



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de recursos humanos y calidad de atención en
hospitalización medicina, Hospital II EsSalud
Tarapoto – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Villar Morales, Ana Maria ([Orcid.org/0000-0003-1723-1860](https://orcid.org/0000-0003-1723-1860))

ASESOR:

Mg. Saavedra Sandoval, Renán ([Orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, que ha escuchado mis oraciones. Y la fortaleza para enfrentar los momentos más difíciles de la vida.

A mis padres por todo el amor que me dan, por ser los artífices de mi formación profesional. Por ser ejemplo con valores, trabajo, perseverancia y humildad para enfrentar la vida.

Ana

Agradecimiento

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo con los que tuve la oportunidad de llevar mis cursos por brindarme sus conocimientos y con mucha responsabilidad estuvieron aportando en mi formación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.	14
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de Gestión de Recursos Humanos.....	21
Tabla 2: Calidad de atención en hospitalización medicina.....	22
Tabla 3: Prueba de normalidad entre las variables.....	23
Tabla 4: Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención.....	24
Tabla 5: Relación de gestión de recursos humanos y calidad de atención	25

Índice de figura

Figura 1: Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención	26
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una población de 46 colaboradores y 116 usuarios externos. Con una muestra de 46 colaboradores y 89 usuarios externos. La técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de recursos humanos fue regular en 63%, malo en 37 % y bueno en 0 %; la calidad de atención fue regular en 67,4%, malo en 25,8% y bueno en 6,7 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de $r = 0.796$ (correlación positiva alta) y un valor de p igual a 0,000 (valor $p \leq 0,05$); además, solo el 63.00 % de la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, calidad de atención.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the management of human resources and the quality of care in medical hospitalization, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, with a population of 46 collaborators. and 116 external users. With a sample of 46 collaborators and 89 external users. The technique was the survey and the questionnaire instrument. The results determined that the level of human resources management was regular in 63%, bad in 37% and good in 0%; the quality of care was regular in 67.4%, bad in 25.8% and good in 6.7%. Concluding that there is a significant relationship between the management of human resources and quality of care in medical hospitalization, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was $r = 0.796$ (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$); In addition, only 63.00% of human resource management influences the quality of care.

Keywords: Human resources management, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, un país moderno debe formular lineamientos específicos con la toma de decisiones como núcleo para garantizar el desarrollo de diversas actividades y esto se lleve en torno a la meta y los objetivos del sistema para que el mismo esté equilibrado; con eficiencia en la administración pública; en el sentido de que debemos entender el sistema como normas, principios, procedimientos, técnicas y herramientas a través de los cuales la administración pública se enfoca en la gestión de procesos o cómo gestionarla utilizando estos principios, reglas, procedimientos, métodos y herramientas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). La línea moderna está enfocada a la búsqueda de resultados; en este caso, con el objetivo de regular los recursos, promover la eficiencia del empleo, bienes y servicios, y precisamente los establecimientos de salud tienen que brindar una eficiente calidad de atención por ser de suma importancia la satisfacción de la población (Alvarez, 2020).

Los hospitales por su complejidad requieren de una administración y gestión eficiente, que está relacionada con la vida, salud de los seres humanos; siendo necesario comprender cómo funcionan los hospitales, identificar las brechas de los recursos humanos, los principales aspectos que afectan los servicios que brindan los hospitales (Ore, 2018). Las instituciones que brindan servicios de salud tratan de resaltar aplicando la gestión para ser competitivos en el mundo, pero optan por no realizar una buena gestión de sus colaboradores, reflejado en el cliente. Los usuarios insatisfechos en los diversos servicios hospitalarios en general refieren una baja calidad de servicios, explicada principalmente por la insuficiente preparación de los administradores del hospital y las prioridades en la formación del personal de enfermería que necesita los diferentes servicios (Pulido, 2020).

A nivel internacional, la atención de salud se brinda a través de los profesionales en salud y gestores sociosanitarios (lo que llamamos recursos humanos). La calidad en la atención es importante en un entorno hospitalario; el recurso humano asistencial se encuentra en contacto directo con los usuarios externos las 24 horas del día. Se han realizado estudios en

varios países, incluidos Estados Unidos, Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Países Bajos, Dinamarca, Suecia, Francia, España y Brasil; donde muestran que entre el 3,8% y el 16,6% de usuarios externos atendidos en hospitales se sienten perturbados por la atención que reciben (Rivera, 2022).

Asimismo, a nivel latinoamericano, según datos de la CEPAL, en materia de salud se destina el 3,8% del PBI para salud, muy por debajo de lo sugerido por la OMS. El 32,2 % de la población no puede acceder a los servicios de salud por motivos económicos. Esto coloca a las personas a situaciones críticas de vulnerabilidad económica, especialmente dada la crisis combinada (económica, sanitaria y social) que vive la región. En este sentido, se señala que el sistema de salud debe encontrarse como una estrategia central de desarrollo, apoyando un contrato social centrado en los derechos y la igualdad. Compromiso del personal, satisfacción del usuario y enfoque en los resultados que no se reflejan en una mejor atención (OPS, 2018).

A nivel nacional, la mayoría de las entidades públicas a lo largo del Perú no cuentan con instalaciones estructuradas para la brindar servicio con calidad, carecen de energía eléctrica, agua, alcantarillado y eliminación de desechos o el entorno no está preparado para una atención de calidad. También se puede mencionar el stock insuficiente de medicamentos, accesorios y materiales. Los pacientes no reciben información completa sobre su atención y no participaron en la toma de decisiones médicas. Es así que las prioridades no solo están enfocadas en proporcionar medicamentos sino además en emplear personas que sirvan a otras (OMS, 2020).

Al respecto, Soto (2019) manifestó que en centro nacional de salud se caracteriza por la incompetencia en cuanto a capacidad de solución, atención oportuna, insumos y pésima adquisición de medicamentos; así como, ausencia de imagenología, genética, investigación en biología molecular, etc. Sumándose vacíos como escases de personal para atender las necesidades básicas, oportunas, necesarias y urgentes de los pacientes (Defensoría del Pueblo, 2022). Además, los hospitales del seguro social atraviesan una grave crisis institucional en forma de atención desorganizada

e inadecuada debido al creciente número de denuncias de asegurados y personal médico y no médico que labora en diversas instituciones. No existe documentación que proporcione una comprensión clara de los procesos, procedimientos, actividades, jerarquías, canales y características de comunicación, y las funciones de cada servidor. Si bien los hospitales han establecido procedimientos para cada etapa relevante de la gestión de recursos humanos, estos deben estar actualizados y compatibles con la normativa vigente (EsSalud, 2016).

A nivel local, el Hospital del Seguro Social de Tarapoto, se considera perteneciente a la red asistencial Tarapoto, categoría C con hospitales de base. Brinda servicios asistenciales de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación. Creado por Ley N° 27056. Es una institución estatal descentralizada dependiente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; emplea a 700 trabajadores, bajo el Decreto Legislativo N.º 276, régimen laboral 728 y 1057; de los cuales 300 son asistenciales, distribuidas entre diferentes áreas hospitalarias, que atienden a más de 100.000 asegurados entre titulares y beneficiarios. Con varios servicios de hospitalización y, como en casi todos los hospitales, una de las principales preocupaciones es la calidad que se puede brindar a los pacientes, dado que la gestión de su personal puede garantizar que el hospital sea lo suficientemente eficiente tanto en términos de capacidad de desempeño, como sus recursos.

Por lo tanto, si bien EsSalud cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo; aún no ha desarrollado procedimientos y mecanismos para anticipar y responder a las metas deseadas; y no todos los gestores y personal lo conocen. Así mismo, en el Hospital de Tarapoto el personal asistencial labora en turnos muy continuos. Por la brecha de recurso humano; que no cobertura apropiadamente los servicios hospitalarios; afectando la motivación, calidad en los servicios. Además, se presentaron quejas de usuarios por insatisfacción. Debilidades relacionadas con la organización, planificación, dirección y control. Tal como lo establecido en la resolución de la Oficina de Desarrollo del 21 de febrero de 2013 N.º 0001-OCPD-ESSALUD-2013; donde se establece el número de pacientes por

personal; muy por encima de los estándares internacionales recomendados. Lo cual no satisface las necesidades del paciente por la afectación a la calidad de atención.

Por lo tanto, la investigación planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?, de igual forma, se definió como **problemas específicos**: PE1: ¿Cuál es el nivel de la Gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?, PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?, y, PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?

Por otro lado, el estudio es **conveniente**, porque se obtuvo los datos más actualizados sobre las variables, en el hospital de estudio, brindando así recomendaciones de mejora; también es **socialmente relevante**; porque beneficia a la gestión de personal y a la calidad prestación del usuario externo ; también es de interés **práctico**, porque permite establecer la relación entre gestión de personal y la calidad en EsSalud Tarapoto; también tiene **valor teórico** porque se determina, nuevos aportes sobre las variables de estudio. Pretende incrementar la eficiencia de calidad de la atención a partir de los recursos humanos. Está relacionada con satisfacción de los pacientes del Hospital II EsSalud Tarapoto y podrá ser considerada por las autoridades; usar sus resultados para hacer una valiosa contribución teórica a la comunidad científica; finalmente, el estudio tiene **utilidad metodológica**, esto es importante porque en Perú no hay suficientes métodos disponibles para un análisis completo de los problemas de gestión y calidad de atención. Además, contribuirá al desarrollo de una nueva herramienta, que puede ser empleada en futuros estudios.

Por lo que, se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. Como **Objetivos**

específicos: OE1: Identificar el nivel de la gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. OE2: Identificar el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. OE3: Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Adicionalmente, contiene la **hipótesis general:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. Como **específicas:** HE1: El nivel de la gestión de recursos humanos, es bueno en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. HE2: El nivel de calidad de atención, es bueno en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. HE3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En las siguientes líneas, exponemos investigaciones relacionados al tema de estudio entre ellos se mencionan; Gonzales et al (2022), estudio de tipología base realizado en Madrid, España, diseño cualitativo, de carácter fenomenológico, población y muestra de 17 enfermeras. Utilizaron técnicas de entrevista y herramientas de diálogo. Concluyeron, que las enfermeras desempeñan un papel importante en gestión de recursos humanos durante la atención de situaciones de crisis que causan angustia, pero no cumplen con los estándares de calidad y excelencia de la atención. Tumbaco, et al (2021), realizaron investigación básica, realizada en Ecuador, de diseño cualitativo, población y muestra 10 artículos. Usó método de observación e instrumentos ficha de recolección. Los autores concluyeron: La gestión adecuada del capital humano de enfermería es importante en el buen funcionamiento de cualquier departamento hospitalario.

También Nurmeksela, et al (2021), en un estudio correlacional, realizado en Finlandia, población y muestra, 29 personal y 651 pacientes. Utilizaron método de encuesta y herramienta cuestionario. Concluyeron que los directores deberían mejorar la práctica de enfermería dirigiendo y organizando el trabajo para que su personal se sienta apoyado, motivado y confiado. Además, deben adoptar un estilo de liderazgo que haga hincapié en una atención segura y enfocada en el paciente; los gestores deben participar en las actividades laborales para garantizar que su trabajo diario esté alineado con los objetivos institucionales.

Así también, Gorgiladze, Zoidze & Gerzmáva (2020), investigación básica, realizada en EEUU, presentada cualitativamente, revisión bibliográfica, 20 artículos. Usó método de observación. Concluyeron que las habilidades básicas de liderazgo y gestión de los administradores de hospitales influyen en el desarrollo e implementación de políticas, desarrollo y dirección de estrategias; gestión de recursos humanos; gestión financiera; gestión de instalaciones e infraestructura, gestión de la información, gestión de riesgos y desastres, gestión de la calidad. De igual forma Gunawan, Aunguroch &

Pescador (2019), investigación básica, realizada en Tailandia, presentada cualitativamente, revisión bibliográfica de 20 artículos. Usó método de observación. Concluyeron que en enfermería incluyen reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, sistemas de recompensa y planificación de carrera. La gestión basada en competencias (CBHRM) influye en los resultados de los empleados (desarrollo de habilidades, alta motivación, satisfacción laboral, retención y desempeño mejorado), resultados organizacionales (calidad, seguridad y satisfacción del usuario) y resultados financieros.

En el ámbito nacional tenemos: Rivera (2022) Estudio de línea base realizado en Perú, cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, población y muestras con 45 usuarios y 15 trabajadores. Utilizaron método de encuesta y herramienta cuestionario. Concluyó: El 20% del personal demostraron calidad de atención efectiva; el 33,3% de los profesionales refirieron gestión regular y los pacientes recibieron atención regular, mientras que el 20% informaron una mala gestión del personal, evidencia de mala calidad de atención. Así mismo, Sotomayor (2022). Estudio de línea base, realizado en Perú, de diseño cuantitativo, descriptivo correlacional. Población 400 y muestra 194 trabajadores. Utilizó método de encuesta y herramienta un cuestionario. Concluyó, existe relación directa entre la gestión hospitalaria, gestión de recursos humanos y calidad en salud la calidad en salud. Gestión hospitalaria nivel alto 51,6%, nivel medio 54,7% gestión de recursos humanos y calidad en salud nivel medio con 51,0%., en la dimensión de calidad procesos nivel medio en 45,3% y la dimensión resultados predominó el nivel alto en 57,3%.

Como Carhuancho et al (2021) desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo, hipotético – deductivo, realizado en Lima – Perú. Población y muestra 418 pacientes. Concluyeron: La calidad de los servicios de consulta externa en los hospitales encuestados es bajo, el 0,2% de los pacientes se mostraron satisfechos con los servicios que recibieron; debido a mayor inversión en elementos físicos como equipamiento médico, infraestructura y compromiso hospitalario con los servicios de salud. Al respecto, Huamán

(2021), estudio de línea base realizado en Perú, cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, población y muestra de 85 enfermeras. Utilizaron método de encuesta y herramienta el cuestionario. El autor concluyó, que el coeficiente de correlación $r=0,639$, indica que existe una relación positiva entre las variables gestión del recurso humano y calidad de atención, con un $p=0,000$. También Lora et al (2021), estudio hipotético deductivo, cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo, transversal. Población y muestra 96 usuarios. Técnica de encuesta y herramienta cuestionario. Concluyeron: Existe una correlación positiva moderada $Rho = 0,525$ entre la variable calidad y satisfacción de los Usuarios.

Sánchez (2020) estudio básico realizado en Perú, cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, población y muestra de 81 trabajadores y 72 usuarios. Utilizaron método de encuesta y herramienta el cuestionario. El autor concluyó, existe moderada correlación entre la capacidad de respuesta dimensional (sig.0.040) y la confiabilidad (sig.0.040). 0,039) de las variables calidad de servicio y gestión de personal, mientras que la correlación con la dimensión empatía (sig. 0,032) fue débil.

Por otro lado, el estudio se basará en diversas teorías relacionadas con las variables. Variable Gestión de Recursos Humanos, con la teoría de la modernización donde indica que el sector público necesita un cambio radical de lo tradicional a lo moderno, con los ciudadanos. Implica adaptación y cambio para lograr los objetivos institucionales y servir a los ciudadanos. La existencia de una buena sociedad depende de la capacidad del Estado para gobernar (Dendal et al, 2016). Promover resultados para fortalecer el esfuerzo cívico, responder a las expectativas de los ciudadanos, y optimizar la calidad de vida (Carmen, 2015). Combinación de la administración pública con la modernización proporciona un esfuerzo centrado en el ciudadano basado en una buena gobernanza cívica (Ansoleaga et al, 2019)

Así como también, la teoría de Douglas McGregor propone dos postulados: Teoría x - y. La primera, se basa en personas que dejan de trabajar, porque a esas personas hay que vigilarlas constantemente para hacer sus tareas, y

si se les puede aplicar sanciones para obligarlas a hacer una tarea que les conviene (Madero, 2018). Teoría Y, opina lo contrario, creen que los promedios normales no excluyen el trabajo, por lo que las sanciones y amonestaciones no son el único motivo de trabajo, y por lo tanto no son el objetivo de la unidad, suelen trabajar cuando cumplen con lo que necesitan, son emprendedores y persistentes ven nuevos retos, son responsables, inteligentes, imaginativos, creativos e innovadores, buscan la autorrealización y aportan soluciones a los problemas en el trabajo (Bustos, 2015).

Asimismo, para la primera variable de investigación, Gestión de Recursos Humanos; algunos autores definen, relación real entre empleados y empresas (Sayed, 2016); según la Organización Mundial de la Salud, personas de diversas ocupaciones están capacitadas y comprometidas en mejorar la salud de la comunidad. Mora (2012) destaca que la gestión del talento es una herramienta estratégica imprescindible para hacer frente a los nuevos retos del entorno. Es la promoción de las habilidades individuales a un nivel de competencia que satisfaga las necesidades operativas, garantizando así el potencial para desarrollo y gestión de las personas.

Por otra parte, en términos administrativos, refiere Calderón (2019) son todos los procesos que benefician a los recursos humanos con la finalidad de ser motivados para el desarrollo propio y de la institución; también refiere que gestión de recursos humanos, es la labor que realizan las cuatro fases de los recursos humanos (organización, planificación, dirección y control) que son la esencia de toda organización de salud, y este elemento humano es un fenómeno multidimensional (aprendizaje, habilidad, motivación); influenciado por variables internas, percepción ambiental, actitudes y externas (sistemas de recompensa y castigo, presión del jefe, influencia del ambiente laboral, condiciones ambientales, necesidades, presión familiar, programas de capacitación).

Asimismo, la gestión de recursos humanos es una actividad planificada, y la optimización de la eficacia de las personas, la producción y el bienestar

empresarial requiere una revisión constante ya que pueden cambiar las condiciones para que los empleados puedan brindar el buen servicio que requieren los pacientes. La importancia de gestión de personas se relaciona con satisfacción de empleados y de la empresa, construyendo relaciones adecuadas en beneficio de ambas partes y siguiendo un mensaje claro; gestión empresarial, producción, logro de metas, competitividad, desarrollo organizacional, valores y ejecución de planes de desempeño (Sotomayor , 2022).

En cuanto a las dimensiones de la gestión de recursos humanos. Primera dimensión organización; debe desarrollar una política de contratación. Las descripciones de trabajo se crean para este propósito. Crea estructuras relacionales que permitan a los colaboradores interactuar en el logro de objetivos institucionales. Las personas se agrupan en departamentos y luego se coordinan. De todas las partes, el resultado de la estructura organizacional, por ejemplo, el organigrama es su representación gráfica (Gestadmon, 2011). Sus indicadores son perfil del profesional; proceso por el cual los colaboradores se enfocan en una actividad específica. Atención de opiniones y sugerencias, considera la opinión de los trabajadores para poder realizar las funciones de la institución según actividades similares.

Como segunda dimensión, la planificación; implica que los líderes piensen en el futuro sobre los objetivos, acciones basándose en un plan lógico. Planear significa que los gerentes piensan cuidadosamente. Pues este define los objetivos y procedimientos de la organización adecuado para su realización. Sirven como guía para que las organizaciones obtengan y utilicen los recursos necesarios para lograr sus objetivos (Gestadmon, 2011). Los indicadores a considerar son: Objetivos, metas de organización. La estrategia es el proceso de lograr objetivos. Procedimiento o distribución del personal; el programa es cómo se implementa el plan. Principios éticos, que rigen el funcionamiento de la empresa. Responsabilidad, el objetivo importante en el desarrollo institucional.

De igual manera, la tercera dimensión dirección; creará un mapa de talento que determinará el lugar de cada empleado en la organización en función de su desempeño de liderazgo y el potencial que posee. Proceso de alineación de objetivos y personas para lograr metas predeterminadas. Es un proceso dinámico que es fundamentalmente social porque su naturaleza implica relaciones humanas. Una persona que, en todos los peldaños de una organización, realiza funciones para lograr objetivos. Así que solo con trabajo duro los recursos humanos y otros recursos disponibles van a satisfacer necesidades en la sociedad humana moderna Los siguientes indicadores: Trabajo en equipo, dada por acciones que ayuden a los colaboradores a moverse. Liderazgo, capacidad de influencia y consecución de objetivos. Comunicación, información entre socios comerciales (Gestadmon, 2011).

La cuarta dimensión, control: Debe identificar cómo se evaluará el desempeño de cada socio en el trabajo. Tiene una función para evaluar la acción, comparar regularmente el desempeño en diferentes áreas del negocio con los objetivos y normas planificados previamente y brinde retroalimentación de esta manera, permite procesos de modificación y acción correctiva para lograr objetivos deseados de la organización. El control es fundamental, porque permite monitorear y mantener actualizada la información de rendimiento para impulsar eficazmente el negocio en la dirección correcta y tomar las medidas adecuadas según sea necesario. Incluye los indicadores: El seguimiento del desempeño se refiere a evaluar el desempeño de los colaboradores que forman parte de una unidad. La evaluación comparativa se refiere a comparar el desempeño con los indicadores de calidad.

Por otra parte, en cuanto al enfoque teórico la segunda variable de investigación la Teoría Satisfacción a los usuarios/clientes (Kotler, 2017) es el resultado que los que brindan el servicio están tratando de lograr; entonces cabe señalar que la satisfacción de los usuarios se confirma por las diferencias en las opiniones de los usuarios; es decir, es un aspecto subjetivo. La satisfacción del cliente refleja lo que dicen los consumidores sobre una transacción en particular y la experiencia del consumidor

(Arenaza, 2020). Así también la Teoría de calidad de atención Donabedian (1984). Es la calidad proporcionada al usuario es el más alto nivel de bienestar en comparación con el servicio o producto brindado. La calidad médica, se habla siempre, pero rara vez tiene una definición simple, pero en los sistemas de salud se define como la prestación de servicios que satisfacen las necesidades de una variedad de clientes. La calidad se preocupa principalmente por satisfacer el deseo del usuario de alcanzar un estándar de excelencia (Astur salud, 2012).

De igual manera, Donabedián (2001) define la calidad de la atención como maximizar los beneficios para los pacientes y sus familias a través del conocimiento y la última tecnología. Asimismo (Vargas & Aldana, 2014) asevera que la calidad es un conjunto de cualidades, condiciones, carácter, rasgos, características y otros reconocimientos humanos que poseen o adquieren las cosas valiosas: personas, viviendas, productos, servicios, procesos, estilos, funciones empresariales, etc.; que permiten su distinción. Relaciones entre objetos de propiedad y sus relaciones de creador (negocio) y evaluarlos (evaluar) contra otros objetos del mismo tipo. En este contexto, medir la calidad es un tema constante para los investigadores que quieren entender la percepción del cliente, por lo que actualmente estamos estudiando la evolución de sus resultados midiendo parámetros objetivos. Puede describir la calidad como el cumplimiento de especificaciones que superan sus expectativas para el servicio prestado (Correa, 2019).

La calidad, se logra con percepción de usuarios, por medio de la seguridad, empatía, confianza, responsabilidad. La Norma Técnica para la Calidad del Servicio del Perú (SGP-PCM, 2019), establece la calidad del servicio tiene 6 componentes; comprender expectativas, determinar valor de los servicios, mejorar los servicios, medición de calidad, liderazgo y cultura (Zeithaml & Bitner, 2001). Este concepto de brindar atención médica de calidad también está relacionado con la infraestructura; está dada por las tres dimensiones de la calidad de atención; estos son, primera dimensión; estructura, éstas son características tanto materiales como organizativas estables, recursos humanos y financieros respectivamente, que se pueden utilizar donde se

brinda la atención. Segunda dimensión, proceso; están representados por profesionales de la salud y distribuidores que pueden brindar atención adecuada y alta calidad a las personas que confían en sus conocimientos y habilidades específicos. Tercera dimensión, resultado o desempeño; son opciones a diferentes niveles y resultados logrados para brindar el mejor servicio de salud en beneficio del paciente en su mejor interés (Sotomayor , 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

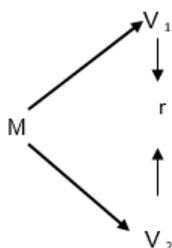
Fue básico, porque son investigaciones impulsadas por la curiosidad cuyo objetivo principal es agregar al conocimiento existente mediante el análisis de nuevos descubrimientos (Esteban, 2008).

3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental, no se manipulo variable (Guillen & Valderrama, 2013). Corte transversal, los datos fueron recopilados en tiempo determinado (Arias, 2012).

La presente investigación tuvo enfoque cuantitativo, debido a que el conocimiento recopilado, mediante uso de la herramienta fue procesada mediante la asignación de valores numéricos; y los resultados fueron procesados estadísticamente para lograr los objetivos planteados; según Baen, G. (2017), se aplicaron esencialmente “Enfocarse en oportunidades específicas para poner en práctica la teoría general” (Baena , 2017).

Además, fue correlacional ya que el objetivo comprender la relación entre las variables estudiadas (Hernández & Mendoza, 2018). El diseño fue el esquema:



Datos:

M= Muestra de profesionales de salud

V₁= Gestión de recursos humanos

V₂= Calidad atención en hospitalización

R = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión del recurso humano

Variable 2: Calidad de atención

Nota: Matriz de operacionalización de la variable se encuentra en anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población fue conformada por 46 colaboradores y 116 clientes externos, del Hospital en estudio. Se dividió de la siguiente manera en base a los datos recolectados de la institución.

RRHH	N.º
Enfermeros	18
Médicos	10
Tec. Enfermería	18
TOTAL	46

Fuente: EsSalud Tarapoto, 2022.

Con respecto a la población de pacientes y/o familiar estuvo conformada por todos los que fueron atendidos en Hospitalización medicina en el Hospital II EsSalud Tarapoto durante un mes y se dividió de la siguiente manera en

base a los datos recolectados de la institución. La fórmula de conjuntos finitos se utiliza para calcular la muestra de clientes externos.

Usuario externo	N.º
AB1 – MEDICINA GENERAL	116
Total	116

Fuente: EsSalud Tarapoto, 2022.

Criterios de selección

Inclusión:

- **Colaboradores.** Recursos humanos laborando por más de 3 meses en hospital II EsSalud Tarapoto. Recursos humanos de ambos sexos. Recursos Humanos mayores de 20 y menores de 65 años. Recursos humanos que firmaron un consentimiento informado.
- **Clientes externos.** Se incluirá a pacientes y/o familiar hospitalizado por más de 24 horas de estancia en el Hospital II EsSalud Tarapoto. Pacientes y/o familiar de ambos sexos atendidos en hospitalización de medicina varones, medicina mujeres y aislados que firmaron el consentimiento informado.

Exclusión:

- **Colaboradores:** Se excluirá a recurso humano quienes están laborando menos de 3 meses en el Hospital II EsSalud Tarapoto. Recurso humano que se encuentran de licencia y/o vacaciones. Recurso humano que no firmen consentimiento informado.
- **Clientes externos:** Se excluirá a los pacientes y/o familiar hospitalizado por menos de 24 horas de estancia en el Hospital II EsSalud Tarapoto. Pacientes y/o familiares atendidos en hospitalización de medicina varones, medicina mujeres y aislados. Pacientes y/o familiar que no deseen firmar consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

La muestra es el elemento seleccionado del grupo original contribuyendo al resultado (Ramírez, 2004). La muestra, con respecto a los que laboran en hospitalización medicina se trabajó con el 100% de la población, pero para los pacientes y/o familiares se calculó tomando como referencia el 95% de intervalo de confianza, con la aplicación de la fórmula siguiente:

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

Aplicando la fórmula se tiene:

Pacientes

Datos

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 116 \text{ (Total de la población)}$$

$n =$	$\frac{3.8416}{0.0025}$	$\frac{0.25}{*}$	$\frac{116}{115}$	$\frac{*}{+}$	$\frac{116}{0.9604}$
-------	-------------------------	------------------	-------------------	---------------	----------------------

$n =$	$\frac{111.4064}{1.2479}$
-------	---------------------------

$$n = 89$$

3.3.3. Muestreo

En los colaboradores fue no probabilístico, con el 100% la población. El tipo de muestreo para los usuarios fue probabilístico, porque permite seleccionar a todos los participantes y utiliza fórmulas estadísticas para conocer el número exacto de sujetos a encuestar (Gallardo, 2017)

3.3.4. Unidad de análisis:

Un cliente externo y un colaborador, hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se utilizó encuesta.

Instrumentos

Se desarrollaron 2 cuestionarios; la escala fue ordinal, tipo escala de Likert. Datos sobre gestión de recursos humanos, fueron obtenidos con cuestionario de 32 ítems, construido en base a cuatro dimensiones: Organización (1 al 8), Planificación (9 al 16), Dirección (17 al 24) y Control (25 al 32). Con una escala ordinal de: Totalmente en desacuerdo =1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo =3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5. La variable fue medida en tres niveles: Nivel malo (32 - 80 puntos), nivel regular (81 - 120 puntos), nivel bueno (120 – 160 puntos).

Los datos sobre calidad de atención, fueron obtenidos mediante un cuestionario de 15 ítems, construido en base a tres dimensiones: estructura (1 al 5), proceso (6 al 10) y resultado (11 al 15). Con una escala ordinal de: Totalmente en desacuerdo =1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo =3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5. La variable fue medida en tres niveles: Nivel malo (15 – 38 puntos), nivel regular (38 – 56 puntos), nivel bueno (57 - 75 puntos).

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación, se realizó con evaluaciones de expertos, cuyas acciones se realizaron a lo largo del proceso.

Validez

Los cuestionarios se realizaron mediante la elección de tres expertos que se encargaron de la evaluación detallada de cada tarea del cuestionario y, en base a su valoración cuantitativa se determinó el grado de validez.

Organizado los resultados de validación de la herramienta, la validez media de la primera variable es igual a 4,7; referente al 94%, y la validez media de la segunda variable es igual a 4,9; referente al criterio del 98%, que fueron consensuadas por expertos.

Confiabilidad

Utilizó la prueba alfa de Cronbach para determinar confiabilidad de estos instrumentos, para determinar puntajes confiables iguales o superiores a 0,70. Para gestión de recursos humanos, la puntuación fue 0,742, así que es confiable y para la variable calidad, la puntuación fue 0,844 muy bueno (ver anexo).

3.5. Procedimientos

Para realizar el trabajo de campo a través de la aplicación de la investigación, se obtuvo el permiso del Comité de Investigación para acceder al personal profesional de la institución; el poder obtenido se incluyó en el anexo del informe de investigación. A partir del paso anterior, el cuestionario se completó en la fecha y hora sugerida por la dirección del hospital, para no entorpecer el trabajo del encuestado. Transfiriéndose a una base de datos, que se agruparon según sus variables y dimensiones, y se procesaron en SPSS. Versión 25. Se compararon los resultados con los antecedentes de cada objetivo, sacar conclusiones y hacer recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Lo obtenido por dos cuestionarios organizados y luego procesados, comenzando con la elaboración de una matriz de datos para cada variable en excel, que ayudó en calcular los puntos de evaluación para cada

dimensión y la suma de cada dimensión. A partir de esta base se detallaron tablas de frecuencias absolutas, relativas; así como gráficos que permitieron analizar el comportamiento de variables. Además, se utilizó prueba de hipótesis Rho de Spearman; ambas variables tuvieron medidas de escala ordinal para lo cual se utilizó los procedimientos estadísticos SPSS versión 25 (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos

Se llevó, de acuerdo a los principios de la ética de investigación, que son: hacer el bien, respetando los derechos de autor, con el consentimiento de la institución investigadora, del proveedor de la información, así como el principio de no maleficencia, que garantiza el curso de la investigación sólo se producirá buena voluntad, sin intención de destruir nada relacionado con la investigación. Además, defiende los principios de justicia, asegura que los sujetos de investigación sean respetados y tratados en igualdad de condiciones, les proporciona igualdad de condiciones de participación, promueve la justicia y la igualdad y el principio de autonomía, ya que los investigadores son libres para producir este informe y, en última instancia, obtenerlo. Y el consentimiento informado, ya que el muestreo de la encuesta es una participación voluntaria en la respuesta a la encuesta. Este estudio fue creado bajo la dirección de Universidad Cesar Vallejo, uso de Normas APA, respetaron derechos de autor, propiedad intelectual de cada obra y consentimiento de la institución.

IV. RESULTADOS.

Objetivo específico 1

4.1. Gestión de Recursos humanos

Tabla 1:

Nivel de Gestión de Recursos Humanos

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	32 – 80 puntos	17	37,0
Regular	81 – 120 puntos	29	63,0
Bueno	120 – 160puntos	0	0,0
Total		46	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022

Interpretación:

La tabla 1, los resultados de gestión de recursos humanos; de 46 colaboradores evaluados en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto; el 63 % (n=29) presenta un nivel regular, seguido de mala con el 37 % (n=17) y 0% (n=0) buen nivel de gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. Según los resultados se debe a que los colaboradores están en desacuerdo que la institución tiene objetivos estratégicos claros, porque estos no se comunican eficazmente a todo el personal; también consideran que el personal que labora en el servicio de hospitalización medicina cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña, pero en desacuerdo con los indicadores relacionados con su desempeño, porque no entiende bien los indicadores y no los toma en serio, consideran que no se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes, están en desacuerdo con la evaluación de desempeño que realizan a todo el personal del establecimiento. También creen por el buen desempeño del personal, no es promovido a algún cargo jerárquico

Objetivo específico 2

4.2. Calidad de atención

Tabla 2:

Calidad de atención en hospitalización medicina

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 38	23	25,8
Regular	38 – 56	60	67,4
Bueno	57 – 75	6	6,7
Total		89	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022

Interpretación:

La tabla 2, muestra los resultados de la variable calidad de atención en hospitalización medicina, de 89 usuarios externos evaluados en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud; el 67,4% (n=60) presenta un nivel regular de calidad de atención, seguido de una mala calidad de atención con el 25,8% (n=23) y 6,7% (n=6) buena calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022; en concordancia con los resultados se deben a que el personal de hospitalización medicina no brindan y no atienden de manera oportuna a los clientes externos; porque el usuario externo considera que el trato del personal no es amable, ni respetuoso y no tienen paciencia; están en desacuerdo que la calidad del equipamiento del profesional del hospital es la mejor, los ambientes del servicio no son cómodos y limpios; las instalaciones de los servicios higiénicos del hospital no están siempre bien.

Objetivo específico 3

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención

Prueba de Normalidad

Tabla 3:

Prueba de normalidad entre las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos humanos				,612	46	,000
Calidad de atención	,380	89	,000			

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

La significancia de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk es inferior a 0,05, por lo que la distribución es normal; en consecuencia, se proporciona la Rho de Spearman para determinar el valor de correlación.

Tabla 4:

Relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención.

		Correlaciones					
			Organización	Planificación	Dirección	Control	Calidad
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,473**	,293*	,233	,881
		Sig. (bilateral)	.	,001	,048	,119	,000
		N	46	46	46	46	46
	Planificación	Coeficiente de correlación	,473**	1,000	,500**	,426**	,897
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000	,003	,000
		N	46	46	46	46	46
	Dirección	Coeficiente de correlación	,293*	,500**	1,000	,751**	,642
		Sig. (bilateral)	,048	,000	.	,000	,000
		N	46	46	46	46	46
	Control	Coeficiente de correlación	,233	,426**	,751**	1,000	,639
		Sig. (bilateral)	,119	,003	,000	.	,000
		N	46	46	46	46	46
	Calidad	Coeficiente de correlación	,881**	,897**	,642**	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
		N	46	46	46	46	89

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. Debido a que el Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.881, 0.897, 0.642, 0.639 (Correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); Por lo tanto, en todos los contextos, se acepta la hipótesis alterna, de que existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Objetivo general

4.4. Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención

Tabla 5:

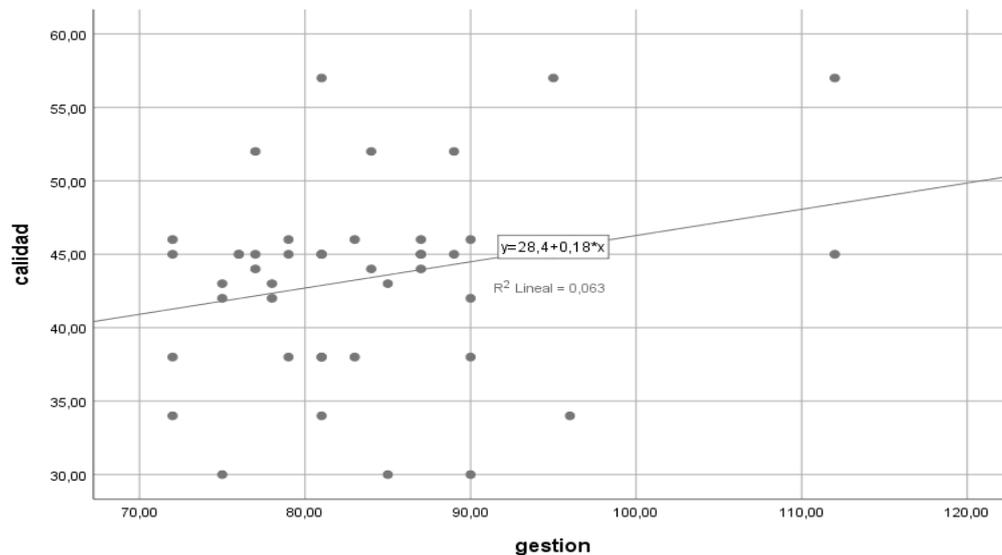
Relación de gestión de recursos humanos y calidad de atención

		Correlaciones		
			Gestión	Calidad
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,796
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Calidad	Coeficiente de correlación	,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	89

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1:

Diagrama de dispersión entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 5 se muestra la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022, utilizando el análisis estadístico Rho Spearman, alcanzando un coeficiente de $r = 0.796$ (correlación positiva alta) y un valor de p igual a 0,000 (valor $p \leq 0,05$)

Cuando se trata del análisis del mapa de dispersión, solo el 63,00% de la gestión de recursos humanos afecta la calidad de la atención.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla la discusión de los resultados propios de la investigación con aquellos consignados en los antecedentes, para ello se inicia considerando con respecto al primer objetivo específico, de 46 colaboradores evaluados el 63 % (n=29) presenta un nivel regular, seguido de mala con el 37 % (n=17) y 0% (n=0) buen nivel de gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. Según los resultados se debe a que los colaboradores están en desacuerdo que la institución tiene objetivos estratégicos claros, porque estos no se comunican eficazmente a todo el personal; también consideran que el personal que labora en el servicio de hospitalización medicina cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña, pero en desacuerdo con los indicadores relacionados con su desempeño, porque no entiende bien los indicadores y no los toma en serio, consideran que no se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes, están en desacuerdo con la evaluación de desempeño que realizan a todo el personal del establecimiento. También creen por el buen desempeño del personal, no es promovido a algún cargo jerárquico. Este resultado guarda relación con Tumbaco et al (2021) quienes concluyeron que la adecuada gestión de los recursos humanos es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier unidad hospitalaria ya que se trata de uno de los mayores activos de los que dispone y que, sin duda, acaba aportando valor al sistema sanitario.

Así mismo con respecto al segundo objetivo específico, la calidad de atención, el 67,4% (n=60) presenta un nivel regular de calidad de atención, seguido de una mala calidad de atención con el 25,8% (n=23) y 6,7% (n=6) buena calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022; en concordancia con los resultados se deben a que el personal de hospitalización medicina no brindan y no atienden de manera oportuna a los clientes externos; porque el usuario

externo considera que el trato del personal no es amable, ni respetuoso y no tienen paciencia; están en desacuerdo que la calidad del equipamiento del profesional del hospital es la mejor, los ambientes del servicio no son cómodos y limpios; las instalaciones de los servicios higiénicos del hospital no están siempre bien. Este resultado guarda relación con Rivera (2022) quien concluyó que el 20% del personal demostraron calidad de atención efectiva; el 33,3% de los profesionales refirieron gestión regular y los pacientes recibieron atención regular.

Con respecto al tercer objetivo específico las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022. Debido a que el Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.881, 0.897, 0.642, 0.639 (Correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Este resultado guarda relación con Sánchez (2020) El autor concluyó, existe moderada correlación entre la capacidad de respuesta dimensional (sig.0.040) y la confiabilidad (sig.0.040). 0,039) de las variables calidad de servicio y gestión de personal, mientras que la correlación con la dimensión empatía (sig. 0,032) fue débil. También coincide con Sotomayor (2022). Concluyó, existe relación entre gestión hospitalaria, gestión del personal y calidad sanitaria alta. Gestión hospitalaria nivel alto 51,6%, nivel medio 54,7% gestión de recursos humanos y calidad en salud nivel medio con 51,0%., en la dimensión de calidad procesos nivel medio en 45,3% y la dimensión resultados predominó el nivel alto en 57,3%. De igual forma Gunawan, Aunguroch & Pescador (2019), Concluyeron que la gestión basada en competencias (CBHRM) influye los resultados de los empleados (desarrollo de habilidades, alta motivación, satisfacción laboral, retención y desempeño mejorado), resultados organizacionales (calidad, seguridad y satisfacción del usuario) y resultados financieros.

Asimismo, existe relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de la atención médica hospitalaria, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022, utilizando el análisis estadístico Rho Spearman, alcanzando un coeficiente de $r = 0.796$ (correlación positiva alta) y un valor de p igual a

0,000 (valor $p \leq 0,05$). Cuando se trata del análisis del mapa de dispersión, solo el 63% de la gestión de recursos humanos afecta la calidad de la atención. Este resultado coincide con Huamán (2021), el autor concluyó, que el coeficiente de correlación $r=0,639$, indica que existe una correlación positiva entre las variables gestión del recurso humano y calidad de atención, con un $p=0,000$. Este resultado difiere de Lora et al (2021), concluyeron que existe una correlación positiva moderada $Rho = 0,525$ entre la variable calidad y satisfacción de los usuarios.

Las instituciones de salud de hoy deben proporcionar productos y servicios de alta calidad para seguir siendo competitivos en el mercado actual que cambia rápidamente. Por esta razón, la gestión de la calidad se convierte en un elemento central en toda la organización, involucrando a todos los actores en la creación de procesos de calidad como parte de la implementación de servicio (Aguado et al, 2022).

Estos resultados contrastan con las teorías más importantes encontradas en el tema de investigación: **teoría de Douglas McGregor** que se divide en la teoría X se basa en personas que dejan de trabajar, porque a esas personas hay que vigilarlas constantemente para hacer sus tareas, y si se les puede aplicar sanciones para obligarlas a hacer una tarea que les conviene (Madero, 2018). Teoría Y, opinan lo contrario, creen que los promedios normales no excluyen el trabajo, por lo que las sanciones y amonestaciones no son el único motivo de trabajo, y por lo tanto no son el objetivo de la unidad, suelen trabajar cuando cumplen con lo que necesitan, son emprendedores y persistentes ven nuevos retos, son responsables, inteligentes, imaginativos, creativos e innovadores, buscan la autorrealización y aportan soluciones a los problemas en el trabajo (Bustos, 2015, p. 6).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman es $r = 0.796$ (correlación positiva alta) y el valor p es igual a 0.000 (valor p). $\leq 0,05$); Además, solo el 63 % de la gestión de recursos humanos incide en la calidad de atención.
- 6.2. El nivel de gestión de recursos humanos, fue regular en 63%, debido a que el personal no estuvo de acuerdo con que la institución tuviera objetivos estratégicos claros porque no se comunicaron a todo el personal; también perciben que quienes trabajaban en establecimientos hospitalario tienen el perfil necesario de las funciones que desempeñan, no fueron evaluados psicológicamente y no estaban de acuerdo con las evaluaciones de desempeño realizadas a los empleados. Y perciben que, por el buen desempeño de sus funciones, no serán promovidos a ningún cargo laboral.
- 6.3. El nivel de la calidad de atención fue regular en 67,4%, porque los resultados se deben a que el personal de hospitalización medicina no brindan y no atienden de manera oportuna a los clientes externos; porque el usuario externo considera que el trato del personal no es amable, ni respetuoso y no tienen paciencia; están en desacuerdo que la calidad del equipamiento del profesional del hospital es la mejor, los ambientes del servicio no son cómodos y limpios; las instalaciones de los servicios higiénicos del hospital no están siempre bien.
- 6.4. Existe una correlación significativa entre las dimensiones de gestión de recursos humanos y la calidad de la atención hospitalaria, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman alcanzó coeficientes de 0.881, 0.897, 0.642, 0.639 (Correlación positiva alta); y un p valor igual a $0,000$ (p -valor ≤ 0.01); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director, monitorear el desempeño de las actividades, tomar las decisiones adecuadas sobre el capital humano en términos de planificación, organización, gestión y control; esto se traduce en una atención efectiva a los usuarios externos. Tomar decisiones inmediatas para mejorar la gestión de recursos humanos, especialmente en lo que respecta a las reglas institucionales, ya que deben ser claras. Fortalecer la dimensión de la gestión de recursos humanos (planificación, organización, dirección y control), a través de capacitaciones, obtener un mejor trabajo en equipo y seguir trabajando con profesionales interdisciplinarios para lograr resultados en los usuarios. Continuar con las unidades y/u oficinas orientadas al usuario para atender sus necesidades y lograr la satisfacción requerida.
- 7.2. A los colaboradores, fortalecer el compromiso organizacional para lograr buenos resultados en el establecimiento de salud en beneficio de los asegurados y derechos habientes. Recibir capacitación sobre las tendencias actuales en atención de calidad de necesidades del usuario. cambiar la actitud interpersonal a través de la participación de seminarios dinámicos y definir el ambiente de trabajo en el que vive el servicio y la institución; con diferentes objetivos, entre ellos crear relaciones más favorables y armoniosas entre los colaboradores, aumentar su motivación, comunicarse y hacerlos más receptivos a los métodos de capacitación para monitorear los resultados.
- 7.3. A los usuarios, comprensión hacia los colaboradores porque realizan su mayor esfuerzo para mejorar como personas, capacitándose constantemente, brindándoles un ambiente agradable y recompensándolos adecuadamente.

REFERENCIAS

Artículo científico

Aguado A, García B., Malpartida J., Garivay F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. (artículo científico) *Revista Venezolana de Gerencia*. 27(7) 709. DOI 10.52080/rvgluz.27.7.46.

[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&partnerID=40&md5=22f6c7f58cdc8a1079ebbd7101acc333)

[85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&partnerID=40&md5=22f6c7f58cdc8a1079ebbd7101acc333.](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&partnerID=40&md5=22f6c7f58cdc8a1079ebbd7101acc333)

Alvarez C. (2020). ¿Cómo prevenir las agresiones a los médicos?. (artículo científico) *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 82-87.

Epub 21 de septiembre de 2020. DOI:

<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.07>

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492020000100007

Ansoleaga E., Ahumada M. yGonzález A. (2019). Association of Workplace Bullying and Workplace Vulnerability in the Psychological Distress of Chilean Workers. (artículo científico) *Environ Res Public Health*, 16 (20) 1-10. DOI:

[10.3390/ijerph16204039https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31652495/.](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31652495/)

Arenaza V., Álvarez E., Estela T., Calderón C. (2020). La gestión del talento humano y su influencia en la formación de profesionales competitivos en las universidades nacionales del Perú. (artículo científico) *Ternational Journal of Scientific and Technology Research*, 9 (1) 1127-1131.

[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85078731024&partnerID=40&md5=038b06f09ea087805ec6b3ad8f4ea937)

[85078731024&partnerID=40&md5=038b06f09ea087805ec6b3ad8f4ea937.](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85078731024&partnerID=40&md5=038b06f09ea087805ec6b3ad8f4ea937)

Carhuancho I., Nolazco F., Guerrero M. y Silva R. (2021) Quality of service in level III Hospitals in the city of lima, Perú (Calidad de servicio en hospitales de nivel iii de la ciudad de lima, Perú). (artículo científico) *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5) 693- 707. DOI: 10.52080/rvgluz.26.e5.44. DOI: 10.52080/rvgluz.26.e5.44. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85112335334&doi=10.52080%2frvgluz.26.e5.44&partnerID=40&md5=3d98e2bc6bb9099374334ab8108df3b3>

Donabedián A (2001) La calidad de la atención médica. (artículo científico) *Revista Calidad asistencial*, 16 (1) 29 - 38. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

González R., Oter C., Martínez M., Alcolea C. (2022). El valor del recurso humano: experiencia de profesionales enfermeros de cuidados críticos durante la pandemia por COVID-19. Investigación de tipo básico, Madrid España. (artículo científico) *Enfermería Intensiva*. 33 (2) 77- 88. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2021.09.005> Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239921001152>.

Gorgiladze N, Zoidze E, Gerzmáva O (2020). Improving quality standards in hospital care in Georgia. Problems and perspectives (artículo científico) *Universidad Grigol Robakidze, Tiflis, Georgia. Noticias Médicas*. (298):159-165. PMID: 32141871. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32141871/#affiliation-1>.

Gunawan J., Aunguroch Y, y Pescador M. (2019). Competency-based human resource management in nursing (CBHRM): a review of the literature. Gestión de recursos humanos basada en competencias en enfermería (CBHRM). (artículo científico) *Revisión de la literatura*; 54 (1): 91-101. PMID: 30380154 DOI: 10.1111/nuf.12302. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30380154/>.

Lora M., Quispe M., María C., Rodríguez J., Salinas D., Fabián J. (2022). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During

COVID-19. (artículo científico) *Smart Innovation, Systems and Technologies*. Vol 207 (1) 577-583. DOI: 10.1007/978-3-031-04435-9_61. Obtenido de https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85135097757&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_61&partnerID=40&md5=b7f814a5bc6e23075dedd9413c8aac5b.

Nurmeksela A., Mikkonen S., Kinnunen J., Kvist T (2021). Relationships between nursing managers' work activities, nurses' job satisfaction, patient satisfaction, and unit-level medication errors: a correlational study. (artículo científico) *Servicio de salud de BMC Res..2021 1 de abril; 21 (1): 296*. DOI: 10.1186/s12913-021-06288-5. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33794875/>.

Rosario et al . (2021). *Quality perceived by hospitalized patients in surgery areas of two public and private institutions in Peru [Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú*. (artículo científico) *Index de Enfermería*. 30(1) 31-43. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85127377645&partnerID=40&md5=c06c7f9e270917f336a8def371d7d6e3>.

Rosário, P., Núñez, C., González, J., Almeida, L., Soares, S., & Rubio, M. (2005). *El aprendizaje escolar examinado desde la perspectiva del «Modelo 3P» de J. Biggs*. (artículo científico) *Psicothema*, 17(1), p. 20-30. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/3059.pdf>

Soto. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú. (artículo científico) med. exp. salud pública*. 36 (2) 304-311. ISSN 1726-4634. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci_abstract.

Tumbaco, Mariuxi & Parrales. (2021). *Management of Human Resources in nursing and the Quality of Health Care. Gestión del Recurso Humano en enfermería y la Calidad de Atención en Salud*. (artículo científico) *Revista*

Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. SALUD Y VIDA. 5(9):
DOI: <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v5i9.1149>. Obtenido de
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1149-6781-3-PB.pdf.

Libro en físico

Hernández & Mendoza (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera edición. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.*

Libro digital

Arias F. (2012). *El proyecto de investigación. 6ta edición.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION.

Díaz V. (2019). *Metodología de la investigación científica y bioestadística. Para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud (1ª ed.).* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/344272776_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA_Y_BIOESTADISTICA_para_profesionales_y_estudiantes_de_ciencias_de_la_salud

Huamani C. (2017). *Metodología de la investigación Grupo Editorial Patria.* Obtenido de https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria

Madero S. & Rodriguez D. (2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo.* Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095#:~:text=Se%20encontraron%20resultados%20que

%20mostraron, hubo%20relaci%C3%B3n%20con%20ninguna%20variabl
e.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.).

Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Rivero, D. (2018). *Metodología de la investigación* (3º ed). Editorial Shalom.

Obtenido de <http://187.191.86.244/rceis/index.php/herramientas-para-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-daniel-s-behar-rivero/>

Sajjad S. (2016). *Los metodos de recolección de datos*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION.

Página Web o Blog

Calderon P (2019) *Administración de los recursos humanos*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-los-recursos-humanos/>

CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto

Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Defensoria del Pueblo (2022). *Centros de salud de Lima registran graves*

problemas de infraestructura y falta de personal médico. Mayo 2022.

Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>.

EsSalud (2016). *Informe de Evaluación Sistema de Control Interno. Comité de*

Implementación del Sistema de Control Interno. Seguro Social de Salud -

Essalud. Lima, Perú. Obtenido de

http://www.essalud.gob.pe/downloads/sist_cont_interno/inform_eval_sistem_control_int_sedecentral.pdf.

Gestadmon M. (2011) *Gestión administrativa*.
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/>.

Guillen R. & Valderrama S. (2013). *Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado. Ando Educando, 150*. Obtenido de https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORA R.

MINSA (2019) *Gestión de recursos humanos*. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud MINSA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417576/32712972381022636520191106-32001-n5nert.pdf>

OMS (2020). *Organización Mundial de la Salud. Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. . Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>.

OMS (2021). *Financiamiento de la Salud en las Americas*. Obtenido de <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/uh-financing-es.html>.

OPS (2018) *Financiamiento de la Salud en las Américas*. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/uh-financing-es.html>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>

Tesis

Correa (2019). *Mejorando la calidad de atención al paciente crítico Servicio de Medicina Hospital Caleta - Chimbote, 2018. Pag 13*. (Tesis de pre grado.

Universidad Católica los Angeles de Chimbote) . Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3928/CALIDAD_DE_ATENCI%c3%93N_PACIENTE_CRITICO_CORREA_CARLOS_SADITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Huaman (2021). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ore (2018). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico). Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1968>

Pulido. (2020). *Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote - EsSalud, junio 2017*. (Tesis maestría, Universidad César Vallejo). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29660>

Rivera (2022). *Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la Salud del Aclás Pillco Marca, Huánuco – 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán) Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7138/PAGS00161R68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sánchez (2020) *gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49953/Sanchez_SJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Sotomayor (2022). *Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima. Pag 15*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) . Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76955/Sotomayor_MMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ley

Congreso de la República (1991) Decreto Legislativo 728. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dl728.pdf

LEY N° 27056. (1999). *LEY N° 27056. Ley de creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD)*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284535/256327_L27056-1999.pdf20190110-18386-1k8hxkx.pdf?v=1547177787.

Normas Técnicas para la Calidad del Servicio del Perú (2019) *Norma Técnica N.º 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1/>

Resolución de la Oficina de Desarrollo del 21 de febrero de 2013 N.º. 0001-OCPD-ESSALUD-2013

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

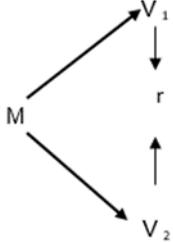
Variable 2: Calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión de Recursos Humanos	Constituye todos los procesos que beneficien a los RR. HH. con la finalidad de ser motivados para el desarrollo propio y de la institución (Calderón, 2019)	La Gestión de Recursos Humanos, está compuesta por: ; Planificación, organización, dirección, control	Planificación	Objetivos estratégicos Responsabilidad y mejora del desempeño Ética formal Distribución del personal	Ordinal
			Organización	Perfil del profesional Atención a opiniones y sugerencias	
			Dirección	Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación	
			Control	Evaluación de indicadores de desempeño Seguimiento del desempeño	
Calidad de atención	Es la Satisfacción del paciente con el producto obtenido (Donabedián, 2001)	Calidad de atención a pacientes, se medirá mediante las dimensiones estructura, proceso y resultado.	Estructura	Infraestructura Equipamiento	Ordinal
			Proceso	Competencia Capacidad de comunicación Confianza Seguridad	
			Resultado	Respeto al paciente. Información completa Satisfacción del usuario	

Fuente: Elaboración propia del autor

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?,</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de la Gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?,</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?,</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de la gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>OE2: Identificar el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>OE3: Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>Hipótesis específica: HE1: El nivel de la gestión de recursos humanos, es bueno en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>HE2: El nivel de calidad de atención, es bueno en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.</p> <p>HE3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022, es alta.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio fue la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento fue el cuestionario (02)</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Tipo = básica</p> <p>Diseño = no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional. Esquema</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V₁ = Gestión de recursos humanos</p> <p>V₂ = calidad de atención a pacientes</p> <p>r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población estuvo constituida por 80 enfermeros que laboran en el Hospital II EsSalud Tarapoto (Fuente recursos humanos) y 116 pacientes y/o familiares hospitalizados del Hospital II EsSalud Tarapoto.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra, con respecto a los que laboran en hospitalización medicina se trabajó con el 100% de la población 46 recursos humanos.</p> <p>La muestra para los usuarios externos fue probabilística, y aleatoria con 89 usuarios externos hospitalizados en medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1256 272 1438 312">Variables</th> <th data-bbox="1444 272 1809 312">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1256 317 1438 507" rowspan="4">Variable 1: gestión de recursos humanos</td> <td data-bbox="1444 317 1809 357">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1444 362 1809 402">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1444 406 1809 446">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1444 451 1809 507">Control.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1256 512 1438 675" rowspan="3">Variable 2: Calidad de atención</td> <td data-bbox="1444 512 1809 552">Estructura</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1444 557 1809 596">Proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1444 601 1809 675">Resultado</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Variable 1: gestión de recursos humanos	Organización	Planificación	Dirección	Control.	Variable 2: Calidad de atención	Estructura	Proceso	Resultado	
Variables	Dimensiones													
Variable 1: gestión de recursos humanos	Organización													
	Planificación													
	Dirección													
	Control.													
Variable 2: Calidad de atención	Estructura													
	Proceso													
	Resultado													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1

Cuestionario aplicado a 46 colaboradores para Identificar el nivel de la gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Fecha:

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre el nivel de la gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022. , para el desarrollo de una investigación. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

ESCALA: 1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3= Ni de acuerdo ni desacuerdo
4 = De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

De antemano le agradecemos su colaboración

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Organización					
1	¿Cree Ud. que la institución tiene objetivos estratégicos claros?					
2	¿Cree Ud. que los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal?					
3	¿Considera Ud. que los miembros del personal de nuestra institución están comprometidos con nuestros objetivos estratégicos y planes de acción?					
4	¿Considera Ud. que los miembros del personal integramos la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño?					
5	¿Cree Ud. que el personal se adhiere a un código de ética formal?					

6	¿Cree Ud. que el personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución?					
7	¿Considera Ud. que la distribución del personal se realiza según grado de dependencia del paciente?					
8	¿Considera Ud. que la capacitación de personal se realiza según las necesidades del trabajador?					
	Planificación					
9	¿Considera Ud. que el personal que labora en el servicio cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?					
10	¿Cree Ud. que la institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros pacientes?					
11	¿Cree Ud. que la institución analiza y atiende las necesidades de los pacientes de manera oportuna?					
12	¿Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas?					
13	¿Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal?					
14	¿Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes?					
15	¿Usted cree que se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes?					
16	Al diseñar procesos, la institución considera cuidadosamente los siguientes factores: calidad, costos, productividad, nueva tecnología					
	Dirección					
17	¿Usted cree que la institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo?					
18	¿Usted cree que la institución entrena a su personal en conceptos de calidad?					
19	¿Usted cree que la institución ofrece capacitación y desarrollo al personal?					
20	¿Usted cree que la institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable?					
21	¿Usted cree por el buen desempeño del personal, es promovido a algún cargo jerárquico?					
22	¿Usted cree la institución tiene medidas de gestión apropiadas para controlar y mejorar los procesos y servicios?					
23	¿Usted cree que todos en el servicio trabajan para mejorar sus procesos?					
24	¿Usted cree que los servicios de salud se adecuan según las necesidades de los pacientes?					
	Control					

25	¿Usted cree que todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio?					
26	¿Usted cree que se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de los conocimientos recibidos en las capacitaciones?					
27	¿Usted cree que la evaluación se realiza por personal calificado con un criterio motivador para el trabajador?					
28	¿Usted cree que la evaluación de desempeño se realiza a todo el personal del establecimiento?					
29	¿Usted cree que los resultados de la evaluación personal son analizados en equipo / socializados para la toma de decisiones?					
30	Por el buen desempeño del personal hay estímulos (monetario o no monetario) para el trabajador					
31	¿Usted cree que la institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno?					
32	Los gestores evalúan los servicios en términos de eficiencia, costo, oportunidad y tiempo para el paciente.					

Cuestionario 1

Cuestionario aplicado a 89 usuarios externos para identificar el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Fecha:

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre el nivel de calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022, para el desarrollo de una investigación. Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

ESCALA: 1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3= Ni de acuerdo ni desacuerdo
4 = De acuerdo
5= Totalmente de acuerdo

De antemano le agradecemos su colaboración

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Estructura					
1	¿Usted cree que los ambientes del servicio son cómodos y limpios?					
2	¿Usted cree que las instalaciones de los servicios higiénicos del hospital están siempre bien?					
3	¿Según lo que usted observa las instalaciones eléctricas del hospital son las adecuadas?					
4	¿Según su percepción los módulos de atención al paciente del hospital son los adecuados?					
5	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?					
	Proceso					
6	¿El trato del personal es amable, respetuoso y con paciencia?					
7	¿Según lo que usted observa, el desempeño laboral que muestra el profesional del hospital es la mejor?					
8	¿Cree usted que la empatía desarrollada por el profesional del hospital es la mejor?					

9	¿El personal muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					
10	¿El trato humano que brinda el profesional del hospital es la mejor?					
	Resultado					
11	¿Según usted cree que la calidad de los insumos utilizados por el profesional del hospital es la mejor?					
12	¿Cree usted que la calidad del equipamiento del profesional del hospital es la mejor?					
13	¿Según usted la calidad del medicamento brindado por el personal administrativo y asistencial del hospital es la indicada?					
14	¿Según lo observado por usted la indumentaria utilizada por el personal administrativo y asistencial del hospital es la adecuada?					
15	¿Cree usted que la calidad de los reactivos brindado por el personal administrativo y asistencial del hospital es el mejor?					

Valoración de los criterios en respuesta al **cuestionario de nivel de la gestión de recursos humanos** en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Escala	intervalo
Malo	32 - 80 puntos
Regular	81 - 120 puntos
Bueno	120 – 160 puntos

Valoración de los criterios en respuesta al cuestionario de nivel de **calidad de atención en hospitalización medicina**, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Escala	intervalo
Malo	15 – 38 puntos
Regular	38 – 56 puntos
Bueno	57 - 75 puntos

Consentimiento Informado

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022”.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Tarapoto,de del 2022

.....

FIRMA DEL ENTREVISTADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Cayo Huachaca Nancy Betty
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Mg en Docencia Universitaria e investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de Recursos Humanos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión de Recursos Humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: gestión de Recursos Humanos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de Recursos Humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

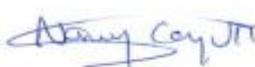
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre del 2022



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Cayo Huachaca Nancy Betty
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Mg en Docencia Universitaria e investigación
Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de atención
Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de atención				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre del 2022

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Viena Azang Sandra Isabel
 Institución donde labora : Hospital EsSalud Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de Recursos Humanos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Recursos Humanos					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Recursos Humanos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de Recursos Humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

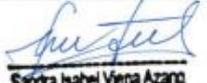
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4. = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre del 2022



Sandra Isabel Viena Azang
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Viena Azang Sandra Isabel
 Institución donde labora : Hospital EsSalud Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de atención
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

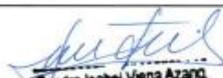
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre del 2022



Sandra Isabel Viena Azang,
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Castillo Rafael David
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Recursos Humanos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Recursos Humanos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Recursos Humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Mg. Enf. David Castillo Rafael
 C.E.P. 071390

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg Castillo Rafael David
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de atención
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Villar Morales Ana María

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de atención				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Mg. Enf. David Castillo Rafael
 C.E.P. 071360

Sello personal y firma

Índice de confiabilidad

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_x} \right)$$

Donde

- α : Coeficiente de confiabilidad (Alpha de Cronbach).
- K: Número de ítems.
- s^2_d : Varianza de diferencia de los puntajes impares y pares.
- s^2_t : varianza de escala.

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,742	32

Fuente: Base de datos – SPSS VER 26.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0, 742) es mayor a 0,60 entonces podemos calificarlo como "aceptable" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario gestión de recursos humanos en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Variable 2: Calidad de atención

Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,844	15

Fuente: Base de datos – SPSS VER 26.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0, 844) es mayor a 0,60 entonces podemos calificarlo como "muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2022.

Carta de autorización del representante del Hospital II EsSalud Tarapoto

EsSalud
Comprometidos contigo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N° 335 D-RATAR-ESSALUD-2022

Tarapoto, **05 OCT. 2022**

Sra:
ANA MARIA VILLAR MORALES
Presente

ASUNTO : AUTORIZA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO

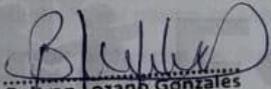
Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito a documento de la referencia, los miembros del Comité de Ética e Investigación se reunieron para la revisión respectiva del Proyecto de Tesis Titulado "**Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención en Hospitalización Medicina, Hospital II ESSALUD Tarapoto - 2022**", concluyendo en opinión favorable al cual el director de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto autoriza la ejecución proyecto de investigación para la obtención de su título de Maestro.

Al término de la presente investigación deberá presentar al área de capacitación los resultados de trabajo de investigación, así mismo se le hace recordar que para publicar cualquier resultado deberá solicitar el permiso respectivo a la Institución.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada, para los fines que estime pertinente.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Beltran Lozano Gonzales
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL TARAPOTO
EsSalud

BLG/ctss/dmrc/llsp.
OpyC/Archivo

NIT:	1281	2022	5058
------	------	------	------

Siempre con el pueblo

www.essalud.gob.pe

Jr. Progreso Cdra. 8 P.J. 9 d
Tarapoto
San Martín - Perú
Tel. (042) 582370

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
RED Asistencial Tarapoto	20131257750
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Dr Beltran Lozano Gonzales	10343464

Consentimiento:

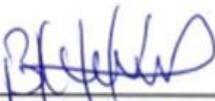
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Ana María Villar Morales	18897756

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 28 de Octubre de 2022

Firma: _____



Dr. Beltran Lozano Gonzales
Director RED Asistencial Tarapoto

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos

N.º	GESTION DE RECURSOS HUMANOS																																Sum fila (t)	Calificación	
	PREGUNTA ÍTEMS																																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32			
1	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	4	4	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	2	5	3	5	4	112	Regular
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	1	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	87	Regular	
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	90	Regular	
4	3	2	2	2	2	3	5	2	2	1	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	1	4	87	Regular	
5	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	96	Regular	
6	4	2	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	3	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	4	95	Regular	
7	4	2	2	2	4	5	2	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	90	Regular	
8	1	2	2	2	4	3	5	4	2	1	3	4	3	2	2	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	85	Malo	
9	1	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	3	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	89	Regular	
10	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	3	5	2	3	4	4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	1	3	81	Malo	
11	1	2	2	3	3	5	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	1	3	76	Regular	
12	1	2	2	3	3	5	3	2	2	4	2	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	2	81	Regular	
13	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	3	78	Regular	
14	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	5	5	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	3	84	Malo	
15	1	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	83	Malo	
16	1	2	5	2	1	5	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	81	Malo	
17	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	79	Malo	
18	1	2	5	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	75	Regular	
19	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	77	Regular	
20	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	72	Regular	
21	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	4	4	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	2	5	3	5	4	112	Regular	

22	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	1	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	87	Regular	
23	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	90	Regular
24	3	2	2	2	2	3	5	2	2	1	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	1	4	87	Regular	
25	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	5	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	96	Regular	
26	4	2	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	3	5	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	4	95	Regular	
27	4	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	90	Regular	
28	1	2	2	2	4	3	5	4	2	1	3	4	3	2	2	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	85	Malo		
29	1	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	3	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	89	Regular	
30	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	3	5	2	3	4	4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	1	3	81	Malo		
31	1	2	2	3	3	5	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	1	3	76	Regular		
32	1	2	2	3	3	5	3	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	2	81	Regular	
33	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	3	78	Regular		
34	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	5	5	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	3	84	Malo		
35	1	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	83	Malo		
36	1	2	5	2	1	5	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	81	Malo		
37	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	79	Malo		
38	1	2	5	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	75	Regular		
39	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	77	Malo		
40	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	72	Malo		
41	1	2	5	2	1	5	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	81	Malo		
42	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	79	Malo		
43	1	2	5	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	75	Malo		
44	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	77	Regular		
45	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	4	72	Regular		

N.º	CALIDAD DE ATENCIÓN															Sum fila (t)	Calificación
	PREGUNTAS / ÍTEMS																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
4	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
6	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
7	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
9	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
10	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
12	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
13	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
14	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular
15	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	38	Malo
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
18	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
19	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
21	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
22	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
24	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
25	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
27	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
28	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
29	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular
30	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	38	Malo
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
33	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
34	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
35	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
36	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
37	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
39	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
40	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
42	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
43	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
44	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular

45	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	38	Malo
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
48	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
49	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
51	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
52	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
54	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
55	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
57	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
58	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
59	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular
60	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	38	Malo
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
63	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
64	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
65	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
66	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
67	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
69	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
70	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
72	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
73	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
74	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular
75	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	38	Malo
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
78	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	Regular
79	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	3	1	3	3	5	44	Regular
80	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	46	Regular
81	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	57	Bueno
82	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	46	Regular
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Malo
84	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	45	Regular
85	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	34	Malo
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
87	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	38	Malo
88	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	43	Regular
89	3	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	52	Regular



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y calidad de atención en hospitalización medicina, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2022", cuyo autor es VILLAR MORALES ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:34:37

Código documento Trilce: TRI - 0478781