



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de  
emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Paredes Valencia, Feliciano Olga ([orcid.org/0000-0002-1217-2235](https://orcid.org/0000-0002-1217-2235))

**ASESORA:**

Dra. Pillman Infason, Rosa Estrella ([orcid.org/0000-0001-7836-3395](https://orcid.org/0000-0001-7836-3395))

**CO-ASESOR:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis queridas hijas, quien es mi fortaleza para seguir cumpliendo mis metas.

A sí mismo a mi madre, quien me alienta a seguir luchando por cada uno de mis sueños y su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por todos los conocimientos y enseñanzas que me brindaron por medio de los docentes; sin ellos no hubiera sido posible la realización de este estudio, sin su aporte habría estado perdida y no por ende no hubiera avanzado en obtención del grado académico de Maestría en gestión de los recursos de los servicios de la salud.

A la Asesora Mg. Dra. Pillman Infason, Rosa Estrella, porque más que una docente, se convirtió en una amiga, consejos me han servido no solo en el ámbito académico sino en mi diario vivir; por su gran devoción y amor por esta hermosa carrera.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	14
3.1. Tipo de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
<b>IV. RESULTADOS</b>	21
<b>V. DISCUSIÓN</b>	26
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	31
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión de recursos humano y sus dimensiones	21
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención y sus dimensiones	22
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión de recursos humanos y calidad de atención	23
Tabla 4: Prueba de la correlación de Spearman para las variables de gestión de recursos humano y calidad de atención	24
Tabla 5: Correlación de la variable con las dimensiones de variable gestión de recursos humanos con la variable calidad de atención	25

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño correlacional	15
Figura 2: Tabla cruzada de la gestión de recursos humanos y calidad de atención	23

## Resumen

El objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022. El enfoque cuantitativo, con método hipotético-deductivo, de tipo aplicado, nivel descriptivo y diseño correlacional, transversal no experimental. El marco muestral fue de 60 trabajadores de salud y 60 pacientes perteneciente al área de emergencia. Se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario validado por experto cuyo valor de alfa de Cronbach fue de 0.785 y 0.75. En relación a los resultados se obtuvo que en la gestión de recursos humanos presentaron el 83% un nivel regular el 5% un nivel bueno y el 12% un nivel deficiente y en relación a la calidad de atención percibida, el 78% presentaron un nivel medio, el 15% un nivel alto y el 7% un nivel bajo. En conclusión, la gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022. (p-valor = 0.000)

**Palabras clave:** Calidad, desarrollo, gestión, organización, provision.

## **Abstract**

The objective of this work was to determine the relationship between the management of human resources and the quality of care of the emergency service of a public hospital in Ayacucho - 2022. The quantitative approach, with a hypothetical-deductive method, of applied type, descriptive level and design correlational, cross-sectional, non-experimental. The sampling frame was 60 health workers and 60 patients belonging to the emergency area. A questionnaire validated by an expert whose Cronbach's alpha value was 0.785 and 0.75 was used as a survey technique and as a data collection instrument. In relation to the results, it was obtained that in the management of human resources, 83% indicated a regular level, 5% a good level and 12% a deficient level and in relation to the perceived quality of care, 78% appeared a medium level, 15% a high level and 7% a low level. In conclusion, human resource management is related to the quality of care in the emergency service of a public hospital in Ayacucho - 2022. (p-value = 0.000)

**Keywords:** Quality, development, management, organization, provision.



## I. INTRODUCCIÓN

Según las proyecciones de la Oficina de Estadísticas Laborales de los EE. UU. (BLS) estima que se requerirán 203.700 enfermeras más en todo el país cada año para satisfacer la demanda. El 90% de los ejecutivos de los hospitales creen que en los próximos 10 años experimentarán una deficiencia de médicos especialistas, enfermeras y otros, lo que dificultará su capacidad para brindar una atención adecuada (Lytle, 2020). En el ámbito internacional, la falta de recursos humanos ha sido reconocida como uno de los desafíos de mayor importancia que enfrentan los sistemas sanitarios en los últimos periodos en el estado de Berlín el 75% los trabajadores de salud han tenido escasos recursos en la ejecución de sus actividades, de manera que la calidad de atención en el usuario se veía reflejada en quejas y reclamos casi a diario (Bourgeault et al., 2020).

En lo que respecta al ámbito nacional este problema no ha sido ajeno a los datos presentado anteriormente ya que desde hace varios años dicho problema persiste en el rubro sanitario con mayor frecuencia. En una publicación reciente por la defensoría del Pueblo, señalaba que existe un alto grado de deterioro en los establecimientos sanitarios, y la carencia de personal sanitario especializado. Esto pudo corroborarse que, en los distritos de Lince, Jesús María, La Victoria, Chorrillos, Rímac y gran parte del cercado de Lima aproximadamente 200 personas llegaban a diario a dichas instalaciones de salud, en su mayoría afectado por TBC. Asimismo, en los datos mostrados por la Controlaría General de la República, señalan también que la ante la culminación de la emergencia sanitaria casi el 30% en la contratación de personal de salud se había visto reducida, la sobrecarga de laboral había tenido un impacto significativo en la calidad de atención de los servicios que se da en el establecimiento sanitario. Asimismo, durante la tercera ola por el COVID-19, más de 10 mil enfermeras habían culminado su tiempo de servicio, creando una brecha la falta de personal sanitario y la calidad de atención. (Kajat, 2021)

El Hospital público pertenece al Minsa, considerado como nivel II – I, ubicado en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. A 317.5 msnm, tiene a su cargo la atención de la población de la jurisdicción de la localidad y otros anexos, así como de otra provincia cercana, también atiende referencias de 43 EE.SS (Establecimientos de salud). El hospital presupuestalmente depende de la Unidad Ejecutora 404 Red de salud Sara. Se cuenta con profesionales médicos

especialistas en medicina interna, cirugía, pediatría, Geriátrica, ginecología, obstetricia, oftalmología Otorrinolaringología, Medicina general. En el servicio de emergencia se cuenta con todas las especialidades, sin embargo, no se garantiza los 365 días del año. Los profesionales especialistas son contratados de otras regiones. Así mismo hay déficit de profesional no medico (enfermeros) para las áreas de Tópico, triaje, área critica, sala de observaciones I-II-III. De acuerdo a la observación que se realizó se pudo ver que existe un déficit de personal de salud de acuerdo al perfil requerido por lo que esto puede influir en la calidad de atención a los ciudadanos sumado a ello los insuficientes recursos financieros, como el presupuesto que se tiene asignado por la Unidad Ejecutora 404, seguidamente por las recurridas quejas al día, lo que suma un total de 100 aproximadamente al mes, en donde se hace poco o casi nada por solucionarla, de tal manera que el resultado de este estudio busca determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad por lo que busca comprender cómo la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, y encontrar formas de mejorar tanto la planificación del servicio como la calidad de atención al usuario para abordar los desafíos actuales de nuestra institución.

En tanto, para la formulación tenemos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?; en la formulación se problemas específicos se va determinar las dimensiones sobre: ¿Cuál es la relación entre la provisión, organización, retención y desarrollo con la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?

Acerca de la justificación, es teórica debido porque revisa todo lo relacionados variables de estudios. De manera que dicha justificación se ubica en la responsabilidad institucional de buscar la solución y beneficio para todos los involucrados, tomando en consideración solución a los diversos cuellos de botella hallados, este estudio yace con el fin de mejorar la gestión del talento humano y la calidad de atención; en la justificación metodológica, este estudio viene dada por la identificación de los instrumentos que se ajustan a las preguntas que queremos conocer, su fiabilidad en la validación del alfa de Cronbach y el método cuantitativo establecido para aportar conclusiones, para proponer deducciones basadas en la comprobación de hipótesis. Por lo que la justificación practica se justifica porque a

partir de la identificación de las deficiencias acerca de la gestión de recursos humanos que existe en el interior del Hospital, se puede buscar e implementar diversas estrategias y políticas tales como la capacitación del personal sanitario, selección y contratación del personal y actividades que conlleven a un buen clima laboral, a fin de contribuir con la mejora de la calidad de atención a los pacientes. Asimismo, se justifica socialmente, porque partir de este estudio se buscó mejorar los niveles de la calidad de atención de los pacientes que ingresaron al ambiente de emergencia, a través de una gestión adecuada de los recursos humanos. Dichos aportes, serán de mucha importancia para que los pacientes queden satisfechos con la atención brindada y sobre todo mantengan la confianza en el trabajo que realizan el personal sanitario en el momento que los atienden.

Con respecto al objetivo general se ha tomado en consideración: Determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022; del mismo modo para los Objetivos específicos se tuvo lo siguiente: Determinar qué relación existe entre las dimensiones sobre la provisión, organización, retención y desarrollo con la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022. En relación a la Hipótesis General se considera que: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022. Para las hipótesis específicas se tienen: Existe relación significativa entre la provisión, organización, retención y desarrollo con la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Acerca de los trabajos nacionales que han sido tomados en cuenta para el presente estudio, se están considerando aquellas referencias que nos proporcionaron información acerca de la primera variable, que es gestión de recursos humanos, para los cual sus dimensiones: motivación, desarrollo organizacional, trabajo en equipo asimismo tomando como referencias los estudios para nuestra otra variable de estudio que es la calidad de atención se consideraron las dimensiones relación interpersonal y el entorno de confort. En base a lo dicho podemos mencionar a: En esa misma línea se tiene los estudios de Atausinchi (2018) quien propuso establecer la relación con respecto a la gestión del desarrollo personal con el desempeño laboral en un centro educativo, se basó en un enfoque cuantitativo, cuyo nivel fue descriptivo y en relación al diseño se caracterizó por ser no experimental, donde participaron 41 trabajadores, por lo que la recogida de los datos pudo hacerse posible con la ayuda de una encuesta en donde se obtuvo como hallazgos que el 56.1% de los trabajadores mencionaron con respecto a la primera variable fue regular porque su selección fue inadecuada, por otro lado el 65.9% tuvieron un desempeño regular, concluyendo que una adecuada gestión tiende a incrementar el desempeño de los trabajadores. Mamani et al., (2018) desarrollaron una investigación para determinar si la gestión del talento en el personal se relación con la calidad de servicio que proporcionan al usuario en un Municipio. El estudio se caracterizó por desarrollarse de forma descriptiva correlacional, cuyo marco muestral estuvo conformado por 384 usuarias. En esa misma línea se aplicó una encuesta y dos instrumentos para la recogida de datos el 55.7% indicaron que se da gestión poco eficiente, y en relación a la otra variable el 62% indicaron una atención regular. Concluyo que en la medida que se una variable aumente su valor la otra también lo hará.

Zambrano (2018) desarrolló un trabajo investigación con el fin para buscar el grado de relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en una Clínica de la provincia de lima. Se desarrolló por ser básica y no experimental, de nivel correlacional y transversal. La población la conformaron 85 usuarios, del servicio de hemodiálisis. Cuando nos referimos a la forma en como recogieron la información, se dio por encuestando y aplicando dos cuestionarios para la medición de ambas variables, obteniendo como resultado que el 40% de los pacientes

indicaron una gestión regular, y con respecto a la otra variable el 48.2% se sintieron insatisfecho por la atención brindada. Concluyen que, si la calidad de servicio tiende a mejorar por ende la satisfacción de atención en los usuarios, mejorará. Guevara (2018) desarrolló un estudio para determinar la relación entre el grado de satisfacción con la calidad de atención del usuario al SIS. Fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, no experimental y transversal, para lo cual su marco muestral fue de 257 usuarios externos afiliados a dicho servicio. Se encuestó y se usó un instrumento para la recogida de datos en la medición de las variables. Por lo que los resultados en la primera variable el 74.4% de los afiliados se mostraron insatisfechos, y los resultados de la segunda variable el 87.9% señalaron que la atención fue regular. Concluye ambas variables no necesariamente están relacionadas, sino que esta puede deberse a otros factores internos o externos en la atención brindada.

Arancibia (2018), en su estudio busco determinar como la gestión hospitalaria se relaciona con la calidad de atención en el ambiente de emergencia en el Centro Hospitalario Militar de Lima. Con respecto a la parte metodológica, el tipo fue cuantitativo, con diseño transversal descriptivo. En relación a la muestra estudio estuvo constituido por 94 personal de salud de entre los cuales se señalan a médicos, enfermeras, técnicos y pacientes que pertenecían al área de emergencia. Obteniendo como resultado que el 38.71% del personal de salud señalaron que la organización de los servicios, es el más adecuado dentro de las estrategias para llevar a cabo una buena gestión en el Hospital y la cuanto a la calidad de atención el 58% señalaron que fue regular. Concluye que el desarrollo de buena calidad de atención de los servicios, es necesario la ejecución de una buena gestión hospitalaria.

Sobre los trabajos internacionales de Vera (2022) desarrollo una investigación para evaluar si la gestión de la calidad de atención guarda relación con la satisfacción de los pacientes en el ambiente de emergencia en un Nosocomio Ecuatoriano. Su estudio presento un enfoque descriptivo, no experimental. Cuyo marco muestral fue de 276 pacientes que acudieron al servicio de emergencia. Obteniendo como resultado que 44.2% se encontró insatisfecho con la atención brindada, concluyendo que, una variable de relación con la otra. En ese sentido Apolo et al. (2021), estudiaron sobre la relación que guarda la gestión estratégica del

personal en un Hospital de Venezuela; bajo un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y transversal; cuyo marco muestral fue de 192 servidores sanitarios, en donde se obtuvo que el 59.9% señalaron que la gestión del ambiente de recursos humanos fue regular, debido a una mala estructuración, y el 45% evidencio un bajo desempeño en sus actividades. Concluyendo que la gestión del personal sanitario ha sido ineficiente, de manera que no se ha cumplido con los objetivos establecidos en la institución. Finalmente se tiene los estudios de Franco y Massuh (2021), que buscó determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario en un nosocomio ecuatoriano. Para ello su estudio fue cuantitativo, de forma descriptivo, con diseño correlacional en donde su marco muestral estuvo conformado por 384 usuario, mostrando como resultados que el 43% señalaron que la atención y la calidad de servicio se presentaron de manera regular en donde existió muchas deficiencias, concluyendo que una adecuada gestión administrativa se conseguirá mejorar su satisfacción. En cuanto a Balboa (2019) quien desarrollo un estudio con la finalidad de buscar la relación entre la producción de servicios y la cantidad de recursos humanos, en un Hospital de Bolivia. Por lo que su investigación se desarrolló de forma descriptiva, con un enfoque retrospectivo, cuyo marco muestral estuvo constituido por 94 profesionales de la salud, mostrando como hallazgos que el 6.6% del personal de salud solo realizaban actividades de gestión y administración, y el 45% se sintieron insatisfechos, por lo que concluye que existe un manejo deficiente en el manejo de información y su aplicación en la toma de decisiones. Por otro lado, se tienen los estudios de Moncayo y Arechúa, (2021), realizo un estudio para evaluar la gestión del talento humano y el desarrollo integro de un centro de salud en Ecuador. Para lo cual su metodología se basó desarrollo en un entorno cuantitativo de tipo descriptivo y analítico, por lo que su marco muestral estuvo conformado por 398 usuarios, obteniendo como resultado que 55% calificaron poco eficiente, y el 68% indicaron que su desarrollo integro fue regular. Concluyendo de esta manera la relación entre ambas variables, a través del aumento de los médicos y las continuas capacitaciones para incrementar su nivel de atención.

En cuanto a las bases teóricas tenemos que el área de gestión de servicios personales según Chiavenato (2002) Está definida como la planificación, gestión y operación de métodos para lograr un rendimiento aceptable de las personas en una

organización, formando el medio por el cual los individuos a llegar a sus miras personales vinculadas directamente con su labor. Sobre de cuán importante es la gestión de los recursos humanos: se puede decir que es crucial para una organización porque los empleados son lo más valioso, porque son el motor de todo el pensamiento de los procesos, sin ellos la organización no existe, porque existen en todo el sector de los procesos: gestión organizativa, productividad, consecución de objetivos, competitividad, desarrollo organizativo e implementación de planes estratégicos y operativos (Borrero, 2019) Es bien sabido que la gestión de los activos personales es fundamental e imprescindible para cualquier empresa, ya que es flexible y adaptable, tiene en cuenta los aspectos internos y externos y es dinámica, y, según algunos autores, es la disciplina responsable del despliegue de los empleados. y les ayuda a conseguir una gama de actividades que también cubre los requisitos de su empresa; es un sistema que genera datos a través de los trabajadores, es un proceso interdisciplinario que implica la psicología industrial y la definición de la hospitalidad, la gestión organizativa, la ingeniería, el derecho laboral, la informática y otras disciplinas, y sigue su camino hacia el éxito organizativo (Chiavenato, 2017). Este análisis es apoyado por Kowalski & Loretto (2017), quienes destacan la necesidad de un enfoque más holístico de la gestión del patrimonio personal para que sea más probable que se mejore el bienestar de los empleados y por ende se puede estimular un mayor crecimiento en la fuerza de trabajo productiva. Una mejor interrelación entre los empleados y organizaciones puede generar una mayor productividad y la vez mejorar su satisfacción al ver concretados sus beneficios sociales, desarrollo, etc. y metas alcanzadas. De tal manera que ya no solo son vistos como una fuerza de trabajo, sino que se vuelven el eje principal de toda organización. Definimos la gestión de la riqueza personal como un proceso que afecta a los individuos y a las empresas, porque ambos son empleados, y debido a su interconexión, todos se afectan mutuamente de forma directa o indirecta, de modo que, si tenemos un impacto de forma positiva o negativa, se puede decir que tenemos un impacto en los demás (Chiavenato, 2017). En cuanto a la primera dimensión provisión de recursos humanos. Están vinculados a entregas individuales en la entidad. Su proceso es responsable del cuidado personal, incluyendo sus tareas relacionadas con el aprendizaje en grupo y la autoselección" (Chiavenato, 2017), Por lo tanto, se necesita entender cómo funciona en el entorno

que rodea a la empresa y cómo consecuentemente busca a los individuos para integrarlos a la empresa; este subsistema será el responsable de proveer a la organización de las personas necesarias para luego integrarlas a las tareas organizacionales de cada organización. Como opera en un entorno multifactorial y competitivo, necesita obtener continuamente información del mercado de RRHH para incorporar a los empleados adecuados.

Con respecto a la educación de la fuerza laboral en una empresa no es sólo una forma convencional en donde los empleados acepten los cambios de las políticas internas, sino también es una forma de desarrollo en donde cada uno de ellos se hagan partícipes de estos cambios, y a su vez se comprometan con alcanzar los objetivos; por lo que es imprescindible que pasen por un periodo de transición a fin de que cambien sus posiciones para conseguir nuevos talentos que conduzcan al éxito de la empresa. Por lo que podemos decir que el talento humano es la variable que más competencia genera en una organización y, cuando se gestiona eficazmente, aporta los mayores beneficios a la empresa (Calle et al., 2019).

En la segunda dimensión, organización de recursos humanos. Que implica la organización de trabajo de las personas, esto significa que en el momento en que participen y sean seleccionados, se incorporarán a sus puestos y de esta manera se puedan poner a prueba sus capacidades. En el proceso de organización de la propiedad personal implica los siguientes tres aspectos: Una parte importante de este proceso que corresponde a la integración de la empresa con sus empleados, entre los que son importantes la preparación, la definición y la investigación de los puestos y la evaluación de las habilidades, cultura, contexto y sistemas, entre los empleados y su empresa. Por otra parte, el establecimiento de los vínculos positivos, se constituye una parte crucial en la organización y en la asignación de las tareas de tal manera que se les inculca una cultura organizativa para que puedan alcanzar los objetivos definidos (Chiavenato, 2017). En la tercera dimensión retención, se define como la capacidad organizativa que posee una entidad para que los trabajadores eviten ser rotados, o que la cantidad de trabajadores dejen su puesto por un tiempo determinado (Chiavenato, 2017). Por lo tanto, la protección de los recursos humanos es esencial, ya que la protección de los trabajadores en la organización requiere un cuidado adecuado, entre los que cabe destacar los siguientes puntos: el proceso de



recompensas monetarias, la obra social, la limpieza y la protección del lugar de trabajo, que son esenciales para la organización. Los beneficios proporcionados mantendrán al empleado satisfecho y motivado en la organización. La gestión adecuada de los bienes personales generan un impacto positivo en los empleados (Oppel, 2016). Los avances en la mejora sobre la gestión de personal, especialmente en el ámbito de la gestión del desarrollo, pueden conducir a cambios positivos y significativos de acuerdo al grado de compromiso que mantienen los empleados. Por ello las tres capas que componen el crecimiento de los recursos personales son: el desarrollo, el crecimiento personal y el crecimiento organizativo, el primero vinculado al aprendizaje personal y el segundo al desarrollo corporativo. (Presbitero, 2017). En la cuarta dimensión desarrollo de recursos humanos. "Incluyen las tareas de adaptación, crecimiento personal y crecimiento organizacional, mostrando la inversión que las empresas hacen en sus empleados en el proceso de aumentar el aprendizaje organizacional" (Chiavenato, 2017, p. 324). Su enfoque del desarrollo organizativo consiste principalmente en aumentar el capital personal y, por tanto, reforzar las capacidades de la organización. En una empresa, el individuo es un elemento único, con vitalidad, sabiduría, vitalidad y un gran potencial de desarrollo. Los talentos tienen la oportunidad de adquirir habilidades, ganar conocimientos, adquirir nuevas capacidades, cambiar supuestos y comportamientos, ampliar conceptos, abstracciones y aplicaciones del conocimiento; este proceso les aporta un valor añadido al disponer de más y más capacidades y habilidades.

En segundo lugar, se acontecen los aportes teóricos con respecto a la calidad de atención según Crosby (1979) afirma que está representada por la probabilidad de que los servicios de atención médica conduzcan a los resultados de salud deseados y sigan los estándares profesionales. La calidad de la atención no tiene una definición única, ya que abarca múltiples aspectos de la atención, incluidas las relaciones con otras personas y las mejoras tecnológicas del entorno. Donabedian (1980) afirma que es un concepto multidimensional; en donde sintetizó definiciones previas para encontrar tres factores estrechamente relacionados. Hay varios investigadores que encontraron la forma de incorporar las ideas de Donabedian en sus definiciones. Como por ejemplo Campbell et al. (2000) se indica que este concepto está dado por la capacidad de brindar a los pacientes una atención eficaz y

a la vez que sea accesible de manera equitativa y eficiente en todas las áreas de atención. Considera que la mayoría de los sistemas médicos entienden e implementan erróneamente este constructo. Por lo que se debate si la satisfacción del paciente debe evaluarse junto con la calidad de la atención en una evaluación hospitalaria. Ciertos investigadores tienen diferentes puntos de vista sobre la importancia de las expectativas y la experiencia del paciente en su satisfacción general con la atención. Algunos creen que las expectativas y las experiencias dependen demasiado del paciente, mientras que otros creen que son multidimensionales y que, en su lugar, deberían centrarse en la insatisfacción del paciente. Las expectativas como las experiencias eran clave para hacer feliz al paciente. Ruggeri & Dall'Agnola (1993) afirman que los pacientes necesitan comprender la importancia de sus expectativas cuando se trata de atención psiquiátrica. Estos aspectos se pueden encontrar en el proceso, la estructura y los resultados. Lebow (1983) explica además la satisfacción del paciente como la medida en que los servicios satisfacen las necesidades del paciente en cuanto a estructura, proceso y resultado. El modelo SERVQUAL fue diseñado por Parasuraman et al. (1988) para medir la calidad del servicio prestado por las entidades, utilizando cuestionarios que pueden ser adaptados o personalizados según las necesidades de cada organización. El modelo SERVPERF fue establecido por Cronin Joseph y Taylor (2018) con la misma estructura en 5 dimensiones tomando como referencia el método Servqual, que fue utilizado en centros hospitalarios por (Babakus y Mangold, 1992) y fue reconocido por el Ministerio de Sanidad en 2012. Donabedian (1996) sugirió que para evaluar la calidad es importante establecer objetivos claros desde el principio, que deben alcanzarse mediante métodos identificables y realizables, y propuso tres métodos de diagnóstico, de: estructura, proceso y resultados. Lizana et al. (2018) afirman que la calidad en el sector sanitario se desarrolla sobre la base de lograr un buen servicio al cliente y buenas actitudes orientadas a las medidas de calidad. Cano (2016) sostiene que las ganancias y las preferencias son diferentes y que varían según las percepciones durante el parto, por lo que Para percibir lo objetivo y lo subjetivo, Díaz (2016) define una distinción entre ambos. Lo que se desea es lo que se obtiene; por ello, Martínez (2016) sostiene que esta percepción se comparte socialmente y prepara a las personas para lo que viene. Si alguien recibe un servicio subjetivo,

Ramírez (2016) explica cómo los usuarios determinan los beneficios y cómo se evalúan. Además, explica lo satisfechas que están las personas cuando reciben sus beneficios, así Cordero (2016, p. 8) define el servicio entre las expectativas de los usuarios para evaluar el balance y la realidad. Además, Watson (1988), citado por Alligod y Marriner (2011), afirma que la calidad de los cuidados es trascendente, y se basa en valores humanos por lo que debe preocuparse el bienestar de los demás siendo comprensible que la calidad de los cuidados mejore en la medida la atención que brinda la enfermera al paciente. Del mismo modo, Donabedian (1980) compara este concepto como la capacidad para lograr el máximo beneficio esperado, haciendo hincapié en el valor individual y social. Así mismo Amador et al. (2010) incluye los siguientes tres enfoques básicos para evaluar este concepto: En primer lugar, define la estructura que evalúa la capacidad del establecimiento de contar con los materiales, insumos y equipos médicos necesarios para la atención de los usuarios. En segundo lugar, señala el proceso o procedimiento que se emplea para evaluar la gestión de la atención del usuario. En tercer lugar, señala los resultados que evalúa el grado de satisfacción que alcanzan los usuarios después de haber recibido una atención sanitaria, lo que significa que, para conseguir un buen proceso de atención, los usuarios necesariamente tienen que encontrarse satisfechos con la atención recibida.

La calidad de la atención, de acuerdo a lo que indica Abadís Donabedian, quien realizó un modelo dirigido para determinar la calidad de los servicios prestados a nivel médico, que posteriormente este mismo modelo se aplicó en el campo de la enfermería, se hizo con el fin de mejorar el nivel de atención al paciente y promover una mayor comodidad a través del cuidado humanizado, independientemente de la situación en que pueda hallarse, a fin de facilitar la comunicación entre pacientes y el personal sanitario. Por ello, es necesario precisar la teoría fenomenológica de Jane Watson, quien aboga por la pertinencia del trabajo de enfermería desde una visión más allá del propio trabajo, buscando empatizar con el paciente para comprender sus sentimientos y su dolor para que pueda saber lo que realmente necesita y servirlos de acuerdo con esos requisitos. Estas consideraciones son de particular relevancia en situaciones de emergencia, donde los pacientes llegan asustados, angustiados y, a menudo, sin familiares que puedan brindarles el apoyo emocional que necesitan. En tales situaciones, los cuidadores juegan un papel clave

en crear las condiciones en las que el cuidado es más adecuado para reducir el miedo y ayudarlos a comprender la situación para apoyarlos. Las dimensiones son: En la dimensión Técnico – científico: Se constituye como un conjunto de parámetros que interrelación en la prestación de servicios sanitarios, tales como expresión de una adecuada asistencia que se presta y las capacidades de los profesionales; así como también se toma en consideración la estructura física, los servicios; por medio de 6 pilares esenciales: como la eficiencia, la capacidad competente del personal, eficiencia, continuidad, fácil acceso y la seguridad (Donabedian, 1984). Por otro lado, en la dimensión interpersonal-Humana: se refiere al flujo de información sobre la atención y la logística de la salud. También se refiere al nivel de comunicación que involucra la participación tanto del usuario como de sus proveedores de atención médica. Esta dimensión se ocupa de la interacción respetuosa, empática y amable entre los pacientes y sus cuidadores. (Donabedian, 1984). Se tiene a la comunicación como una relación de intercambio por medio del cual más de dos personas comparten sus puntos de vista sobre la realidad, por otro lado considera el respeto que considera, con cierta obediencia, que alguna cualidad, situación o circunstancia en que se trata a una persona o cosa la determina y lleva a la obediencia a lo que dice o determina o no causa ofensa o daño, en sentido define a la empatía como el compromiso emocional de una persona con una realidad que no le es familiar, por lo general los sentimientos de otra persona, asimismo se tiene a la cordialidad como los valores que nos permiten construir y mantener buenas relaciones con los demás y establecer principios internos que nos guían a la hora de tratar bien a los demás.

Finalmente, en la dimensión del entorno - confort: Se relaciona por las condiciones cómodas que brinda un establecimiento médico, es el conjunto de cosas y ambientes en los que el paciente se siente cómodo, tales como: orden y aseo, ventilación e iluminación, alimentación adecuada, protección de la intimidad y descanso individual (Donabedian, 1984). Un sistema de iluminación y ventilación brinda privacidad a los pacientes al permitir que se renueve el aire fresco en un espacio cerrado. Además, la iluminación proporcionada por el sistema ayuda a iluminar el área circundante. Por el contrario, el proceso de alimentación de los pacientes con adherencia a una dieta establecida consiste en proporcionarles los nutrientes esenciales de forma controlada. Esto es lo que proporciona privacidad a

los pacientes mientras se desarrollan en un espacio reservado. Es importante que los servicios sanitarios públicos mantengan las funcionalidades adecuadas y estén sujetos a los que dice la ley. Los lugares de trabajo deben estar limpios y ordenados para que funcionen correctamente. La ineficiencia y los accidentes pueden resultar de la negligencia en el lugar de trabajo, lo que también conduce a una reducción de la productividad. En cuanto al descanso corresponde a el período durante el cual el paciente recupera la energía perdida. Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) comentan que dicho instrumento estaba destinada principalmente a identificar los elementos que existen cuando los usuarios evalúan un servicio, por lo que los datos se utilizaron para estudiar el proceso de incorporación de áreas de mejora, es decir, las diferencias en la experiencia accesible con respecto a lo que se esperaba previamente. De este modo, el usuario podrá valorar si el servicio es positivo o negativo, teniendo en cuenta su propia valoración de sus expectativas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Desarrollo un enfoque cuantitativo, por lo que al final del estudio realizado las conclusiones generales y específicas, deben arrojar respuesta en números, altamente exactos, estos resultados se obtienen, mediante la aplicación de la estadística: descriptiva o inferencial, también con los resultados obtenidos se pueden levantar diagramas, gráficos, tablas que nos van a ayudar a la interpretación del estudio o resultados, y así poder presentar una mejor conclusión al estudio. (Hernández y Mendoza 2018)

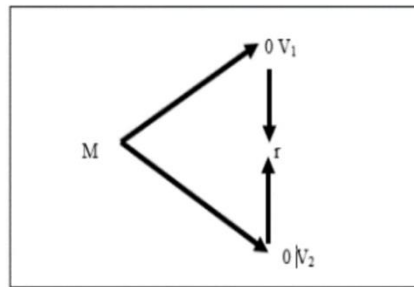
El tipo de investigación es aplicada porque que tiene como objetivo la aplicación práctica de la ciencia busca encontrar soluciones para los problemas existentes que enfrenta una sociedad o una organización (Concytec, 2018). En cuanto al método fue hipotético deductivo, porque los datos recopilados han sido procesado y sometidos a un análisis estadístico, para dar respuesta las hipótesis definidas (Sánchez, 2019). En cuanto al nivel fue correlacional, porque su propósito consistió en medir el grado de relación que se produce en la interacción de las variables, a través de la prueba de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En el diseño de la investigación, fue no experimental, porque el investigador no manipuló sus valores recogidos (Hernández y Mendoza 2018). Es de corte transversal porque como señala el mismo (Hernández & Mendoza, 2018) el estudio solo se desarrollara en un momento dado y de acuerdo a lo que señala (Marroquín, 2012), es prospectivo, debido a que el análisis se llevara a largo plazo con el fin de determinar nuevas estrategias de investigación para la solución de los nuevos problemas.

A continuación, el estudio responde al siguiente esquema:

**Figura 1.** Diseño Correlacional



Fuente: Hernández y Mendoza, (2018)

M: Muestra (personal de salud)

V<sub>1</sub>: Gestión de recursos humanos

V<sub>2</sub>: Calidad de atención

r: relación de ambas variables

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión de recursos humanos

**Definición conceptual:** Hace referencia a la planeación, organización y control de las técnicas con la finalidad de promover el buen desempeño del personal (Chiavenato 2017).

**Definición operacional:** Para llevar a cabo el análisis de esta variable, se aplicó por medio de sus dimensiones como la provisión, organización, retención y desarrollo.

**Indicadores:** Se tiene para la dimensión fiabilidad su indicador: reclutamiento, selección. Para la dimensión organización sus indicadores son: retención y socialización organizacional, para la dimensión retención, sus indicadores son: remuneración e higiene y seguridad y para la dimensión desarrollo sus indicadores son: capacitación, desarrollo personal, desarrollo Organizacional.

**Escala de medición:** Se ejecutó a través de una escala ordinal

**Variable 2:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** Es la manera en donde los profesionales sanitarios del ambiente de emergencia de un nosocomio llevan a cabo sus intervenciones de una manera segura y adecuada con el objetivo de lograr la satisfacción de sus pacientes. (Donabedian 1989)

**Definición operacional:** Se operacionaliza en sus dos dimensiones, que comprende la relación interpersonal y el entorno de confort (Ruiz-Cerino et al., 2020)

**Indicadores:** Se tiene para la dimensión relación interpersonal sus indicadores son: salud e identificación ante los pacientes, actitudes, comunicación, atención a las necesidades, trato con los pacientes y familiares, y el respeto. Para la dimensión entorno de confort sus indicadores son: alimentación, ambiente y privacidad, preocupación por las condiciones del entorno, administración de medicamentos, ambiente del área de hospitalización, manejo del ruido y confianza.

**Escala de medición:** Se llevará a cabo a través de una escala ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo a lo que señala Arias (2006), una población de estudio, se define como todos los habitantes de un determinado país o área considerados en conjunto, en donde cada uno de ellos presentan una característica en particular para los cuales serán materia de investigación. En sentido nuestra población de estudio estará conformada por trabajadores que pertenecen al ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho - 2022 y pacientes que son atendidos en dicha área.

- Criterios de inclusión: Todos aquellos trabajadores de salud pertenecientes al área de emergencia entre 18 a 60 años, aquellos que como mínimo hayan ingresado a trabajar en el tiempo no menor a seis meses y por consiguiente haya firmaron el consentimiento informado indicando ser voluntarios a responder el cuestionario proporcionado. Con respecto a los pacientes, se tomó en cuenta aquellos que tuvieron las edades entre 20 a 65 años.
- Criterios de exclusión: Aquel personal sanitario que no hayan atendido en el ambiente de emergencia en un hospital público, Ayacucho, también aquellos que recientemente hayan ingresado a laborar y su tiempo de trabajo no sea menor a seis meses. También aquello no hayan firmado el consentimiento informado. Y con respecto al pacientes, aquellos que no hayan sido atendidos en el área de emergencia y no hayan firmado el consentimiento informado.



### **3.3.2. Muestra**

Considerando la definición de Arias (2006) el concepto de una muestra se constituye como un subconjunto representativo, que se caracteriza por ser finita, y es obtenida a partir de una población accesible. En la muestra estará determinada por 60 trabajadores de salud y 60 pacientes que interactúan en el ambiente de emergencia.

### **3.3.3. Muestreo**

Finalmente con respecto a la definición del muestreo Arias (2006) lo considera como un proceso en donde se toma en cuenta la probabilidad que posee cada elemento que pertenece a población, de esta manera poder integrarse a una muestra. En ese sentido nuestro estudio se aplicará un muestreo por conveniencia que se constituye como una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio, porque tanto los trabajadores sanitarios como los pacientes son los que intervienen en este estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Aquel procedimiento validado por medio de la práctica y se encamina esencialmente hacia la obtención de información hasta la solución misma de un determinado problema que se está tratando. (Rojas-Crotte, 2011). En el estudio se aplicó una encuesta para cada una de las variables de investigación y de esta manera poder determinar cómo es el impacto de una variable sobre otra.

**Instrumento:** Se constituye a aquellos parámetros o elementos cuyo fin es ser soporte para el investigador en la recolección de información para la medición de las variables (Hernández et al., 2018). Se tomó en cuenta que uso del cuestionario fue elaborado de acuerdo a las dimensiones e indicadores establecidas, a partir de la escala de Likert para su cálculo y cuantificación de respuestas.

#### **Ficha técnica 1**

---

La ficha técnica del instrumento de la variable Gestión de recursos humanos

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de recursos humanos

Autora: López Rayme, Carmen Rosa

Adaptado por: Paredes Valencia Feliciano Olga

Año de Aplicación: 2022

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital público, Ayacucho

Significación: Medir la percepción de los profesionales sanitario del área de emergencias

Duración: 20 minutos.

Estructura: Estuvo conformado por 4 dimensiones, haciendo un total de 32 preguntas

Alternativas de respuesta: En donde el valor de 1 representa “totalmente en desacuerdo”, el valor 2 muestra “en desacuerdo”, el valor 3 indica “ni de acuerdo ni desacuerdo”, el valor 4 manifestar “de acuerdo” y el valor 5 señala “totalmente de acuerdo”. Los niveles en que se medirán indica que es deficiente si los valores están entre (32-74), es regular si están entre (75-117) y e eficiente si esta entre (118-160)

## **Ficha técnica 2**

---

La ficha técnica del instrumento de la variable Calidad de atención

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Calidad de atención

Autora: Gaona Córdova, Silvia

Año de Aplicación: 2022

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: hospital público, Ayacucho

Significación: Medir la percepción de la calidad de atención

Duración: 20 minutos.

Estructura: Conformado por 2 dimensiones, en donde las preguntas son 28 ítems

Alternativas de respuesta: 1 = Nunca, 2 = A veces, 3 = Siempre

Los niveles en que se medirán: Deficiente (15 - 38), Regular (39 - 62), Buena (63 - 84)

---

### **3.5. Procedimientos**

En esta etapa se realizó el trámite para obtener la autorización del jefe o encargado en un hospital público , Ayacucho, donde se va a realizar el estudio, de esta manera poder tener acceso al desempeño del personal sanitario del área de emergencia y para la recopilación de la información fue posible a través del uso de los cuestionarios, por lo que este estudio contó con la participación voluntaria y de manera anónima, y/o la aplicación del cuestionario de manera personal, que una vez

finalizada los datos se guardaron en una base de datos. Para la primera variable, se tomó en consideración un cuestionario con 32 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: provisión (7 ítems), organización (8 ítems), retención (7 ítems), desarrollo (9 ítems). Para la segunda variable, se confeccionó un cuestionario conformado por 28 ítems, distribuidas en 2 dimensiones: relación interpersonal (14 ítems), entorno de confort (14 ítems)

Validez: En cuanto a la validez que se define como el grado de exactitud con que el instrumento tiende a ser verificado en función a la medición a las variables. (Hernández et ál., 2014). Por lo que, en esta investigación, se realizó su validez a partir de la evaluación de un documento validado por tres especialistas en la materia. El estudio fue validado por dos docentes de la Universidad Cesar Vallejo. (Anexo 3)

Confiabilidad: Este constructo se concibe al grado que es aplicado a un instrumento de medición ya sea de una población, grupo u objeto de estudio cuyo fin es proporcionarnos resultados verídicos y consistentes (Hernández et ál., 2018, p.200). Se aplicó una prueba piloto en veinte personales sanitarios mediante la fórmula de Alpha de Cronbach. La variable calidad con 32 ítems y cinco niveles de respuesta con un puntaje de 0.785. En cuanto a la variable de atención y cinco niveles de respuesta se realizó el alfa con un puntaje de 0.753.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el análisis cuantitativo se consideró los niveles de medición y la aplicación de la estadística fue tanto descriptivo como inferencial (Hernández y Mendoza 2018). Para el análisis de tipo descriptivo se usó el paquete estadístico MS Excel v.2019 de los resultados de cada instrumento en relación a las dimensiones evaluadas por medio de tablas, figuras y valores porcentuales hallados y para dar respuestas a las hipótesis formuladas se aplicó el análisis inferencial de los datos obtenidos por medio del paquete estadístico SPSS V.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron en este apartado las diversas reglas o códigos, que han servido como pilar base protección de los datos de las personas que acuden como sujeto de estudio (Bryman & Bell, 2007). Asimismo, este estudio, estuvo sujeto a los principios

del código de ética por la Universidad para el desarrollo de los trabajos investigativos, en donde la autora se comprometió a no manipular la información recopilada, por lo que su aplicación fue para fines investigativos. Por lo tanto, la información recopilada se rigió bajo el principio de originalidad, y fue evaluado a través programa antiplagio Turnitin, siguiendo las normas APA como se definen en los lineamientos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de gestión de recursos humanos y sus dimensiones*

Nivel	V1		D1		D2		D3		D4	
	Gestión de recursos humanos		Provisión		Organización		Retención		Desarrollo	
	f	hi	f	hi	f	hi	f	hi	f	hi
Deciente	7	12%	14	23%	13	22%	15	25%	9	15%
Regular	50	83%	43	72%	41	68%	40	67%	49	82%
Eficiente	3	5%	3	5%	6	10%	5	8%	2	3%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Nota: De conformidad a los reportes de la tabla 1, se observan los datos obtenidos de la variable gestión de recursos humanos y sus cuatro dimensiones medidas a partir del instrumento aplicado al personal de salud de un hospital público, Ayacucho.

De acuerdo a lo que respondieron el personal sanitario del ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, sobre la gestión de recursos humanos se encontró que el 12% (5) tiene un nivel deficiente, el 83% (50) tienen un nivel regular y el 5% (3) un nivel bueno, estos resultados reflejan el porcentaje en cómo se han gestionado los recursos humanos sobre el personal de salud

Por otro lado, con respecto a la dimensión provisión, el personal sanitario del ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, el 23% (14) tiene un nivel deficiente, el 72% (41) tienen un nivel regular y el 5% (6) tienen un nivel bueno, esto resultados reflejan el suministro de talentos en el área de emergencia

Respecto a la dimensión organización, el personal sanitario del ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, el 22% (14) tiene un nivel deficiente, el 68% (41) tienen un nivel regular y el 10% (6) tienen un nivel bueno, esto

resultados reflejan señalan la importancia de la estructuración adecuada en el servicio de emergencia.

Lo que refiere, la dimensión retención, el personal sanitario del ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, el 25% (15) tiene un nivel deficiente, el 67% (40) tienen un nivel regular y el 8% (5) tienen un nivel bueno, estos resultados reflejan que la administración adecuada de los bienes personales posee consecuencias favorables en la postura de los empleados.

Por último, en la dimensión desarrollo, el personal sanitario del ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, el 15% (9) tiene un nivel deficiente, el 82% (49) tienen un nivel regular y el 3% (2) tienen un nivel bueno. Por lo que las inversiones hacia sus trabajadores en el proceso de aumentar el aprendizaje organizacional, se ha incrementado en los últimos tiempos.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de calidad de atención y sus dimensiones*

Nivel	V2		D1		D2		D3	
	Calidad de atención		Técnico - Científico		Humana		Entorno	
	f	hi	f	hi	f	hi	f	hi
Bajo	9	15%	10	17%	8	13%	11	18%
Medio	47	78%	45	75%	46	77%	34	57%
Alto	4	7%	5	8%	6	10%	15	25%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

De acuerdo a lo que respondieron los pacientes atendidos en el ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, indicaron que la calidad de atención percibida, se encuentra en un nivel medio en un 78% (47), nivel alto de 15% (9) y un nivel bajo de 7% (4) esto es porque calidad de atención brindada se ha dado desde el momento en que el paciente ingresa al área de emergencia.

Por otro lado, con respecto a la dimensión Técnico - científico, los pacientes atendidos en el ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, señalaron que provisión recibida se ha incrementado con un nivel medio en un 78% (45), de 15% (9) y un nivel bajo de 7%(5) debido a que se da una adecuada asistencia de los profesionales de enfermería.

Respecto a la dimensión humana, los pacientes atendidos en el ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, declararon que la relación con el profesional de enfermería percibida en el área de emergencia presentaba un nivel

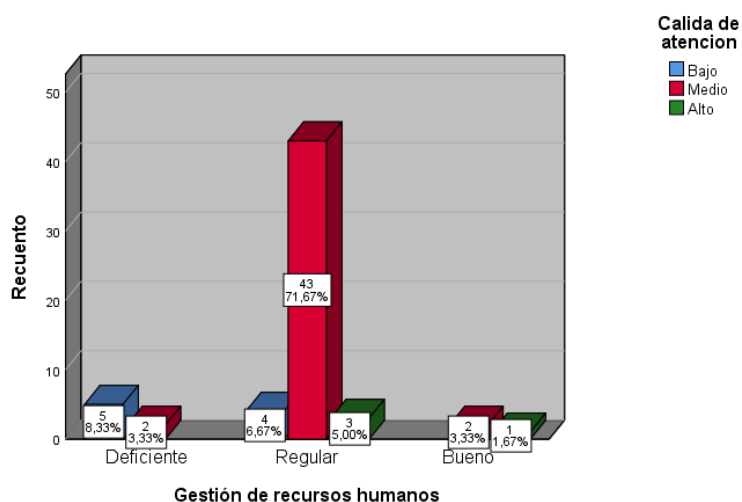
medio en un 75% (45), nivel alto de 8% (5) y un nivel bajo de 17%(10), parte importante que involucra relaciones interpersonales adecuadas, en las que debe haber comunicación, respeto, empatía y amabilidad.

Por último, la dimensión entorno, los pacientes atendidos en el ambiente de emergencia de un hospital público, Ayacucho, manifestaron que el entorno – confort está dado por las condiciones de comodidad que brinda el establecimiento de salud con un nivel medio en un 57% (34), nivel alto de 25%(15) y un nivel bajo de 18%(11) debido a que el paciente se el paciente se siente cómodo, en relación al orden y aseo, ventilación e iluminación, alimentación adecuada, protección de la intimidad y descanso.

Tabla 3  
Distribución de tabla cruzada de gestión de recursos humanos y calidad de atención

V1			V2. Calidad de atención			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>Gestión de recursos humanos</b>	Deficiente	Rec	5	2	0	7
		% T	8,3%	3,3%	0,0%	11,7%
	Regular	Rec	4	43	3	50
		% T	6,7%	71,7%	5,0%	83,3%
	Bueno	Rec	0	2	1	3
		% T	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%
<b>Total</b>	Rec	9	47	4	60	
	% T	15,0%	78,3%	6,7%	100,0%	

Figura 2.  
Datos cruzados de la gestión de recursos humanos y calidad de atención



Según la tabla cruzada sobre ambas variables se observó, cuando la gestión de recursos humanos es deficiente, el desempeño laboral es medio en un 3.33%, cuando la gestión de recursos humanos es regular, la calidad de atención es medio en un 71.67% y por último cuando la gestión de recurso humanos es buena, la calidad de atención es media 3.33%.

#### 4.2. Análisis inferencial:

Antes de realizar la contrastación de hipótesis, se realizó el estadístico de Kolmogorov por tener una muestra mayor a 50 donde se obtuvo una distribución no normal; con un valor de 0.00 para ambas variables.

#### Prueba de hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022.

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022.

Tabla 4  
*Correlación entre gestión de recursos humano y calidad de atención*

			Recurso humano	Calidad de atención
Rho de Spearman	Recurso humano	Rho.	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Rho	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Conclusión: Debido a que el valor de significación observado se tiene que (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.521\*\*) es positiva y moderada. Por ende, se rechaza la h<sub>0</sub> y se acepta la h<sub>1</sub>. Lo que implica una buena gestión de recursos humanos en el personal sanitario mejorará la calidad de atención que brindan a los pacientes.



Tabla 5  
*Correlación entre las dimensiones de gestión de recursos humanos y calidad de atención*

		Calidad de atención	
Gestión de recursos humanos	D1. Provisión	Rho de S.	0.240**
		Sig.	0.000
		N	60
	D2. Organización	Rho de S.	0.317**
		Sig.	0,014
		N	60
	D3. Retención	Rho de S.	0.468**
		Sig.	0,000
		N	60
	D4. Desarrollo	Rho de S.	0.482**
		Sig.	0,000
		N	60

HE.1: De acuerdo al valor de significancia observado del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (en donde la el p-valor < 0.05; Rho = 0.240\*\*) es positiva y baja. Se, se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ . Por consiguiente, se afirma la relación directa entre la Provisión y la calidad de atención.

HE.2: De acuerdo al valor de significancia observado del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (en donde la el p-valor < 0.05; Rho = 0.317\*\*) es positiva y baja. Se, se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ . Por consiguiente, se afirma la relación entre la organización y la calidad de atención

HE.3: De acuerdo al valor de significancia observado del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (en donde la el p-valor < 0.05; Rho = 0.468\*\*) es positiva y moderada. Se, se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ . Por consiguiente, se afirma que la relación directa entre la retención y la calidad de atención.

HE.4: De acuerdo al valor de significancia observado del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (en donde la el p-valor < 0.05; Rho = 0.482\*\*) es positiva y moderada. Se, se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ . Por consiguiente, se afirma la relación directa entre el desarrollo y la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Para llevar a cabo la discusión del resultado se ha tomado en consideración los resultados obtenidos con el marco teórico y los antecedentes escritos.

Al examinar las pruebas encontradas, admitimos la hipótesis la relación significativa entre las variables antes mencionada en el ambiente de emergencia del hospital público Ayacucho, siendo muy significativa a partir de los hallazgos obtenidos se en donde nos mostraron p-valor de 0.000 y el Rho de 0.521\*\*. En estudios similares a la variable de estudio en el contexto internacional se obtuvo resultados parecidos; sin embargo, se tuvo en cuenta que la relación fue la gestión de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo que significa que la buena gestión hace que se mejore la calidad atención para que influya en la satisfacción del usuario. Cabe señalar que en este estudio los participantes fueron pacientes atendidos en el área de emergencia del mismo modo como se señala en el estudio de Franco y Massuh (2021) en su trabajo con usuarios encontrando que la mayoría de ellos percibieron que la calidad de servicio que le ofrecían fue regular. Al respecto Chiavenato (2002) sobre la gestión de recursos humanos indicó que los empleados son la fuerza principal en una organización, en ese sentido Kowalski y Loretto (2017) señalaron que es necesario la interrelación entre empleados y empleadores, como una sola fuerza productiva para alcanzar los objetivos propuestos en la organización. Por lo dicho anteriormente, se encontraron los siguientes resultados de acuerdo a los trabajadores de salud en cuanto a la gestión de recursos humanos y de los pacientes en cuanto a la calidad de atención del servicio de emergencia del hospital público, Ayacucho. Sobre la gestión de recursos humanos el 12% tenían un nivel deficiente, el 83% tenían un nivel regular y el 5% un nivel bueno. Se observa también que en la dimensión provisión el 23% (14) tenían un nivel deficiente, el 72% (41) tenían un nivel regular y el 5% (6) tenían un nivel bueno. Respecto a la dimensión organización el 22% (14) tiene un nivel deficiente, el 68% (41) tienen un nivel regular y el 10% (6) tienen un nivel bueno. En sentido en la dimensión retención el 25% (15) tiene un nivel deficiente, el 67% (40) tienen un nivel regular y el 8% (5) tienen un nivel bueno, finalmente en la dimensión desarrollo el 15% (9) tiene un nivel deficiente, el 82% (49) tienen un nivel regular y el 3% (2) tienen un nivel bueno.

Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada de una de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos (provisión, organización, retención y desarrollo) con la variable calidad de atención. En donde la mayor limitante que se encontró fue el tiempo que disponía el personal de salud, así como también el uso de la encuesta en línea por ser algo fuera de lo común, lo que por momentos retraso la recolección de los datos, sin embargo, a pesar de esta limitante se pudo lograr encuestar tanto al personal de salud como a los usuarios involucrados en el estudio. En ese sentido se pone de manifiesto que este estudio se desarrolló bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia en donde la unidad muestral lo conformaron el personal de salud y los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia en un Hospital de Ayacucho. Kowalski & Loretto (2017), desatacaron la necesidad de un enfoque más holístico de la gestión del patrimonio personal para que mejore su bienestar y se estimule un mayor crecimiento en su fuerza productiva.

En cuanto a las respuestas de la primera hipótesis específica, siendo muy significativa a partir de los hallazgos obtenidos se en donde nos mostraron un nivel de significancia de 0.000 y el Rho de 0.240\*\*. En estudios similares a la variable de estudio en el contexto nacional se obtuvo resultados parecidos; sin embargo, se tuvo en cuenta que la relación fue la provisión al suministro de talentos y la satisfacción del usuario, lo que significa que la buena provisión de los recursos hace que se mejore la calidad atención para que influya en la satisfacción del usuario. Cabe desatacar que en este estudio los participantes fueron pacientes atendidos en el área de emergencia del mismo modo como se señala en el estudio de Zambrano (2018) en su trabajo con usuarios encontrando que la mayoría se sintieron satisfechos con la atención brindada. Al respecto Chiavenato (2002) sobre la provision de recursos humanos, señalao que es responsable del cuidado personal, incluyendo sus tareas relacionadas con el aprendizaje en grupo y la autoselección en una organización. Por lo dicho anteriormente, se encontraron los siguientes resultados de acuerdo a los trabajadores de salud en cuanto a la provisión de los recursos humanos y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital. Sobre la dimensión provisión el 23% (14) tenían un nivel deficiente, el 72% (41) tenían un nivel regular y el 5% (6) tenían un nivel bueno. Del mismo modo se busca determinar la relación entre la provisión con la variable

calidad de atención. Si se analiza los resultados de la dimensión provisión en donde el 72% tenían un nivel regular, se pudo señalar que el personal de salud necesita que se le provea de los recursos que necesita, para que puede brindar una buena calidad de atención al usuario. En ese sentido se pone de manifiesto que este estudio se desarrolló bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia en donde la unidad muestral lo conformaron el personal de salud y los usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia en un del hospital público, Ayacucho.

En cuanto a las respuestas de la segunda hipótesis específica, siendo muy significativa a partir de los hallazgos obtenidos se en donde nos mostraron un nivel de significancia de 0.014 y el Rho de 0.317\*\*. En estudios similares a la variable de estudio en el contexto nacional se obtuvo resultados parecidos; sin embargo, se tuvo en cuenta que la relación gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en trabajadores de una institución, lo que significa que una buena gestión sobre los recursos humanos, mejor ser el desempeño laboral en las actividades de los trabajadores. Atausinchi (2018) quien desataca la participación de trabajadores en su estudio demostró que la buena organización de recursos humanos esta relaciona con el incremento del desempeño laboral. Al respecto Chiavenato (2002) sobre la organización de recursos humanos, señaló que la organización de trabajo de las personas, implica que en el momento en que se lleve a cabo su participacion y seleccion, se incorporarán a sus puestos y de esta manera se puedan poner a prueba sus capacidades. Una parte importante de este proceso que corresponde a la integración de la estructura de la empresa y de los empleados, entre los que son importantes la preparación, la definición y la investigación de los puestos y la evaluación de las habilidades, cultura, contexto y sistemas, entre los empleados y su empresa. Por otra lado, el establecimiento de vínculos positivos que se constituye como una parte crucial que se puede organizar y asignar correctamente las tareas a los empleados y a su vez inculcar una cultura organizativa de tal forma que comprendan los objetivos definidos. Por lo dicho anteriormente, se encontraron los siguientes resultados de acuerdo a los trabajadores de salud en cuanto a la organización de los recursos humanos y la calidad de atención en el personal sanitario en el ambiente de emergencia del nosocomio. Sobre la dimensión organización el 22% (14) reflejaron un nivel deficiente, el 68% (41) tuvieron un nivel regular y el 10% (6) tenían un nivel bueno. Del mismo modo se busca determinar la

relación entre la organización con la variable calidad de atención. Si se analiza los resultados de la dimensión organización en donde el 68% tenían un nivel regular, se pudo señalar que en la medida que se mejore la organización del personal de salud, se podrá incrementar el nivel de la calidad de atención a los usuarios. En cuanto a las respuestas de la tercera hipótesis específica, siendo muy significativa a partir de los hallazgos obtenidos se en donde nos mostraron un nivel de significancia de 0.000 y el Rho de 0.468\*\*. En estudios similares a la variable de estudio en el contexto nacional se obtuvo resultados parecidos; sin embargo, se tuvo en cuenta que la relación gestión estratégica del talento humano y la satisfacción del usuario de un hospital, lo que significa que una buena gestión estratégica del talento humano, la satisfacción del usuario será placentera. Apolo et al. (2021) quien desataca la participación de usuarios en su estudio demostró que la gestión sobre el talento humano está relacionada con la satisfacción del usuario de un hospital. De la misma manera se asemejan con los resultados de Vera (2022) quien concluyo que concluyendo que, si se desarrolla una buena gestión en la calidad de atención en los usuarios, quedarían satisfechos. Al respecto Chiavenato (2002) sobre la retención de recursos humanos, lo define como la capacidad organizativa que posee una entidad para que los trabajadores eviten ser rotados, o que la cantidad de trabajadores dejen su puesto por un tiempo determinado, ya sea de forma directa o indirecta. Por lo tanto, la protección de los recursos humanos es esencial, ya que la protección de los trabajadores en la organización requiere un cuidado adecuado, entre los que cabe destacar los siguientes puntos: el proceso de recompensas monetarias, la obra social, la limpieza y la protección del lugar de trabajo, que son esenciales para la organización en donde los beneficios proporcionados mantendrán al empleado satisfecho y motivado en la organización. Por lo dicho anteriormente, se encontraron los siguientes resultados de acuerdo lo que indican los trabajadores de salud en cuanto a la organización de los recursos humanos y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital. Sobre la dimensión retención el 25% (15) tiene un nivel deficiente, el 67% (40) tienen un nivel regular y el 8% (5) tienen un nivel bueno. Si se analiza los resultados de la dimensión retención en donde el 67% tenían un nivel regular, se pudo señalar que en la medida que se mejore la retención de los recursos humanos, pueden conducir a cambios

positivos y significativos en el nivel de compromiso de los empleados para lograr la satisfacción plena de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

En cuanto a las respuestas de la cuarta hipótesis específica, siendo muy significativa a partir de los hallazgos obtenidos se en donde nos mostraron un nivel de significancia de 0.000 y el Rho de 0.482\*\*. En estudios similares a la variable de estudio en el contexto nacional se obtuvo resultados parecidos; sin embargo, se tuvo en cuenta que la relación gestión estratégica del talento humano y la satisfacción del usuario de un hospital, lo que significa que una buena gestión estratégica del talento humano, la satisfacción del usuario será placentera. Arancibia (2018), quien desataca la participación de usuarios en su estudio demostró que la gestión sobre el talento humano está relacionada con la satisfacción del usuario de un hospital. De la misma manera se asemejan con los resultados de Guevara (2018) quien concluyo que el nivel de satisfacción y a la calidad de atención del usuario no necesariamente están relacionadas, sino que esta puede deberse a otros factores internos o externos en la atención brindada. Al respecto Chiavenato (2002) sobre la dimension organización, incluyen las tareas de adaptación, crecimiento personal y crecimiento organizacional, mostrando la inversión que las empresas hacen en sus empleados en el proceso de aumentar el aprendizaje organizacional. Su enfoque del desarrollo organizativo consiste principalmente en aumentar el capital personal y, por tanto, reforzar las capacidades de la organización. En una empresa, el individuo es un elemento único, con vitalidad, sabiduría, vitalidad y un gran potencial de desarrollo. Por lo dicho anteriormente, se encontraron los siguientes resultados de acuerdo la indicaron los trabajadores de salud en relación a la dimensión desarrollo de la primera variable de estudio y la calidad de atención en el personal sanitario que pertenece al área de emergencia. Se tiene que en dicha dimensión el 15% (9) tiene un nivel deficiente, el 82% (49) tienen un nivel regular y el 3% (2) tienen un nivel bueno. Si se analiza los resultados de la dimensión desarrollo en donde el 82% tenían un nivel regular, se pudo señalar que en la medida que se mejore el desarrollo de los recursos humanos, se lograra una mejor satisfacción en los usuarios que han sido atendidos en el servicio de emergencia.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluye que la gestión de recursos humanos del personal de salud afecta directamente la calidad de atención que brindan a sus pacientes; esto quiere decir que si no planifica correctamente las actividades o las diversas formas de intervención del personal de salud, y sobre todo si se deja de lado el desarrollo de sus capacidades; afecta la calidad atención que brindan hacia sus pacientes negativamente; por lo que una buena gestión de los recursos humanos implica una buena calidad de atención.

**Segundo:** Se concluye que la dimensión provisión de la variable gestión de recursos humanos afecta de manera directa la calidad de atención que a los pacientes; esto quiere decir que en la medida que el área de recursos humanos provisione adecuadamente a las personas idóneas para los puestos de salud que se requiere; ya a través del proceso de reclutamiento o selección, la calidad de atención se verá afectado, por lo que si el personal de salud cuenta con el material y el equipo adecuado para cada circunstancia podrá ofrecer una calidad de atención.

**Tercero:** Se concluye que la dimensión organización de la variable gestión de recursos humanos afecta de manera directa la calidad de atención a los pacientes; lo que significa que en la medida que el personal de salud conozca y se integre adecuadamente a la misión institucional de su lugar de trabajo, así como ejecute el cumplimiento de sus funciones delegadas por su superior inmediato podrá ofrecer una buena calidad de atención al paciente.

**Cuarto:** Se concluye que la dimensión retención de la variable gestión de recursos humanos afecta de manera directa la calidad de atención a los pacientes; lo que significa si los encargados del área de recursos humanos incentivan valorativamente a los trabajadores por sus méritos y su buen desempeño; la calidad de atención que brindan se verá afectada positivamente y por ende se conseguirá que los pacientes se encuentren satisfecho con la atención brindada.

**Quinto:** Se concluye que la dimensión desarrollo de la variable gestión de recursos humanos afecta de manera directa la calidad de atención a los pacientes. Al priorizar el desarrollo del personal a través de programas de capacitación que les ayuden a mejorar sus habilidades y destrezas, se puede mejorar la calidad de atención al paciente de manera significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Recomendamos al director del Hospital, se lleve cabo la implementación de programas de capacitación al personal de salud con él con el fin de mejorar su rendimiento para la mejorar la calidad atención en los usuarios.

Segundo: Recomendamos al director del Hospital de, que proporcione todos los recursos que necesita para que el personal de salud pueda ejecutar correctamente sus tareas asignadas, a fin de cumplir con todos los objetivos estratégicos establecidos.

Tercero: Recomendamos al director del Hospital de, mejorar la experiencia de rotaciones para que los trabajadores usen sus habilidades en forma adecuada en respuesta favorable de la institución.

Cuarto: Recomendamos al director del Hospital de, velar por las prácticas clínicas para la reducción de riesgo potenciales en los pacientes.

Quinto: Recomendamos al director del Hospital de, contar con nuevos talentos a fin de que se incremente las competencias sanas y mejore el desarrollo organizativo con el fin de reforzar las capacidades de la organización.



## REFERENCIAS

- Aiken L., Simonetti, M., Sloane, D., Cerón, C., Soto, P., Bravo, D., Galiano, A., Behrman, J., Smith, H., McHugh, M. D., & Lake, E. (2021). *Hospital nurse staffing and patient outcomes in Chile: a multilevel cross-sectional study*. *The Lancet Global Health*, 9(8), e1145–e1153. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(21\)00209-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(21)00209-6)
- Alligod, M., y Marriner, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería* (E. E. Mosby (ed.); 7 ma).
- Amador, P., Cubero, M., y Ormandy. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175–179.
- Apolo-Pérez, K. L., Álvarez-Gavilanes, J. E., y Vicuña-Matute, W. G. (2021). *Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala*. *Cienciamatria*, 7(12), 38–66. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.419>
- Arancibia, J. (2018). *Gestión hospitalaria y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército – Lima 2018* [Instituto Científico y Tecnológico del Ejército Escuela de Post Grado]. <http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/299/1/TESIS JORGE ARANCIBIA ALVARADO.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a La Metodología Científica*. (Episteme (ed.); Sexta).
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163–170. <https://doi.org/10.1201/9781315369051-4>
- Atausinchi, J. (2018). *La Gestión de Recursos Humanos y su relación con el Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local La Convención-Cusco-2018* [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33448/atausinchi\\_pj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33448/atausinchi_pj.pdf?sequence=1)

- Babakus, E., y Mangold, W. (1992). *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation*. *Health services research*, 26(6), 767–786.
- Balboa, S. (2019). *Relación entre producción de servicios y el número de recursos humanos profesionales en los Hospitales Municipales La Merced y Los Pinos, durante la gestión 2017*. Universidad Mayor de San Andrés.
- Borrero, R. (2019). *Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia*. *KOINONIA*, 4(7), 293–307.
- Bourgeault, I., Maier, C. B., Dieleman, M., Ball, J., MacKenzie, A., Nancarrow, S., Nigenda, G., y Sidat, M. (2020). The COVID-19 pandemic presents an opportunity to develop more sustainable health workforces. *Human Resources for Health*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00529-0>
- Bryman, A., y Bell, E. (2007). *Business Research Methods*. Oxford University Press (ed.); 2nd editio).
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Rev Med Hered*, 23.
- Calle, A., Narváez, C., y Erazo, J. (2019). *Auditoría en prevención de riesgos laborales y salud ocupacional: Procedimiento sistémico aplicado a la empresa Jasetrón*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 25. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i2.466>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Editorial Mc Graw Hill. (ed.); 10a ed.).
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica* (McGraw-Hill (ed.); 3era. Ed.).
- Cívicos, A., y Hernández, M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social*.

Acciones e Investigaciones Sociales, 23(1), 25–55.  
[https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.200723306](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.200723306)

Cronin Joseph, y Taylor, S. (2018). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations* Measurement of Service Quality. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>

Crosby, P. (1979). *Quality is free: The art of marketing quality certain*. McGraw-Hill.

Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación* (La Prensa Médica Mexicana (ed.)).

Donabedian. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. En Health Administration Press (1era ed.).

El Comercio. (2022). *COVID-19: Casi 10 mil enfermeras y enfermeros fueron despedidos durante la tercera ola, reporta decana del CEP*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/covid-19-en-peru-casi-10-mil-enfermeras-y-enfermeros-fueron-despedidos-durante-la-tercera-ola-reporta-decana-josefa-vasquez-video-colegio-de-enfermeros-del-peru-coronavirus-cep-minsa-essalud-rmmn-noticia/>

Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., y Asca, P. (2021). *El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo*. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61–83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>

Franco, J., y Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación* [Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6381/1/T-UTEQ-184.pdf>

Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto*

Cadenillas Chota 2018 [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición* (McGraw.Hill (ed.)).  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta Edic). Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2019). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740–760.  
<https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>

Juran, J. (1954). *Universals in management planning and controlling*. *Management Review*, 43(11), 748–761.

Kowalski, T. H. P., y Loretto, W. (2017). *Well-being and HRM in the changing workplace*. *International Journal of Human Resource Management*, 28(16), 2229–2255. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1345205>

Lauvergner, C. (2020). *Covid-19 en Perú: “En Iquitos, los hospitales ya no controlan nada”*. <https://www.france24.com/es/20200510-covid19-peru-iquitos-hospitales-no-controlan-nada>

Lizana, D., Piscocoya, F., y Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018* [Universidad Cayetano Heredia].

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lytle, T. (2020). *The Health Care Industry's Top HR Challenges*. 2020. <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-magazine/spring2020/pages/health-care-industry-top-hr-challenges.aspx>

Mamani, J., Meléndez, J., y Guillermo, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la municipalidad provincial de chincha, 2018* [Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3014>

Manuel, G., Quispe, C., y Raez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industrial Data*, 6(1), 89–94. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0Ahttps://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>

Moncayo, O., y Arechúa, W. (2021). *Gestión del talento humano y su impacto en el desarrollo integral del centro de salud tipo c san jacinto de Buena Fe, 2020*. [Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6370>

Neyestani, B. (2017). *Principles and Contributions of Total Quality Mangement (TQM) Gurus on Business Quality Improvement*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2950981](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2950981)

OMS. (2020). *Ficha informativa: Servicios de salud de calidad*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Oppel, M. (2016). *Examining the relationship between strategic HRM and hospital employees' work attitudes: an analysis across occupational groups in public and private hospitals*. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(1), 794–814. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2016.1254104?journalCode=rijh20>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Presbitero, A. (2017). *How do changes in human resource management practices influence employee engagement? A longitudinal study in a hotel chain in the Philippines*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(1), 56–70. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332845.2016.1202061>
- Puch, G., Ruiz, M., Castañeda, H., Faustina, G., y Correo, P.-K. (2016). *Investigación Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(2), 129–136.
- Rojas-Crotte, I. R. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos de la investigación científica*. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Salazar, A. (2021). *Estrategia de recursos humanos para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chiclayo* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55022>
- Shack, N. (2019). *Contraloría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para el servicio de emergencia*. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-de-hospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencia-noticia/>
- Torres, A. (2015). *Influencia de la Ley del Mínimo Esfuerzo en el consumo de productos sanitarios* [Universidad de Barcelona]. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/66184>
- Vera, L. (2022). *Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3038>

Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano\\_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de Variables

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
<b>Gestión de recursos humanos</b>	Según Chiavenato (2017), indica que este concepto hace referencia a la Planeación, organización y control de las técnicas con la finalidad de promover el buen desempeño del personal.	Para llevar a cabo el análisis de la variable gestión de recursos humanos, se aplicará por medio de sus dimensiones: provisión, organización, retención y desarrollo	Provisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento.</li> <li>• Selección.</li> </ul>	Deficiente (32-74)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retención</li> <li>• Socialización Organizacional</li> </ul>	Regular (75-117)
			Retención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración</li> <li>• Higiene y seguridad</li> </ul>	Eficiente (118-160)
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Desarrollo Organizacional</li> </ul>	

Fuente: López, (2020). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.



	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA Y VALORES</b>
<b>Calidad de Atención</b>	Según Donabedian (1989) la definió como la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de forma que se maximice su beneficio para la salud de los pacientes sin aumentar el riesgo de forma correspondiente	Según Donabedian (1984) distinguió tres componentes de la atención de salud de calidad: calidad técnica, calidad interpersonal y servicios.	Técnico – Científico  Humana  Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Integralidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Comunicación</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad</li> <li>• Integralidad</li> <li>• Continuidad</li> </ul>	Bajo (26-60) Medio (61-95) Alto (96-130)

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores / categorías y subcategorías					
<p><b>Problema General</b>                      Cuál es la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho – 2022</p> <p><b>Problemas Específicos</b>                      1. ¿Qué relación existe entre la provisión y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?                      2. ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?                      3. ¿Qué relación existe entre la retención y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?                      4. ¿Qué relación existe entre el desarrollo y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b>                      Determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>                      1. Determinar qué relación existe entre la provisión y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022                      2. Determinar qué relación existe entre la organización y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital público, Ayacucho 2022                      3. Determinar qué relación existe entre la retención y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público, Ayacucho - 2022                      4. Determinar qué relación existe entre el desarrollo y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público, Ayacucho - 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b>                      Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b>                      1. Existe relación significativa entre la provisión y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022                      2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022                      3. Existe relación significativa entre la retención y la calidad de atención en el personal de salud del servicio de emergencia de un hospital público, Ayacucho - 2022                      4. Existe relación significativa entre el desarrollo y la calidad de atención en el personal de salud de un hospital público, Ayacucho - 2022</p>	Variable/categoría 1: Gestión de recursos humanos					
			Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			Provisión	Reclutamiento Selección.	Del 1 al 7	1=Totalmente en desacuerdo	Deficiente (32-74) Regular (75-117) Eficiente (118-160)	
			Organización	Retención Socialización Organizacional	Del 8 al 16	2=En desacuerdo		
			Retención	Remuneración y Higiene seguridad	Del 17 al 23	3= Ni de acuerdo ni		
			Desarrollo	Capacitación Desarrollo personal Desarrollo Organizacional	Del 24 al 32	4=De acuerdo		
						5=Totalmente de acuerdo		
			Variable/categoría 2: Calidad de atención.					
			Técnico – Científico	Seguridad Efectividad Eficiencia Continuidad Eficacia Integralidad	Del 1-10	1 = Muy en desacuerdo	Bajo (26-60) Medio (61-95) Alto (96-130)	
			Humana	Confidencialidad Comprensión Cortesía Comunicación	11-20	2 = En desacuerdo veces		
Entorno	Oportunidad Integralidad Continuidad	21-26	3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4= De Acuerdo 5=Muy de acuerdo					

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la responsabilidad social que Ud., sobre la forma como se presenta la Gestión del Recurso Humano en la Institución. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

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

N	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	1	2	3	4	5
1	Considera que el proceso de reclutamiento interno busca cubrir algún puesto de trabajo					
2	Está usted de acuerdo que el reclutamiento externo comunica y difunde oportunidades de empleo, con el fin de atraer candidatos calificados para ocupar puestos disponibles de trabajo					
3	Está usted de acuerdo que el reclutamiento mixto obtiene las ventajas del reclutamiento interno con las del reclutamiento externo para asegurar el éxito de la organización					
4	Está de acuerdo con que los datos que se pueden verifican en el CV son vitales para seleccionar al trabajador					
5	Está de acuerdo que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y la facilidad de desenvolvimiento de la persona					
6	Está usted de acuerdo que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los más idóneos para contratar y suplir las necesidades de un puesto de trabajo dentro de la organización					
7	Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo					
8	Se tiene la cantidad necesaria de recursos humanos para llevar a cabo la misión institucional					
9	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes					
10	Todo el personal se involucra para cumplir con las funciones					
11	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal					
12	El jefe delega responsabilidades al personal.					
13	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.					
14	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.					
15	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo					
16	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital					
17	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal					
18	La institución le brinda al personal médico las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorras, etc., para la protección de su salud y prevención de enfermedades					
19	Los ambientes de descanso cuentan con la limpieza y desinfección correspondiente					
20	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta					
21	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes					
22	La infraestructura que ofrece este servicio está de acuerdo a los estándares en salud.					
23	La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en					

	forma eficientes y oportunos					
24	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad					
25	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y concisos, bajo la supervisión de un especialista					
26	Las capacitaciones que le brinda la institución, creen que son suficientes para potencializar su desempeño					
27	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de habilidades y destrezas					
28	La capacitación se debe priorizar para que el personal este actualizado					
29	Está usted de acuerdo con que el personal que labora cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que ejerce					
30	Se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital					
31	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional					
32	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes					

¡MUCHAS GRACIAS!

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la responsabilidad social que Ud., sobre la forma como se da la calidad de atención en la Institución. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

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

N	CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
A	<b>D1. Técnico – Científico</b>					
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud					
3	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada					
4	Entiende la información que le proporciono la enfermera(o)					
5	¿Durante la atención, la enfermera hizo uso de alguna protección personal?					
6	La enfermera le explica correctamente en que consiste cada procedimiento que realiza					
7	La enfermera hace uso de palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten					
8	La enfermera da soluciones a sus inquietudes					
9	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o)					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego al servicio.					
B	<b>D2. Humana</b>					
11	¿Recibe el saludo de la enfermera cuando ingresa al ambiente?					
12	¿Cuándo la enfermera ingresa al ambiente, se identifica con nombre?					
13	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.					
14	La información dada por el enfermero fue clara					
15	El enfermero comprende amablemente su salud.					
16	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.					
17	Se le brindo información verdadera y oportuna					
18	La atención del profesional de enfermería respeta tus creencias y costumbres					
19	El profesional de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.					
20	Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores					

	<b>D3. Entorno</b>					
21	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio					
22	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.					
23	La señalización en el servicio esta visible y legible					
24	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas					
25	El servicio de emergencia se encuentra ordenado					
26	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada					

¡MUCHAS GRACIAS!

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: PROVISIÓN</b>								
1	Considera que el proceso de reclutamiento interno busca cubrir algún puesto de trabajo	X		X		X		
2	Está usted de acuerdo que el reclutamiento externo comunica y difunde oportunidades de empleo, con el fin de atraer candidatos calificados para ocupar puestos disponibles de trabajo	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo que el reclutamiento mixto obtiene las ventajas del reclutamiento interno con las del reclutamiento externo para asegurar el éxito de la organización	X		X		X		
4	Está de acuerdo con que los datos que se pueden verificar en el CV son vitales para seleccionar al trabajador	X		X		X		
5	Está de acuerdo que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y la facilidad de desenvolvimiento de la persona	X		X		X		
6	Está usted de acuerdo que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los más idóneos para contratar y suplir las necesidades de un puesto de trabajo dentro de la organización	X		X		X		
7	Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN</b>								
8	Se tiene la cantidad necesaria de recursos humanos para llevar a cabo la misión institucional	X		X		X		
9	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes	X		X		X		
10	Todo el personal se involucra para cumplir con las funciones	X		X		X		
13	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.	x		x		x		
14	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.	x		x		x		
15	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo	x		x		x		
16	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital	x		x		x		
<b>DIMENSION: RETENCIÓN</b>								
17	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal	X		X		X		
18	La institución le brinda al personal médico las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorras, etc., para la protección de su salud y prevención de enfermedades	X		X		X		
19	Los ambientes de descanso cuentan con la limpieza y desinfección correspondiente	X		X		X		
20	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta	X		X		X		
21	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes	X		X		X		
22	La infraestructura que ofrece este servicio está de acuerdo a los estándares en salud.	X		X		X		
23	La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficientes y oportunos	X		X		X		
<b>DIMENSION: DESARROLLO</b>								
24	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad	X		X		X		
25	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y concisos, bajo la supervisión de un especialista	X		X		X		
26	Las capacitaciones que le brinda la institución, creen que son suficientes para potencializar su desempeño	X		X		X		
27	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de habilidades y destrezas	X		X		X		

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / CALIDAD DE ATENCION	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION - TÉCNICO – CIENTIFICO</b>								
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.	X		X		X		
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud	X		X		X		
3	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada	X		X		X		
4	Entiende la información que le proporcione la enfermera(o)	X		X		X		
5	¿Durante la atención, la enfermera hace uso de alguna protección personal?	X		X		X		
6	La enfermera le explica correctamente en que consiste cada procedimiento que realiza	X		X		X		
7	La enfermera hace uso de palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten	X		X		X		
8	La enfermera da soluciones a sus inquietudes	X		X		X		
9	Comprende la información que le proporcione la enfermera(o)	X		X		X		
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSION - interpersonal - humana</b>								
11	¿Recibe el saludo de la enfermera cuando ingresa al ambiente?	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
12	¿Cuándo la enfermera ingresa al ambiente, se identifica con nombre?	X		X		X		
13	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.	X		X		X		
14	La información dada por el enfermero fue clara	X		X		X		
15	El enfermero comprende amablemente su salud.	X		X		X		
16	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.	X		X		X		
17	Se le brindo información verdadera y oportuna	X		X		X		
18	La atención del profesional de enfermería respeta tus creencias y costumbres	X		X		X		
19	El profesional de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.	X		X		X		
20	Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores	X		X		X		
<b>DIMENSION - Entorno</b>								
21	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio	X		X		X		
22	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.	X		X		X		
23	La señalización en el servicio esta visible y legible	X		X		X		
24	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas	X		X		X		
25	El servicio de emergencia se encuentra ordenado	X		X		X		
26	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador **DRA. PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA DNI:40885280**

Especialidad del validador: Temática

22 de octubre del 2022

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto informante



**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

Nº	DIMENSIONES / GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION.: PROVISION</b>								
1	Considera que el proceso de reclutamiento interno busca cubrir algún puesto de trabajo	X		X		X		
2	Está usted de acuerdo que el reclutamiento externo comunica y difunde oportunidades de empleo, con el fin de atraer candidatos calificados para ocupar puestos disponibles de trabajo	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo que el reclutamiento mixto obtiene las ventajas del reclutamiento interno con las del reclutamiento externo para asegurar el éxito de la organización	X		X		X		
4	Está de acuerdo con que los datos que se pueden verificar en el CV son vitales para seleccionar al trabajador	X		X		X		
5	Está de acuerdo que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y la facilidad de desenvolvimiento de la persona	X		X		X		
6	Está usted de acuerdo que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los más idóneos para contratar y suplir las necesidades de un puesto de trabajo dentro de la organización	X		X		X		
7	Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSION.: ORGANIZACION</b>								
8	Se tiene la cantidad necesaria de recursos humanos para llevar a cabo la misión institucional	X		X		X		
9	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes	X		X		X		
10	Todo el personal se involucra para cumplir con las funciones	X		X		X		
11	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal	X		X		X		
12	El jefe delega responsabilidades al personal.	X		X		X		

13	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.	X		X		X		
14	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.	X		X		X		
15	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo	X		X		X		
16	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital	X		X		X		
<b>DIMENSION.: RETENCION</b>								
17	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal	X		X		X		
18	La institución le brinda al personal médico las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorras, etc., para la protección de su salud y prevención de enfermedades	X		X		X		
19	Los ambientes de descanso cuentan con la limpieza y desinfección correspondiente	X		X		X		
20	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta	X		X		X		
21	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes	X		X		X		
22	La infraestructura que ofrece este servicio está de acuerdo a los estándares en salud.	X		X		X		
23	La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficientes y oportunos	X		X		X		
<b>DIMENSION.: RIESGO FISICO</b>								
24	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad	X		X		X		
25	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y concisos, bajo la supervisión de un especialista	X		X		X		
26	Las capacitaciones que le brinda la institución, creen que son suficientes para potencializar su desempeño	X		X		X		
27	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de habilidades y destrezas	X		X		X		

28	La capacitación se debe priorizar para que el personal este actualizado	X		X		X		
29	Está usted de acuerdo con que el personal que labora cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que ejerce	X		X		X		
30	Se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital	X		X		X		
31	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional	X		X		X		
32	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados. Dr.: Chumpitaz Caycho Hugo Eladio DNI:15434903

Especialidad del validador: Docente especialista en investigación

...de..... del 20...

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto informante

**CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / CALIDAD DE ATENCION	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION : TECNICO – CIENTIFICO</b>								
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.	X		X		X		
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud	X		X		X		
3	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada	X		X		X		
4	Entiende la información que le proporciono la enfermera(o)	X		X		X		
5	¿Durante la atención, la enfermera hace uso de alguna protección personal?	X		X		X		
6	La enfermera le explica correctamente en que consiste cada procedimiento que realiza	X		X		X		
7	La enfermera hace uso de palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten	X		X		X		
8	La enfermera da soluciones a sus inquietudes	X		X		X		
9	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o)	X		X		X		
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSION : interpersonal - humana</b>								
11	¿Recibe el saludo de la enfermera cuando ingresa al ambiente?	X		X		X		
12	¿Cuándo la enfermera ingresa al ambiente, se identifica con nombre?	X		X		X		
13	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.	X		X		X		
14	La información dada por el enfermero fue clara	X		X		X		
15	El enfermero comprende amablemente su salud.	X		X		X		
16	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.	X		X		X		
17	Se le brindo información verdadera y oportuna	X		X		X		
18	La atención del profesional de enfermería respeta tus creencias y costumbres	X		X		X		
19	El profesional de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.	X		X		X		
20	Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores	X		X		X		
<b>DIMENSION : Entorno</b>								
21	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio	X		X		X		
22	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.	X		X		X		
23	La señalización en el servicio esta visible y legible	X		X		X		
24	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas	X		X		X		
25	El servicio de emergencia se encuentra ordenado	X		X		X		
26	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados: Dr.: Chumpitaz Caycho Hugo Eladio DNI:15434903

Especialidad del validador: Docente especialista en investigación

...de..... del 20...

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión correcta del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto informante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROSA ESTRELLA PILLMAN INFANSON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital público de Ayacucho - 2022", cuyo autor es PAREDES VALENCIA FELICIANA OLGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 30 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROSA ESTRELLA PILLMAN INFANSON <b>DNI:</b> 40885280 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7836-3395	Firmado electrónicamente por: RPILLMAN el 01-01- 2023 16:26:50

Código documento Trilce: TRI - 0505545