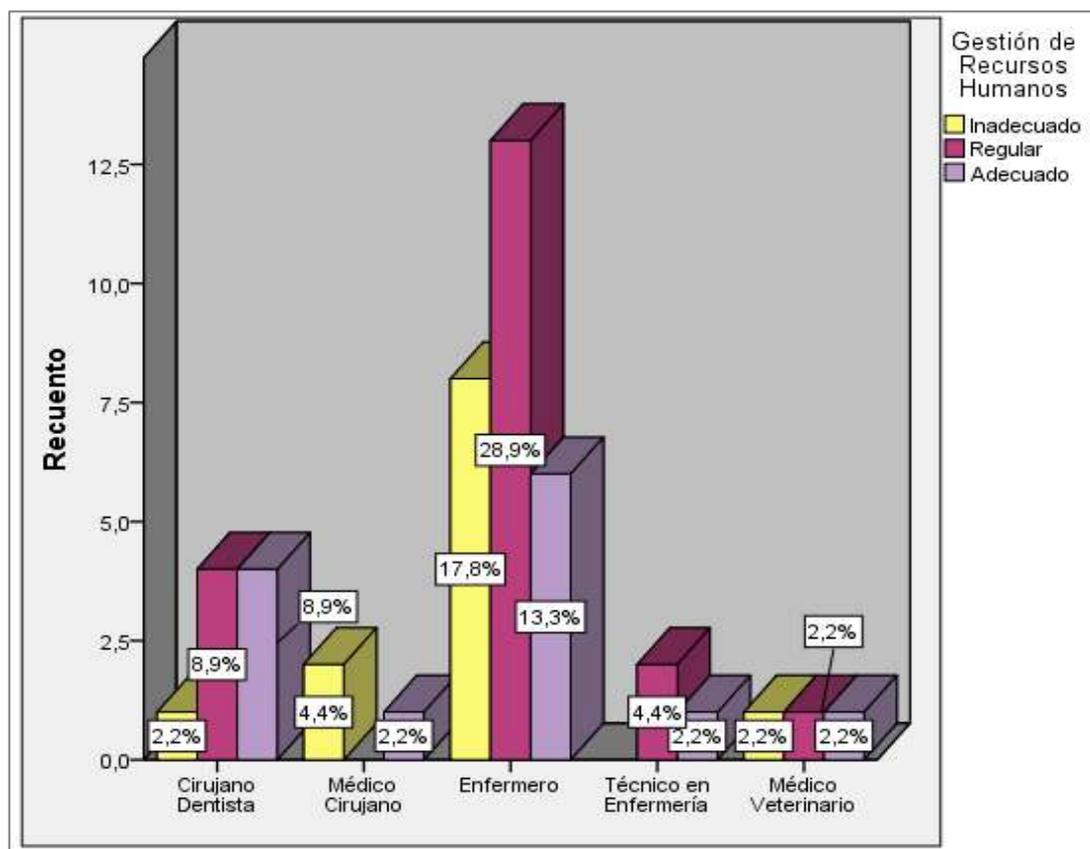
**Análisis:**

Se aprecia que, el 11,1% de Cirujano Dentista han evidenciado una calidad de atención regular, mientras que el 2,2% de Médicos Cirujanos han evidenciado una calidad de atención regular; así mismo, el 26,7% del profesional de Enfermería ha evidenciado una regular atención de calidad; del mismo modo, el técnico en Enfermería y Médico Veterinario, 2,2% respectivamente evidenciaron una regular atención de calidad.

**Tabla 08:** Gestión de Recursos Humanos de acuerdo a la carrera profesional de los Profesionales de la Salud, que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Carrera profesional		Gestión de Recursos Humanos			Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado	
Cirujano	fi	1	4	4	9
Dentista	%	2,2%	8,9%	8,9%	20,0%
Médico	fi	2	0	1	3
Cirujano	%	4,4%	0,0%	2,2%	6,7%
Enfermero	fi	8	13	6	27
Enfermero	%	17,8%	28,9%	13,3%	60,0%
Técnico en	fi	0	2	1	3
Enfermería	%	0,0%	4,4%	2,2%	6,7%
Médico	fi	1	1	1	3
Veterinario	%	2,2%	2,2%	2,2%	6,7%
	fi	12	20	13	45
Total	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03) aplicado a los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 06:** Diagrama de Barras de la Gestión de Recursos Humanos de acuerdo a la carrera profesional de los Profesionales de la Salud, que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

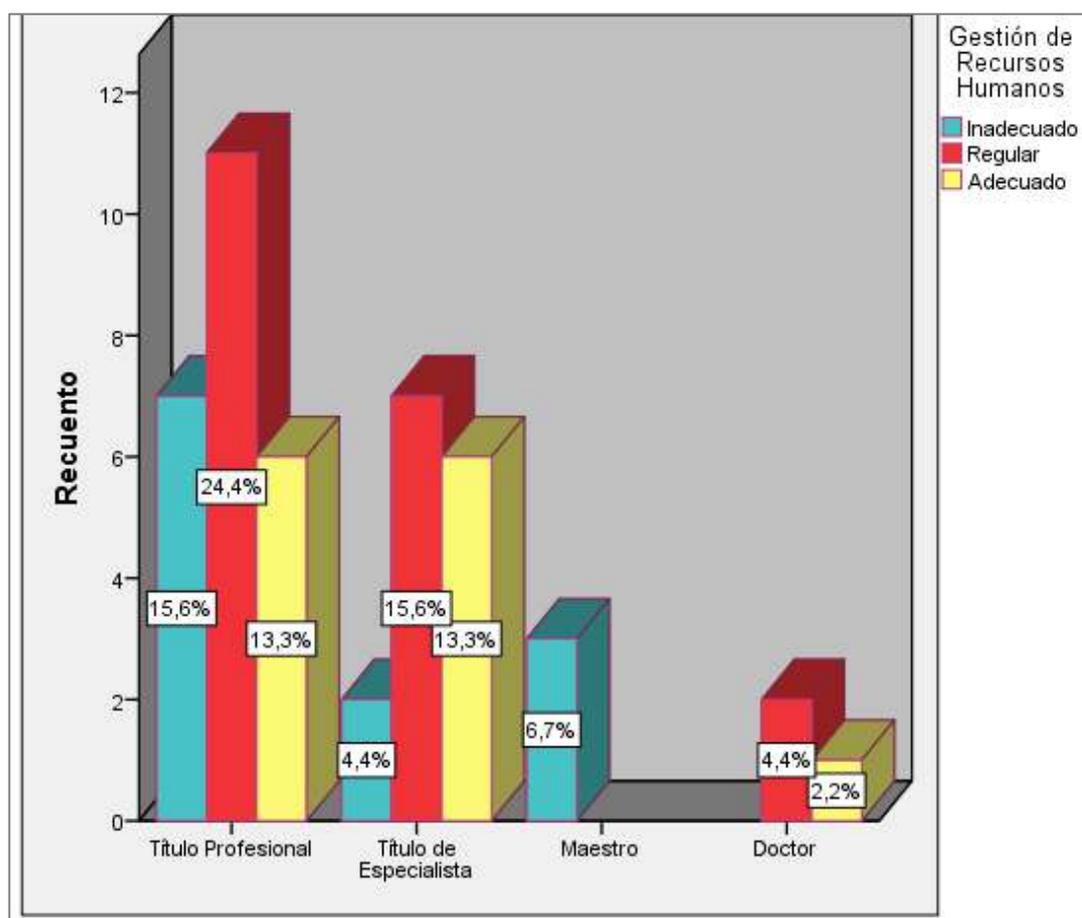
**Análisis:**

Se aprecia que, el 8,9% de los Cirujanos Dentistas refieren que existe una adecuada gestión de Recursos Humanos, el 4,4% de los Médicos Cirujanos refieren la inadecuada gestión; mientras que, el 28,9% de los Licenciados de Enfermería refieren que la gestión es regular; del mismo modo, el 4,4% y 2,2% de Técnicos en Enfermería y Médicos Veterinarios refieren que existe una gestión regular de los Recursos Humanos.

**Tabla 09:** Gestión de Recursos Humanos de acuerdo al grado académico de los Profesionales de la Salud, que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Grado Académico		Gestión de Recursos Humanos			Total
		Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	
Título Profesional	fi	7	11	6	24
	%	15,6%	24,4%	13,3%	53,3%
Título de Especialista	fi	2	7	6	15
	%	4,4%	15,6%	13,3%	33,3%
Maestro	fi	3	0	0	3
	%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Doctor	fi	0	2	1	3
	%	0,0%	4,4%	2,2%	6,7%
Total	fi	12	20	13	45
	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03) aplicado a los Profesionales de la Salud que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.



**Figura 07:** Diagrama de Barras de la Gestión de Recursos Humanos de acuerdo al grado académico de los Profesionales de la Salud, que laboran en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

**Análisis:**

Se aprecia que, el 24,4% de los que ostentan el título profesional en su área refieren que existe una gestión regular de los Recursos Humanos; el 15,6% de los especialistas refieren una regular gestión; mientras que el 6,7% de Grado de Maestro y el 4,4% de grado de Doctor refieren inadecuado y regular gestión, respectivamente.

**4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis**

**Tabla 10:** Gestión de Recursos Humanos, dimensión Motivación según los Profesionales de la Salud y su influencia en la Calidad de Atención según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Dimensión Motivación		Calidad de Atención			Total	Chi2	Gl	P valor
		Deficiente	Regular	Eficiente				
Inadecuado	fi	7	2	0	9	15,949	4	0,003
	%	15,6%	4,4%	0,0%	20,0%			
Regular	fi	3	14	10	27			
	%	6,7%	31,1%	22,2%	60,0%			
Adecuado	fi	2	4	3	9			
	%	4,4%	8,9%	6,7%	20,0%			
Total	fi	12	20	13	45			
	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%			

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

**Análisis:**

Se aprecia que, el 6,7% que refiere una gestión adecuada en la dimensión motivación, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 31,1% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 15,6% que han referido una inadecuada motivación por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención.

**Interpretación:**

Considerando que la variable de estudio es nominal se utilizó el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 15,949, p valor 0,003 (<0,05).

En conclusión, se rechaza la primera hipótesis específica nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación: **H<sub>11</sub>**: La motivación del personal prestador de salud, influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

**Tabla 11:** Gestión de Recursos Humanos, dimensión Normas Institucionales, según los Profesionales de la Salud y su influencia en la Calidad de Atención según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Dimensión Normas Institucionales	Calidad de Atención			Total	Chi2	Gl	P valor	
	Deficiente	Regular	Eficiente					
Inadecuado	fi	7	3	2	12	8,513	4	,074
	%	15,6%	6,7%	4,4%	26,7%			
Regular	fi	4	12	8	24			
	%	8,9%	26,7%	17,8%	53,3%			
Adecuado	fi	1	5	3	9			
	%	2,2%	11,1%	6,7%	20,0%			
Total	fi	12	20	13	45			
	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%			

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

### **Análisis:**

Se aprecia que, el 11,1% que refiere una gestión adecuada en la dimensión normas institucionales, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 26,7% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 15,6% que han referido una inadecuada gestión por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención.

### **Interpretación:**

Considerando que la variable de estudio es nominal se utilizó el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 8,513, p valor 0,074 (>0,05).

En conclusión, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación y se acepta la segunda hipótesis específica nula: **H<sub>02</sub>**: Las normas institucionales no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca..

**Tabla 12:** Gestión de Recursos Humanos, dimensión Trabajo en Equipo, según los Profesionales de la Salud y su influencia en la Calidad de Atención según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Dimensión Trabajo en Equipo	Calidad de Atención			Total	Chi2	Gl	P valor
	Deficiente	Regular	Eficiente				
Inadecuado	fi	6	4	5	10,650	4	0,015
	%	13,3%	8,9%	11,1%			
Regular	fi	3	13	8			
	%	6,7%	28,9%	17,8%			
Adecuado	fi	3	3	0			
	%	6,7%	6,7%	0,0%			
Total	fi	12	20	13			
	%	26,7%	44,4%	28,9%			
				45			
				100,0%			

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

### **Análisis:**

Se aprecia que, el 6,7% que refiere una gestión adecuada en la dimensión trabajo en equipo, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 28,9% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 13,3% que han referido una inadecuada motivación por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado unca deficiente calidad de atención.

### **Interpretación:**

Considerando que la variable de estudio es nominal se utilizó el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 10,650, p valor 0,015 (<0,05).

En conclusión, se rechaza la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación: **H<sub>13</sub>**: El trabajo en equipo del personal prestador de salud, influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

**Tabla 13:** Gestión de Recursos Humanos, según los Profesionales de la Salud y su influencia en la Calidad de Atención según los usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Atención			Total	Chi2	Gl	P valor	
	Deficiente	Regular	Eficiente					
Inadecuado	fi	9	2	1	12	32,385	4	,000
	%	20,0%	4,4%	2,2%	26,7%			
Regular	fi	2	15	3	20			
	%	4,4%	33,3%	6,7%	44,4%			
Adecuado	fi	1	3	9	13			
	%	2,2%	6,7%	20,0%	28,9%			
Total	fi	12	20	13	45			
	%	26,7%	44,4%	28,9%	100,0%			

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y Anexo 04) aplicado a los Profesionales de la Salud y usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2019.

#### **Análisis:**

Se aprecia que, el 20,0% que refiere una gestión de Recursos Humanos, ha evidenciado una calidad de atención eficiente; mientras que el 33,3% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 20,0% que han referido una inadecuada gestión de Recursos Humanos por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención.

#### **Interpretación:**

Considerando que la variable de estudio es nominal se utilizó el estadístico de prueba Chi2, con 4 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 32,385, p valor 0,00 (<0,05).

En conclusión, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna: **Hi:** La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

### 4.3. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco – 2019; por lo cual se obtuvo como resultado que, el 20,0% que refiere una gestión de Recursos Humanos, ha evidenciado una calidad de atención eficiente; mientras que el 33,3% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 20,0% que han referido una inadecuada gestión de Recursos Humanos por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención.

El  $\chi^2$  calculado fue 32,385, p valor 0,00 ( $<0,05$ ), con 4 grado libertad y 5% de error alfa; por lo cual, se acepta la hipótesis general alterna: **Hi**: La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

Este dato coincide con Rosa Rosana Chacaltana Ayerve; en el cual, se encontró que “la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor gestión de recursos humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú” (12).

Así mismo concuerda con Reinaldo Ruiz Pinchi; afirmando que, “en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe

una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna” (17).

Del mismo modo coincide con Lizbeth Amanda Chavez Crispín; concluyendo lo siguiente: “Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del ACLAS Pillco Marca del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017” (19).

Por el mismo, coincide con Rayda Luz Huayanay Bullon; en su trabajo de investigación; en el cual, se logró “determinar que efectivamente la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano” (21).

#### **4.4. Aporte de la investigación**

Los resultados de la investigación van a permitir a las autoridades del ACLAS tomar decisiones en favor de la gestión de Recursos Humanos del profesional de la salud, sobre todo en la satisfacción del usuario externo que acude a dicho establecimiento de salud.

Conocer cada indicador de Calidad de Atención nos permite tener un enfoque más amplio de los que se puede mejorar o cambiar, teniendo en cuenta la Dimensión Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. De igual manera, cada dimensión de la gestión de Recursos Humanos nos orienta a tomar medidas para fortalecer la gestión para el cumplimiento de los objetivos del ACLAS Pillco Marca.



## CONCLUSIONES

1. Se evaluó que, el 20,0% que refiere una gestión de Recursos Humanos, ha evidenciado una calidad de atención eficiente; mientras que el 33,3% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 20,0% que han referido una inadecuada gestión de Recursos Humanos por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención. El  $\chi^2$  calculado fue 32,385, p valor 0,00 ( $<0,05$ ). En conclusión, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna: **H<sub>i</sub>**: La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.
2. Se determinó que, el 6,7% que refiere una gestión adecuada en la dimensión motivación, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 31,1% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 15,6% que han referido una inadecuada motivación por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención. El  $\chi^2$  calculado fue 15,949, p valor 0,003 ( $<0,05$ ). En conclusión, se rechaza la primera hipótesis específica nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación: **H<sub>1i</sub>**: La gestión de recursos humanos, dimensión motivación del personal prestador de salud, influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.
3. Se determinó que, el 11,1% que refiere una gestión adecuada en la dimensión normas institucionales, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 26,7% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 15,6% que han referido una inadecuada gestión por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención. El  $\chi^2$  calculado fue 8,513, p valor 0,074 ( $>0,05$ ). En conclusión, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación y se acepta la segunda hipótesis específica nula: **H<sub>02</sub>**: La gestión de recursos humanos,

dimensión motivación del personal prestador de salud, no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

4. Se determinó que, el 6,7% que refiere una gestión adecuada en la dimensión trabajo en equipo, ha evidenciado una calidad de atención regular; mientras que el 28,9% del profesional de salud que refiere una gestión regular, los pacientes han recibido una atención regular y el 13,3% que han referido una inadecuada motivación por parte de la Gerencia del ACLAS Pillco Marca han evidenciado una deficiente calidad de atención. El  $\chi^2$  calculado fue 10,650, p valor 0,015 ( $<0,05$ ). En conclusión, se rechaza la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación: **H<sub>3</sub>**: La gestión de recursos humanos, dimensión trabajo en equipo del personal prestador de salud, influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.

## **RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS**

### **Al Gerente del ACLAS Pillco Marca**

- Tomar decisiones inmediatas para mejorar la gestión de Recursos Humanos, sobre todo en la dimensión normas institucionales, ya que estas deben ser claras y precisas.
- Fortalecer la dimensión trabajo en equipo, continuando en el trabajo por resultados con los profesionales multidisciplinarios en beneficio de los usuarios del ACLAS Pillco Marca.
- Implementar la unidad y/u oficina de orientación al usuario para satisfacer las necesidades de los mismos, logrando una satisfacción necesaria.

### **Al Profesional de la Salud**

- Fortalecer el compromiso organizacional para lograr los resultados del establecimiento de salud en beneficio de la población de Pillco Marca.
- Capacitarse en las tendencias actuales de atención de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **Al investigador**

- Al desarrollar estudios con la variable Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención deben tener en cuenta la muestra de estudio que se utilizó fue de 1:3; es decir, por cada profesional de la salud fueron encuestados tres usuarios.
- La población muestral debe ser más amplia para más precisión en los resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Olortegui D. Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales. [Online].; 2004 [cited 2019 setiembre 20. Available from: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospitales/>.
2. Brito P. El desafío de manejar los recursos humanos en el sector salud. Conexión ESAN. [Online].; 2016 [cited 2019 Setiembre 28. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/el-desafio-de-manejar-los-recursos-humanos-en-el-sector-salud/>.
3. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. Tesis Magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
4. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis Magistral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado; 2015.
5. Philip K. Dirección de Mercadotecnia. Octava ed. Thompson I, editor. Madrid: Mc Cultural; 2006.
6. Uruce I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006. Tesis Doctoral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado; 2007.
7. Celedon P. Administración de los recursos humanos. [Online].; 2004 [cited 2019 Setiembre 20. Available from: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-los-recursos-humanos/>.
8. Organización Peruana de la Salud. Recursos Humanos. Organización Peruana de la Salud, Aula Virtual Regional de Salud Pública; 2016.
9. Cardenas R, Cobeñas C, garcía J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue

- Lima 2017. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2017.
10. Agurto C. "Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL". Tesis de titulación. Piura: Universidad de Piura, Facultad de ingeniería; 2014.
  11. Arispe L. "Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa SERVITED periodo 2013". Tesis de titulación. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Departamento de administración de empresas; 2014.
  12. Chacaltana R. "Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP". Tesis magistral. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Departamento de posgrado; 2015.
  13. Osorio J. "Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el minimarket ADONAY del distrito de Andahuaylas – 2015". Tesis de titulación. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Departamento de ciencias de la empresa; 2015.
  14. Inca. "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015". Tesis de titulación. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Departamento ciencias de la empresa; 2015.
  15. Arbulú M. "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016". Tesis magistral. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2016.
  16. Zaravia F, Osorio. "Gestión del talento humano y la calidad deservicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial-gobierno regional de Huancavelica-2016". Tesis de titulación. Huancayo: Universidad Peruana los Andes, Departamento de ciencias administrativas y contables; 2017.

17. Ruiz R. "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016". Tesis magistral. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2017.
18. Donayre C. "Calidad de atención del profesional de obstetricia y adherencia de las gestantes a su control prenatal en el centro de salud materno infantil Acapulco – Diresa Callao 2014". tesis magistral. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Departamento de posgrado; 2017.
19. Chavez L. "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017". Tesis magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2018.
20. Rojas , Vilchez S. "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima". Tesis magistral. Lima: Universidad Norbert Wiener, Departamento de posgrado; 2018.
21. Huayanay R. "Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano". Tesis de titulación. Huánuco: Universidad de Huánuco, Departamento de administración de empresas; 2017.
22. Desler G. Administración del Personal Hall Hispano Americana SA, editor. Mexico: Editorial Prentice ; 1996.
23. Verheggen F, Harteloh P. La calidad de servicio en la atención a la salud: aplicación de resultados de la investigación mercadotécnica. Salud Pública de Mexico. 2017 Mayo; XXXV(03).
24. Gestadmon M. Blogger. [Online].; 2011 [cited 2016 Noviembre 22. Available from: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/>.
25. Reinoso V. El proceso administrativo y su aplicación en las empresas Quito; 2011.
26. Remington C, Gallardo L. Procesos administrativos y administración por liderazgo. [Online].; 2011 [cited 2019 Abril 29. Available from:

<https://gustavoadolfocarrascal.wikispaces.com/file/view/Procesos+Administrativos+R.pdf>.

27. Reyes J. "Gestión de recursos humanos, importancia y objetivos" Lima; 2015.
28. Otero M J, Otero I j. "Gerencia en odontología. Tomo 2 Ética y Marketing", Lima; 2002.
29. Gilmore C, Moraes H. "Manual de Gerencia de la Calidad". Fundación W.K. Kellog": Organización Panamericana de la Salud; 1996.
30. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo Lima: Gráfica D&S; 2013.
31. Chiavenato I. "Administración de Recursos Humanos" México: McGraw - Hill.; 2005.
32. Helsinki. Principios éticos en la investigación: Cuatro Principios Bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia. Segunda ed. Madrid: Mc Newrland; 2004.

# ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento
<p><b>General</b></p> <p>¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.</p>	<p><b>-Hi:</b> La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.</p> <p><b>-Ho:</b> La gestión de recursos humanos no influye en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco Marca.</p>	<p><b>Nivel de Estudio</b></p> <p>Explicativo, porque se explicará la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitirá identificar por qué ocurre el fenómeno; siendo medible la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta en el presente estudio.</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>-¿Cómo influye la gestión de recursos humanos (dimensión motivación del personal prestador de salud) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?</p> <p>-¿Cómo influye la gestión de recursos humanos (dimensión normas institucionales) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?</p> <p>-¿Cómo influye la gestión de recursos humanos (dimensión trabajo en equipo del personal prestador de salud) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>-Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos (dimensión motivación del personal prestador de salud) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.</p> <p>-Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos (dimensión normas institucionales) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.</p> <p>-Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos (dimensión trabajo en equipo del personal prestador de salud) en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.</p>		<p><b>Tipo de Estudio</b></p> <p>-Según el tiempo de Estudio fue Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria y el estudio se desarrolló en tiempo presente.</p> <p>-Según participación del investigador fue Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino serán observados tal como sucedan.</p> <p>-Según la cantidad de medición de las Variables fue Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables fueron medidas solo una vez.</p> <p>-Según la cantidad de Variables a estudiar fue Analítico, porque fueron dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente.</p>	<p><b>Instrumento</b></p> <p>-El primer instrumento que se utilizará para medir la “gestión de recursos humanos” será el cuestionario de Likert, elaborado por Chiavenato (31), que fue adaptado a nuestra investigación. Estará dirigida para los profesionales de la salud, constará de tres dimensiones (motivación, normativas institucionales y trabajo en equipo).</p> <p>- El segundo instrumento que se utilizará para medir la “calidad de atención”, será el cuestionario de Likert, fue elaborado por Rosa Rosana Chacaltana Ayerve en su trabajo de investigación magistral en el año 2015, fue adaptado a nuestra investigación. Estará dirigida a los pacientes que serán atendidos en el CLAS Pillco marca, constará de tres dimensiones (empatía, servicios y conocimientos)</p>



## Anexo 02: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2019”.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.

**INVESTIGADOR:** Lic. Enf. Edgar Rivera Rojas

**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

**Firmas del participante o responsable legal**

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2019.

**Anexo 03: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos**



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2019”.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.

**INVESTIGADOR:** Lic. Enf. Edgar Rivera Rojas

**INSTRUCCIONES:** Estimado profesional del policlínico “Policía Nacional del Perú- Abancay”, a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

**I. Datos Generales**

**1. Genero:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**1. Profesion:**

\_\_\_\_\_

**2. Años de servicio**

- a) 1- 5 años ( )
- b) 6-10 años ( )
- c) 11-15 años ( )

- d) 16-20 años ( )
- e) + de 20 años ( )

Nº	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Muy poco 1	Poco 2	Regular 3	Bastante 4	En gran medida 5
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente					
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.					
3	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.					
4	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del ACLAS Pillco Marca					
5	Existe seguridad laboral					
6	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.					
7	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el ACLAS Pillco Marca					
8	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el ACLAS Pillco Marca					
9	Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.					
10	La cooperación entre directivos y trabajadores del ACLAS Pillco Marca.					

El equipo de investigación queda agradecido por la atención y el tiempo brindado a esta encuesta. Estamos trabajando por usted.



**Cuestionario de Calidad de Atención**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN**



**ID:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2019”.

**OBJETIVO:** Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención de los profesionales de la salud del ACLAS Pillco marca, Huánuco - 2019.

**INVESTIGADOR:** Lic. Enf. Edgar Rivera Rojas

**INSTRUCCIONES:** Estimado paciente del ACLAS Pillco marca, a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

**INVESTIGADOR:**

**I. Datos Generales**

**1. Edad:**

**2. Genero:**

c) Masculino

d) Femenino

**3. Grado de instrucción:**

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad.</b>						
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el ACLAS Pillco Marca son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted al personal de salud con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el personal de salud le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de salud, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el personal de salud ¿mostro interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>						
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido en el servicio de traumatología?					
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el ACLAS Pillco Marca?					
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el personal de salud son los suficientes?					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad.</b>						
12	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
13	¿En qué medida usted califica al personal de salud que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención médica en el ACLAS Pillco Marca ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					

15	¿Cómo considera Usted al personal de salud que le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
<b>DIMENSIÓN: Empatía.</b>						
16	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
17	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
21	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles</b>						
22	¿En qué medida usted calificó al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿El ACLAS Pillco Marca cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del ACLAS Pillco Marca, ¿En qué medida Usted lo califica?					
26	Las camillas, camas y silletería del ACLAS Pillco Marca, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación del ACLAS Pillco Marca?					

El equipo de investigación queda agradecido por la atención y el tiempo brindado a esta encuesta. Estamos trabajando por usted.

**Anexo 04: Formato de Validación de los instrumentos por jueces**

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

Nº	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente				
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.				
3	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.				
4	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del ACLAS Pillco Marca				
5	Existe seguridad laboral				
6	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.				
7	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el ACLAS Pillco Marca				
8	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el ACLAS Pillco Marca				

9	Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.				
10	La cooperación entre directivos y trabajadores del ACLAS Pillco Marca.				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello del juez**

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

N°	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el ACLAS Pillco Marca son inmediatas?				
2	¿De qué manera califica usted al personal de salud con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?				
3	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre el respeto a su privacidad?				
4	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?				
5	¿En qué medida considera usted que el personal de salud le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?				
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de salud, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?				
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el personal de salud ¿mostro interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?				
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido en el servicio de traumatología?				
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el ACLAS Pillco Marca?				

10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal de salud para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el personal de salud son los suficientes?				
12	La información recibida por parte del personal de salud, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?				
13	¿En qué medida usted califica al personal de salud que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?				
14	Durante su atención médica en el ACLAS Pillco Marca ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?				
15	¿Cómo considera Usted al personal de salud que le brindó confianza para expresar su problema de salud?				
16	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?				
17	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?				
18	¿Usted comprendió los resultados que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?				
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?				
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?				

21	¿De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?				
22	¿En qué medida usted calificó al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?				
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?				
24	¿El ACLAS Pillco Marca cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del ACLAS Pillco Marca, ¿En qué medida Usted lo califica?				
26	Las camillas, camas y silletería del ACLAS Pillco Marca, ¿Usted considera que son cómodas?				
27	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?				
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación del ACLAS Pillco Marca?				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello del juez**

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Rivera Rojas Edgar nace en la provincia de Pachitea el 13 de febrero de 1989, cursó sus estudios de nivel primario y secundaria en la Institución Educativa “inmaculada concepción” de Panao y, en el 2011 ingreso a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano” en la Facultad de Enfermería; egresa el año 2016, obteniendo el grado de Bachiller en Enfermería en el mes de noviembre del 2016; así como también grado de Licenciada en Enfermería en el mes de febrero del 2017. En el mes de abril de 2018 ingreso a la maestría en Administración y Gerencia en Salud en la Escuela de Posgrado Unheval. Actualmente laborando en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Aula 204 de la Escuela de Posgrado, siendo las **13:00h**, del día viernes **13 DE DICIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL	Presidenta
Dr. Luis Alberto LAGUNA ARIAS	Secretario
Mg. Luzvelia Guadalupe ALVAREZ ORTEGA	Vocal

**Asesora de tesis:** Mg. Katherine Meliza MAXIMILIANO FRETTEL (Resolución N° 01118-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, Edgar RIVERA ROJAS.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO - 2019"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... **DIECISIETE** ( **17** )  
Equivalente a **Muy Bueno**....., por lo que se declara **APROBADO**.....  
**(Aprobado o desaprobado)**

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... **14:00**... horas de 13 de diciembre de 2019.

<b>SECRETARIO</b>	<b>PRÉSIDENTA</b>	<b>VOCAL</b>
DNI N° <b>22407213</b>	DNI N° <b>22408286</b>	DNI N° <b>22492460</b>

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01383-2019-UNHEVAL/EPG)

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

*Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina*

**HACE CONSTAR:**

*Que, la tesis titulada: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO - 2019**, realizado por el Maestría en Administración y Gerencia En Salud **Edgar RIVERA ROJAS**, cuenta con un **índice de similitud de 17%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.*

*Cayhuayna, 25 de abril de 2022.*



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Edgar Rivera Rojas

DNI: 46611320 Correo electrónico: rverarojase24@gmail.com

Teléfono de casa: \_\_\_\_\_ Celular: 942465905 Oficina: \_\_\_\_\_

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría:</b> <u>Administración y Gerencia en Salud</u>
<b>Mención:</b> _____

#### Grado obtenido:

Mestre en Administración y Gerencia en Salud

#### Título de la tesis:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2019

#### Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input checked="" type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

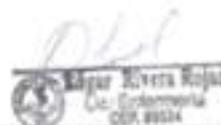
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    (x) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 01 DE ABRIL DE 2022

  
 Edgar Rivera Rojas  
 Cc. Contaduría  
 CUI. 89314

Firma del autor