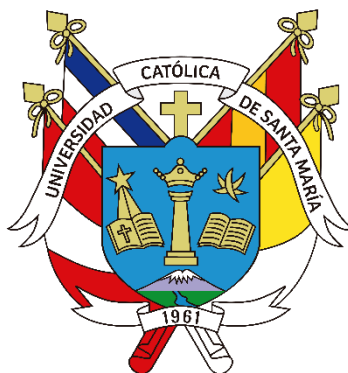


**Universidad Católica de Santa María**

**Escuela de Postgrado**

**Maestría en Gerencia en Salud**



**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN  
DE DIOS, AREQUIPA 2021.**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Arias Aquino, Efren Leandro**

Para optar el grado académico de:

**Maestro en Gerencia en Salud**

**Asesor:**

Dr. Suárez Angles, Otto Oliveros

**Arequipa- Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 05 de Abril del 2022

**Dictamen: 002411-C-EPG-2022**

Visto el borrador del expediente 002411, presentado por:

**2016271851 - ARIAS AQUINO EFREN LEANDRO**

Titulado:

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO  
DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, AREQUIPA 2021.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA  
DICTAMINADOR**



**3148 - VERA VALER JUAN JESUS  
DICTAMINADOR**

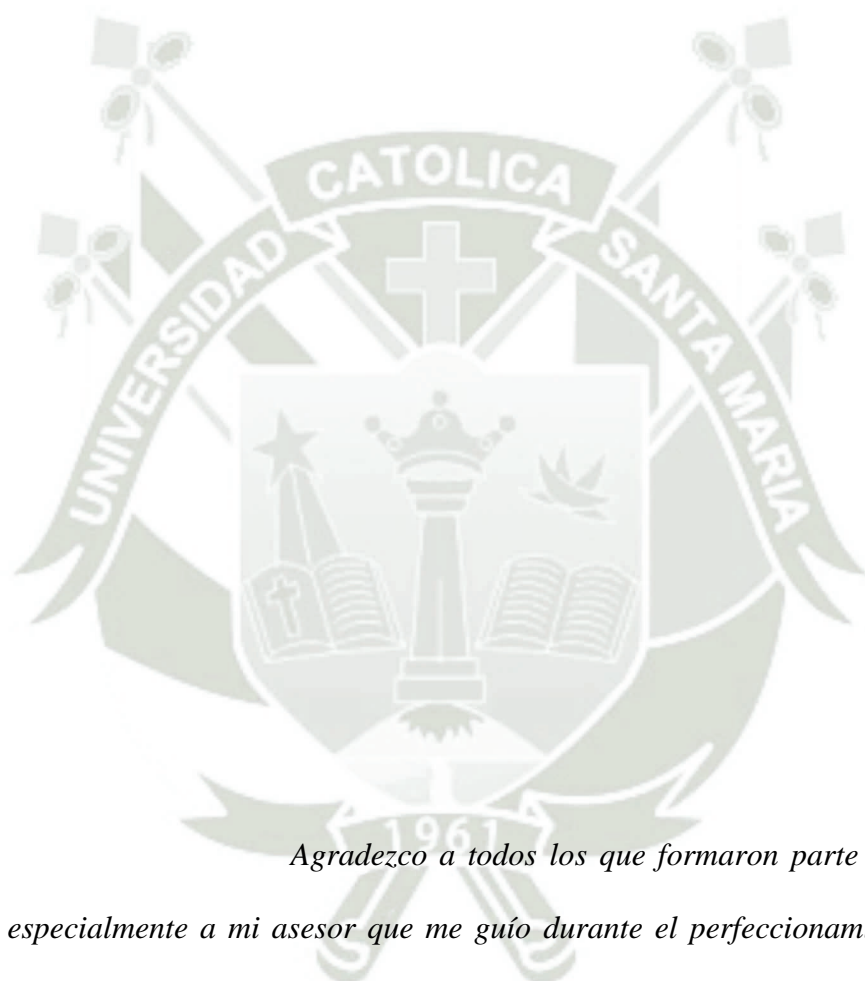


**6264 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA  
DICTAMINADOR**





*Ese trabajo de investigación va dedicada a mi amada esposa que, gracias a su apoyo inconmensurable en todos mis sueños, siempre está a mi lado para seguir avanzando y creciendo juntos como uno, gracias por existir querida mía.*



*Agradezco a todos los que formaron parte de este proceso, especialmente a mi asesor que me guó durante el perfeccionamiento del trabajo presentado, también incluyo a la institución que me abrió sus puertas para seguir aprendiendo y poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos, estas palabras también son para ti madre mía, porque a pesar que tu presencia física dejó su camino, puedes estar conmigo en cualquier lugar.*

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN .....	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
HIPÓTESIS.....	7
OBJETIVOS.....	7
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO .....	8
1.    MARCO CONCEPTUAL .....	9
1.1. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	23
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	25
2.    PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	26
2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.....	26
2.2. CAMPO DE VERIFACIÓ N .....	30
2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓ N DE DATOS.....	32
2.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	34
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓ N .....	35
RESULTADOS.....	36
DISCUSIONES.....	66
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIA.....	70
ANEXOS.....	76

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
TABLA N°1 Coeficiente Alfa de Cronbach.....	34
TABLA N°2 Aspectos generales de la población de estudio.....	36
TABLA N°3 Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	39
TABLA N°4 Dimensión manejo del personal de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	41
TABLA N°5 Dimensión motivación de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	43
TABLA N°6 Dimensión relaciones laborales de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	45
TABLA N°7 Calidad de atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San de Dios.....	47
TABLA N°8 Dimensión fiabilidad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	49
TABLA N°9 Dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	51
TABLA N°10 Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación.....	53
TABLA N°11 Dimensión Empatía de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	55
TABLA N°12 Dimensión Elementos Tangibles de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	57
TABLA N°13 La Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	59
TABLA N°14 Calidad de atención y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	61
TABLA N°15 Prueba de normalidad de Kolmogorov Simirnov de las variables y sus dimensiones.....	63
TABLA N°16 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Atención.....	64
TABLA N°17 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y las dimensiones de la Calidad de Atención.....	65

## INDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
GRÁFICO N°1 Aspectos generales de la población de estudio.....	38
GRÁFICO N°2 Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	40
GRÁFICO N°3 Dimensión manejo del personal de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	42
GRÁFICO N°4 Dimensión motivación de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	44
GRÁFICO N°5 Dimensión relaciones laborales de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	46
GRÁFICO N°6 Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	48
GRÁFICO N°7 Dimensión fiabilidad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	50
GRÁFICO N°8 Dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	52
GRÁFICO N°9 Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	54
GRÁFICO N°10 Dimensión Empatía de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	56
GRÁFICO N°11 Dimensión elementos tangibles de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	58
GRÁFICO N°12 Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	60
GRÁFICO N°13 Calidad de Atención y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.....	62

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se ejecutó con la finalidad de determinar la “relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención a los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021”. Para ello se tomó una muestra de 170 usuarios que acuden al servicio de Rehabilitación, el 57.6% era de sexo masculino mientras que el 42,4% eran de sexo femenino. Se aplicó dos instrumentos de medición, para la Gestión de Recursos Humanos se diseñó un instrumento cuyas dimensiones fueron manejo del personal, motivación y relaciones laborales que constó de 9 preguntas, para la Calidad de atención se utilizó el cuestionario SERVPERF adaptado para este estudio, ambos con una confiabilidad de elevada. Dentro de los resultados obtenidos se evidencia que el 53.5% indica que la Gestión de Recursos Humanos como regular, el 72.4% nos dicen que el manejo del personal es regular, el 52,9% mencionan que motivación es regular y el 45.95 comenta que las relaciones laborales son buenas. En relación con la Calidad de Atención el 53.5% de los usuarios del servicio indica que es regular, el 48.2% indica que la fiabilidad es buena, el 66.5% indica que la capacidad de respuesta es regular, el 75.3% indica que la seguridad es regular, el 82.4% indica que la empatía es buena y 54.7% indica que los elementos tangibles son regulares. Se concluye la correlación de ambas variables es alta (Rho de Spearman = 0.825).

**Palabras claves:** Gestión de recursos humanos, Calidad de atención, usuarios, correlación.

## ABSTRACT

This research work was re-executed in order to determine the "relationship between Human Resource Management and the Quality of care for users of the Rehabilitation Service of the San Juan de Dios Clinic, Arequipa 2021". For this, a sample of 170 users who attend the Rehabilitation, 57.6% were male while 42.4% were female. Two measurement instruments were applied, for Human Resources Management an instrument was designed with the dimensions of Personnel Management, motivation and labor relations that consisted of 9 questions, for Quality of care the SERVPERF questionnaire adapted for this study was used, both with high reliability. Among the results obtained, it is evident that 53.5% indicate that Human Resources Management is regular, 72.4% tell us that personnel management is regular, 52.9% mention that motivation is regular and 45.95 comment that the labor relations are good. Regarding the Quality of Care, 53.5% of the users of the service indicate that it is regular, 48.2% indicate that the reliability is good, 66.5% indicate that the response capacity is regular, 75.3% indicate that the security is regular, 82.4% indicate that the empathy is good and 54.7% indicate that the tangible elements are regular. It is concluded that the correlation of both variables is high (Spearman's Rho = 0.825).

Keywords: Human resource management, Quality of care, users, correlati



# INTRODUCCIÓN

La nueva realidad en el campo de la salud demanda una consolidación para el fortalecimiento de las actividades de cualquier institución dedicada a la Salud, en función de brindar a los usuarios una atención de calidad que va de la mano con el personal que brinda dicha atención. Por tal motivo, las instituciones tanto privadas como públicas necesitan de profesionales altamente capacitados tanto en la parte técnica como práctica que cumplan con los requerimientos necesarios para llevar a cabo una atención de calidad. No obstante, las instituciones no deben basarse solo en el personal asistencial, ya que también están incluidos el personal administrativo, el personal de limpieza, mantenimiento, logística, operaciones y todo el recurso humano que está directa e indirectamente relacionado en brindar una atención de calidad en el servicio de salud.

Durante los últimos años, denodados esfuerzos por parte del Ministerio de Salud por abordar la problemática de salud, estableciendo los recursos humanos el factor estratégico para garantizar una adecuada calidad de salud <sup>(1)</sup>.

Si bien es cierto la económica en el País ha tenido un creciente avance antes de la llegada del COVID19. No obstante, este hecho conto con gestores poco eficiente en su papel como administradores en salud, muchos usuarios indicaron una inadecuada calidad de atención por déficit de condiciones para su atención, así como una falta de especialistas y una mala capacidad de respuesta que concluye plantear reformas en la Gestión de recurso humano en salud para optimizar la calidad de atención <sup>(2)</sup>.

En este sentido los problemas en las instituciones sanitarias repercuten en la población con un mal servicio por parte del sector salud. A todo esto, una de las razones principales puede deberse a que no hubo una participación activa de los actores del sistema de salud, ya que en algunos casos profesionales poco preparados asumían cargos para lo cual no estaban lo suficientemente calificado o quienes, si lo estaban, recibían una mala retribución salarial que conllevaba a renuncias por mejores propuestas, situación que desmejora la atención del servicio por la rotación continua del personal.

Para concluir dentro de la organización de una empresa surgen diversos problemas de las cuales sin importar cual sea su naturaleza deben ser resueltas. Indiferentemente de que sean menores o mayores, el deber de los administrativos, responsables y líderes es atenderla. Sobre todo, cuando el problema radica en la forma en que trabaja el personal. Es por ello que el tipo de



	<p>Relaciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Clima laboral.</li> </ul>
<p><b>Calidad de atención</b></p> <p>Es la satisfacción de las exigencias y necesidades del usuario, del entorno familiar y social. basándose en la organización de cambio con el único objetivo de alcanzar excelentes niveles, eliminando desaciertos, y lograr mejores metas institucionales.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.</li> <li>-Atención médica en el horario programado.</li> <li>-Respeto al orden de llegada para la atención.</li> <li>-Disponibilidad de historia clínica para la atención.</li> <li>-Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.</li> <li>-Celeridad de la atención.</li> <li>-Tiempo de espera para la atención del consultorio médico.</li> <li>-Tiempo de espera para la atención de las sesiones de terapia.</li> <li>-Resolución de problemas.</li> <li>-Respeto a la privacidad en la atención.</li> <li>-Minuciosidad en el examen médico.</li> <li>-Tiempo adecuado en las sesiones de terapia.</li> <li>-Confianza transmitida por el médico u otro profesional.</li> <li>-Trato por parte del médico.</li> <li>-Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico.</li> <li>-Claridad en la información transmitida por el médico.</li> <li>-Trato parte del terapeuta.</li> <li>-Interés en solucionar el problema de salud por parte del terapeuta.</li> <li>-Señalización.</li> <li>-Presentación del personal.</li> <li>-Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</li> <li>-Limpieza y comodidad de las instalaciones.</li> </ul>

## INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cómo es la Gestión de Recursos Humanos del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021?
- ¿Cómo es la Calidad de atención del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021?

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo.

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio observacional, no experimental de corte transversal descriptivo correlacional.

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **RELEVANCIA ACADÉMICA**

El presente estudio permitió aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza de la Maestría en Gerencia en Salud y relacionarlo con las bases teóricas según la revisión documental para el planteamiento de las variables.

### **RELEVANCIA PRÁCTICA**

El trabajo genera una serie de recomendaciones para la solución de problemas que afectan tanto a organizaciones públicas como privadas en la gestión de recursos humanos, a su vez que identifica su influencia en la calidad de atención. Por estas razones, a partir de las conclusiones, se permite formular políticas de salud dentro del ámbito administrativo.

### **RELEVANCIA SOCIAL**

Se expone una realidad presente no solo en la institución y los trabajadores donde se llevó a cabo la investigación. Sino en muchas otras empresas que presentan problemáticas similares en la gestión del recurso. Mas allá de esto es benéfico para los empleadores que buscan resolver carencias en sus sistemas operativos. Se le brinda una perspectiva de como la forma en que trata a su personal desencadena consecuencia en sus usuarios.

### **RELEVANCIA CIENTÍFICA**

Permite generar un determinado conocimiento que se profundice a través de futuros trabajos resaltando así la importancia del estudio planteado. Es por eso que el alcance de la investigación llega a todas las empresas, instituciones u organizaciones que pasen por una situación semejante. Lo que deja en manifiesto que las estrategias investigativas aquí empleadas son transmisibles a otras áreas y permitirán dar respuesta a otros fenómenos siempre y cuando hagan uso de las variables gestión de recursos y calidad de atención.

## RELEVANCIA ÉTICA

El presente trabajo se basará en los principios ético de Helsinki: beneficencia, no maleficencia y justicia.

## HIPÓTESIS

Dado que, si los recursos humanos de una empresa están capacitándose constantemente, se encuentran motivados, en buenas relaciones laborales con su empleador con cantidad suficiente de personal, así como, con equipamientos médicos modernos e infraestructura adecuada que cumplan con la normatividad técnica de un establecimiento de salud según el nivel de atención correspondiente ofreciendo una adecuada calidad de atención.

Por lo tanto, es posible que exista relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de atención de los usuarios del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa.

## OBJETIVOS

- Determinar la Gestión de Recursos Humanos del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021.
- Determinar la Calidad de atención del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021.
- Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021.



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

## 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En una empresa el personal de trabajo ya no es denominado capital o recurso humano; en la actualidad esta definición ha cambiado redefiniéndolo como talento humano encargado de fortalecer la gestión de una determinada empresa. Una organización busca posicionarse y mantenerse procurando redimir las exigencias de los usuarios de tal forma que reconozcan su calidad y eficiencia del servicio a ofrecer, para lo cual es necesario la presencia del talento humano dentro de una organización <sup>(3)</sup>.

La gestión del recurso humano necesita de una gestión adecuada, para lo cual, los exámenes y mediciones en función al rendimiento como indicadores muestran la manera en la que el personal realiza su tarea y esta guarda relación con directivas gerenciales, que también implica la importancia del entrenamiento y formación para el progreso de los servicios brindados. Rodelo y Castro (2016), mencionan los procesos de formación, educabilidad y desarrollo humano <sup>(4)</sup>.

Es por ello, que sin lugar a dudas en la organización quienes logran cumplir con la gestión y llegar al cumplimiento de metas y objetivos es el Recurso Humano, posicionándose como factor estratégico. A pesar de que las instituciones cuentan con materiales óptimos en lo concerniente a la economía y tecnología, así como en la infraestructura que cumplan con estándares de calidad. Todo esto no será suficiente sino se toma en cuenta el personal calificado para su manejo <sup>(5)</sup>. Según Cisneros (2019): “La Gestión de Recursos Humanos (RRHH) es definida por la organización como la planificación y administran las actividades en relación con las mismas personas que forman parte de esta organización.

La gestión de recursos humanos o gestión del trabajo como suele denominarse en Brasil, no debe entenderse como las “cosas que realizan en las oficinas”, sino por el contrario la práctica sobre los diversos procesos tanto económicos, técnicos, políticos y culturales, propios del trabajador y su connotación con la atención en salud, solamente cuando se toman en cuenta todos estos parámetros, podríamos tener una visión estratégica sobre la gestión de recursos humanos.

Los diversos componentes de la gestión entre los más importantes mencionan cuatro, la administración de personas, las capacitaciones y la relación laboral dentro del equipo de trabajo.

### **1.1.1. MANEJO DEL PERSONAL**

#### **1.1.1.1. FORMACIÓN PROFESIONAL**

La determinación de las competencias laborales se evidencia como un conglomerado de capacidades evaluables e indetectables que demuestren un desempeño satisfactorio en reales situaciones de trabajo donde pueden integrar los conocimientos científicos, las capacidades y habilidades relacionadas al ejercicio de su profesión. La formación profesional son las aptitudes y todas las habilidades que poseen los individuos para poder desarrollar exitosamente un trabajo <sup>(6)</sup>.

#### **1.1.1.2. HABILIDAD**

Es valor del capital humano son las habilidades, estas se basan en las capacidades que posee una persona para solucionar de forma eficaz diversos problemas, no solo está determinado por el conocimiento, sino incluye la personalidad, destrezas físicas e inclusive creencias. Poseer mayor habilidad implica mayor productividad y mejor calidad, cabe mencionar que el capital humano determinado por años de estudio no necesariamente desarrolla muchas habilidades, sino que el entorno familiar y social y laboral cumplen un papel importante el almacenamiento de las habilidades <sup>(7)</sup>.

#### **1.1.1.3. ROTACIÓN DEL PERSONAL**

La rotación del personal frecuentemente constituye un problema que lidian las organizaciones y suele afectar de manera importante los resultados. Cuando el personal rota constantemente obliga incrementar los esfuerzos para cumplir con la gestión de una empresa y tomar buenas decisiones. Esta rotación puede estar relacionada a una insatisfacción laboral, que puede llegar a ser perjudicial si el recurso humano sumamente solicitado se retira y esto ocasionará mayores pérdidas hasta que el nuevo reemplazo obtenga las competencias mínimas para poder continuar con los objetivos de la institución <sup>(8)</sup>.

### **1.1.2. MOTIVACIÓN**

El personal motivado determina un papel básico en la conducción de una organización. Independientemente del modelo o enfoque de la empresa, el beneficio del capital humano guía un buen manejo para motivar al personal, mejor aun cuando en la empresa toman un diseño de enseñanza o educativo, el capital humano realza mayor importancia, por la cual es necesario contar con colaboradores comprometidos y motivados que cumplan la misión y los objetivos de una empresa <sup>(9)</sup>.

#### **1.1.2.1. INCENTIVOS**

Las compensaciones, bonificación y beneficios es una sección de la organización que forma parte de la gestión de recursos humanos, que se encarga de estudiar las estrategias para conseguir que las compensaciones sean las más adecuadas y equivalentes conforme a las actividades que realiza el trabajador. Un elemento esencial para mantener y motivar a la fuerza de trabajo es la compensación adecuada. Los empleados deben recibir sueldos y salarios justos a cambio de su contribución productiva. La compensación es la gratificación que perciben los empleados por la ejecución de su trabajo también incluye un tipo de incentivo motivacional que fortalece el vínculo entre la productividad y los costos laborales <sup>(10)</sup>.

#### **1.1.2.2. SEGURIDAD LABORAL**

Durante un trabajo realizado los riesgos son inherentes como cualquier actividad. Los hospitales independientes del nivel de atención que se encuentren, presentan uno de los más elevados índices de vulnerabilidad, por el hecho que están abiertos los 365 días del año las 24 horas del día. Los hospitales tienen ciertas características funcionales específicas a diferencia de otras instituciones. Por tal motivo la gestión de riesgos en centros hospitalarios es un pilar indispensable para proteger la integridad de sus colaboradores, así como de los usuarios que ingresan diariamente a dichas instituciones <sup>(11)</sup>. La pandemia del COVID 19 ha hecho que la seguridad de los colaboradores por medio de los equipos de protección sea una preocupación constante de los centros hospitalarios <sup>(12)</sup>.

El Servicio de Rehabilitación luego de retomar sus actividades asistenciales durante la pandemia COVID 19 en el mes de mayo del 2021 catalogó sus atenciones según el riesgo de exposición de moderado, alto y muy alto riesgo entregando al colaborador los equipos de

protección (EPP) necesarios como: mandilón descartable, mascarilla KN95, careta facial, así como lentes de protección para su uso diario durante la atención a los usuarios.

### **1.1.2.3. RETRIBUCIÓN SALARIAL**

Es la totalidad del sueldo, además puede incluir comisiones, premios, feriados y fines de semana. Así mismo comprende la compensación por lactancia, vacaciones entre otros <sup>(13)</sup>. Debido a la pandemia el Ministerio de Salud (MINSA) mediante el Decreto de Urgencia N°069-2020. Concede la bonificación de 720 soles a trabajadores de segundo y tercer nivel de atención, triaje, admisión, mantenimiento, limpieza y entrega de equipos e insumos médicos en establecimientos COVID19 <sup>(14)</sup>. Medida que debería ser adquirida no solo por la parte publica sino al igual por las organizaciones privadas quienes tratan a pacientes portadores del SARS-COV2, así como los pacientes post COVID 19 que se encuentran igualmente expuestos.

### **1.1.3. RELACIONES LABORALES**

#### **1.1.3.1. VALORES**

Las empresas pueden o no poseer valores, y es proporcional al comportamiento de los usuarios externo e internos, las empresas deben lograr que colaboradores y los equipos de trabajo funcionen de la mejor manera, y esto puede lograrse a medida que los valores puedan interiorizarse en las organizaciones, y lleguen a exteriorizarlo durante la atención de los usuarios <sup>(15)</sup>. Dentro de las normativas y valores por lo que se rige la Clínica San Juan de dios se encuentra el MOF un instructivo que especifica las normativas y funciones de acuerdo con el rango de profesión (coordinador, tecnólogo en pacientes pediátricos, adultos y terapia del lenguaje y técnico en rehabilitación). En relación con sus valores dicha institución se preside por la hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad.

### **1.1.3.2. COMUNICACIÓN**

Los fundamentos en la organización tienen base en las relaciones que hay entre los trabajadores, la empresa y otras compañías. El término relaciones humanas es representado por el vínculo que existe entre los individuos y la sociedad gracias a la comunicación que puede ser visual, lingüística, afectiva e intelectual <sup>(16)</sup>. Ahora bien, la comunicación es responsabilidad de cada trabajador. Es cierto que todos participan en ella, pero cada individuo está a cargo de como ejecutarla. Existen dos tipos de comunicación la interna y la externa. Esta última a corresponder en como el sujeto se comunica en la sociedad al público en general y cliente y la primera por su parte abarca la forma en que interactúa y comunica en su entorno con la organización y sus empleados <sup>(17)</sup>. En esta se hace un poco más de énfasis en el sector salud, ya que al estar en un ambiente cerrado más aun debido a la pandemia se requiere de mayor comunicación puesto que el personal es sale de las instalaciones hasta que termine su turno.

### **1.1.3.3. CLIMA LABORAL**

Las organizaciones tienen sus características específicas y únicas. La forma como se da el clima organizacional se refleja en el comportamiento del trabajador y por ende en la productividad de la empresa. Por tal motivo el clima organizacional es el indicador de una empresa en la satisfacción del recurso humano. Promover los determinantes de los recursos humanos juega un papel estratégico en la organización de generar un buen clima laboral <sup>(18)</sup>.

## **1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN**

La calidad de atención no es una concepción universal ni estática, en el tiempo se va enriqueciendo con diversos elementos. No es tan fácil de definir el concepto de calidad (Parasuraman et al, 1985; Alén, 2006; Colmenares y Saavedra, 2007). El concepto de calidad fue muy utilizado en la industria y estos mismo dieron origen a los empleados en los servicios de salud. Las diversas concepciones explícitas sobre calidad de atención en servicios de salud, tienen diversos enfoques, así como diferentes componentes <sup>(19)</sup>.

Según la norma ISO 9000 la calidad de atención evidencia por el grado de como la organización, el proceso, el sistema, el personal vienen cumpliendo con la satisfacción de las expectativas o

necesidades. Zeithaml, Parasuraman y Berry la definieron como la diferenciación entre expectativas y percepción del usuario <sup>(20)</sup>.

La relación de la calidad con los usuarios ha sido un indicador decisivo de éxito en las diversas áreas de servicios. Hace ya algunos años países desarrollados incorporaron la apreciación de los usuarios como complemento de calidad en salud. Todo esto permitió que se mejoren diversos procesos en relación a elementos que miden la calidad de atención en los servicios de salud. En todo este concepto no es prioritario el hecho de atenderse para sanarse, sino toma otras aristas que también son importantes en el usuario, que valore durante su atención que desea y como son sus expectativas sobre cómo le gustaría que lo atiendan <sup>(21)</sup>.

La Norma Técnica en Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud (NTS N° 029 – MINSA / DIGEPRES – V. 02), es definida como una característica que se anhela alcanzar con la injerencia de algunas características de la atención en formas de tecnologías, ciencia, y relaciones tanto con respecto al entorno como del ambiente e interpersonales que cumplan con las leyes y los reglamentos propios a la calidad de atención relacionadas a la salud <sup>(22)</sup>.

### **Modelo Service Performance (SERVPERF)**

El modelo SERVPERF se encarga de medir solamente la percepción del servicio, se diferencia del modelo SERVQUAL porque elimina la expectativa de los usuarios con la misma cantidad de dimensiones <sup>(23)</sup>.

Este modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1992, 1994), que plantearon que a pesar de las dimensiones de calidad planteadas por Parasuraman et al. (1985, 1988), eran adecuadas, el modelo de la metodología del SERVQUAL no necesariamente eran las adecuadas para medir la calidad. Ellos proponían que la calidad de los servicios se puede valorar solamente mediante el análisis de las percepciones de los usuarios en relación al trabajo de la organización, y no por medio de la diferencia de las expectativas y desempeño. Este modelo es una forma más funcional, ya que disminuye al 50% la cantidad de ítems. Solomi et al. (2005) e Ibarra y Casas (2015) identifican la facilidad del SERVPERF ya que solo se concentran en las percepciones del cliente. Para demostrar lo adecuado de SERVPERF diversos autores como Fitzgerald y Le (2014), Ali y Ampah (2019), y Subiyakto et al. (2020) han coincidido en que es el mejor instrumento para la medición de la calidad en los diversos servicios hospitalarios <sup>(24)</sup>.

La Calidad en el servicio define la manera como algunas empresas logran evaluar y medir el servicio brindado ya que con los resultados pueden lograr nuevas formas de mejora entre ellas motivación y capacitación al personal con el objetivo de que mejoren el rendimiento buscando alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Para determinar la calidad del servicio desde el enfoque de los usuarios debemos conocer las siguientes dimensiones <sup>(25)</sup>. Aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Lo que brinda el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios es la atención de diversas patologías por medio de sesiones de rehabilitación, tanto ambulatoria como son las lesiones musculo esqueléticas, secuelas neurológicas, secuelas pediátricas, entre otras, así como lesiones agudas en las áreas de Hospitalización y unidades de cuidados intermedios y unidades críticas.

Estas sesiones de rehabilitación vienen hacer las diversas actividades que suman todas las acciones enfocadas a solucionar y optimizar la máxima capacidad funcional del usuario y generar la independencia en las actividades de vida diaria a todas aquellas personas que visitan el servicio <sup>(26)</sup>.

### **Dimensiones de la Calidad de atención según modelo SERVPERF.**

**Aspectos tangibles:** Se refiere a como se encuentran la infraestructura de los establecimientos, todo lo que el usuario considerará en el momento de evaluar el servicio brindado.

El servicio de rehabilitación cuenta con ambientes diferenciados para el área de rehabilitación traumatológica adultos y neurorrehabilitación adultos, ya que los usuarios que frecuentan comúnmente el servicio son derivados de las especialidades de traumatología, neurología y neurocirugía.

También cuenta con un módulo exclusivo para la atención de los usuarios que buscan citas para su atención y posterior programación según los horarios disponibles de los profesionales Tecnólogos Médicos de las diversas áreas.

Todo el servicio está enfocado a cumplir con los estándares de la Norma técnica de la UPS de Medicina de Rehabilitación, que indica un determinado metraje para cada ambiente de trabajo, así como un área mayor al 30% del espacio total designada para la circulación de personas.

- **Señalización:** Conjunto de señales que proporcionan una información precisa de diversos ambientes que pueden variar en color, formas y tipografías para estar ubicadas en un determinado ambiente <sup>(29)</sup>.
- **Presentación personal:** La presentación es importante para ofrecer un producto, es la manera de cómo se transmite las cualidades de forma efectiva. En relación a la Clínica la norma de la institución es estar debidamente uniformado con los colores institucionales <sup>(38)</sup>.
- **Disponibilidad de equipos y materiales para la atención:** EL servicio de Rehabilitación según el Nivel de establecimiento en Salud II – 1 necesariamente cuenta con un consultorio médico, sala de espera, un gimnasio para adultos, área de agentes físicos, sala de hidroterapia, servicios higiénicos para discapacitados <sup>(29)</sup>.

#### **Consultorio médico:**

- Equipo médico básico <sup>(29)</sup>.
- Podoscopio <sup>(29)</sup>.
- Set de goniómetro <sup>(29)</sup>.
- Espejo para evaluación postural <sup>(29)</sup>.
- Kit de alzas de 0.5 – 5cm <sup>(29)</sup>.
- Nivel pélvico con plomadas <sup>(29)</sup>.

#### **Gimnasio:**

- Bicicleta estacionaria adultos y niños <sup>(29)</sup>.
- Barras paralelas <sup>(29)</sup>.
- Colchonetas para ejercicios <sup>(29)</sup>.
- Escalera combinada con rampas <sup>(29)</sup>.
- Kit de bandas elásticas <sup>(29)</sup>.
- Circuito de psicomotricidad <sup>(29)</sup>.
- Polea para ejercicios de hombros <sup>(29)</sup>.
- Set de pelotas terapéuticas <sup>(29)</sup>.
- Set de pesas <sup>(29)</sup>.
- Muletas, andadores y bachas <sup>(29)</sup>.

- Escalera sueca <sup>(29)</sup>.
- Espejos de pared <sup>(29)</sup>.
- Equipo de sonido <sup>(29)</sup>.

**Agentes físicos:**

- Equipo de electroterapia de corrientes múltiples <sup>(29)</sup>.
- Equipo de terapia con ultrasonido <sup>(29)</sup>.
- Equipo de terapia combinada <sup>(29)</sup>.
- Tanque de parafina <sup>(29)</sup>.
- Tanque de compresas calientes y frías <sup>(29)</sup>.
- Set de compresas calientes y frías <sup>(29)</sup>.
- Lámpara de terapia con rayos infrarrojos <sup>(29)</sup>.

**Hidroterapia:**

- Tanque de hidroterapia para la sumersión de miembros superiores e inferiores.

**Limpieza y comodidad de las instalaciones:** El Servicio de Rehabilitación cuenta con turnos diurnos de limpieza general y personal de limpieza permanente para cualquier eventualidad durante el día <sup>(38)</sup>.

Por motivos de la pandemia los protocolos de atención fueron designados en base a la "Norma Técnica de Salud para el uso de Equipos de protección personal por los trabajadores de las instituciones prestadoras de servicios de Salud" ya que a pesar que la Institución no fue hospital COVID, si tuvo en cuenta todos los protocolos de bioseguridad para su personal, así como para los usuarios con el objetivo de no propagar el contagio y futuras contaminaciones cruzadas.

**Confiabilidad:** Determina la habilidad de los colaboradores para brindar un servicio cuidadoso, ordenado y fiable.

- **Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención:** El Servicio cuenta con un módulo de rehabilitación para la generación de citas y la atención de los diversos tipos de pacientes: particulares, seguros privados y pacientes sociales <sup>(38)</sup>.

- **Atención médica en el horario programado:** Se cuenta con una programación específica para la atención de los médicos fisiatras del servicio de Rehabilitación. El servicio cuenta con 3 médico fisiatras programados durante la semana <sup>(38)</sup>.
- **Respeto al orden de llegada para la atención:** El sistema de registros para las citas tanto médicas como para la programación de los Tecnólogos Médicos en Terapia física tiene un orden determinado, con eso se evita que puedan atenderse en un horario que no estén programados respetando su hora de llegada <sup>(38)</sup>.
- **Disponibilidad de historias clínicas para la atención:** El área de estadística envía las historias clínicas según la programación de los especialistas antes de su evaluación médica y / fisioterapéutica <sup>(38)</sup>.
- **Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas:** Las citas tanto médicas como para las sesiones de fisioterapia tienen una programación determinada en base a los horarios de los especialistas <sup>(38)</sup>.

**Capacidad de respuesta:** Se evalúa el interés en colaborar a los usuarios y tener la disposición a la hora de brindar un servicio <sup>(38)</sup>.

Según los indicadores de rendimiento laboral del Tecnólogo Médico de Terapia Física las sesiones de Terapia física individual con respecto a los ejercicios terapéuticos ambulatorios con más de uno o dos agestes físicos, tiene una duración de 30 (treinta) minutos la sesión, esto es aplicado para la atención en centro de salud de segundo y tercer nivel, lo que indica que se debe atender dos pacientes por hora <sup>(27)</sup>.

- **Celeridad de la atención:** El tiempo por atención de pacientes en módulo de citas es de 3 – 5 minutos salvo excepciones cuando algún usuario necesita mayor información por el tipo de seguro ya que cada seguro tiene sus peculiaridades y por la diversa cantidad de seguros privados que cuenta la Institución el tiempo en módulo de citas del Servicio de Rehabilitación puede variar <sup>(38)</sup>.

- **Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico:** El médico fisiatra según su programación tiene una diferencia de 10 minutos por cada paciente. Es por ello que si un usuario viene a la hora programada solo debería esperar aproximadamente 10 minutos <sup>(38)</sup>.
  - **Tiempo de espera para la atención de las sesiones de terapia:** Las sesiones de rehabilitación al ser programados por turnos específicos no deberían tener tiempo de espera para el inicio de sus sesiones en rehabilitación <sup>(38)</sup>.
  - **Resolución de problemas:** La resolución de problemas de cada usuario se solucionada lo antes posible por el personal correspondiente que, según el Manual de Organización y Funciones del Servicio de Rehabilitación, está a cargo del Coordinador, en su defecto del personal de módulo <sup>(38)</sup>.
- Seguridad:** Determina la valoración del servicio ofrecido de parte de los colaboradores, esto guarda estrecha relación con la actitud y el conocimiento del personal que presta el servicio.
- **Respeto a la privacidad en la atención:** La atención en rehabilitación tiene que respetar su privacidad a exponerlo con otros usuarios durante su tratamiento, por tal motivo cada ambiente cuenta con dos cubículos para la aplicación de procedimientos invasivos <sup>(29)</sup>.
  - **Minuciosidad en el examen médico:** La evaluación del médico fisiatra tiene que ser exhaustiva y minuciosa para poder llegar a un diagnóstico más específicos y poder realizar un adecuado tratamiento fisioterapéutico <sup>(29)</sup>.
  - **Tiempo adecuado en las sesiones de terapia:** Las sesiones de terapia están divididos en base a los procedimientos que se aplican a cada paciente, que puede durar un máximo de 60 minutos. Los procedimientos aplicados durante la terapia son: compresas húmedas calientes (CHC) o compresas frías (CHF), diversos tipos de corriente terapéutica, equipos de Magnetoterapia o laserterapia, hidroterapia y los procedimientos de terapia manual, kinesioterapia, mecanoterapia, enfoques de tratamientos en neurorehabilitación como Facilitación neuro - muscular propioceptiva o concepto Bobath que serán aplicados en base a la diversidad de diagnósticos durante las sesiones <sup>(38)</sup>.

- **Confianza transmitida por el médico u otro profesional:** Durante la atención en el servicio de Rehabilitación los profesionales de salud encargados de su tratamiento le generan un grado de confianza al abordarlos en su terapia <sup>(38)</sup>.

**Empatía:** Es el resultado de como el colaborador ayuda a los usuarios para prestar un servicio personalizado.

- **Trato por parte del médico:** El médico los trató con amabilidad, respeto y paciencia <sup>(38)</sup>.

- **Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico:** Interés en la resolución de su problema de salud <sup>(38)</sup>.

- **Claridad en la información transmitida por el médico:** El médico le brindó información importante y clara acerca de su problema de salud <sup>(38)</sup>.

- **Trato de parte del fisioterapeuta:** El terapeuta lo trato con amabilidad antes, durante y después de su terapia <sup>(38)</sup>.

- **Interés en solucionar el problema de salud por parte del fisioterapeuta:** El terapeuta busco diversas soluciones para la resolución de su problema patológico en rehabilitación <sup>(38)</sup>.

Cabe resaltar que la calidad no la construye solamente el talento humano. Esto guarda relación con un trabajo en conjunto; en todo caso para mantener a los trabajadores motivados se requiere de la participación de autoridades superiores quienes se encargan de gestionar acciones que influyan en el aseguramiento de la calidad al paciente y el confort de sus empleados.

## Establecimiento de Salud

El establecimiento de salud es toda atención de salud pudiendo ser ambulatorio o internamiento, con objetivos de prevención, promoción, tratamiento, diagnóstico y rehabilitación, para reestablecer o habilitar la salud de las personas que padezcan o hayan padecido alguna enfermedad <sup>(28)</sup>.

Está formada por la unidad operativa del servicio de salud, que puede clasificarse en una determinada categoría implementada con materiales, recursos humanos y equipos que se encargará de brindar servicios administrativos y asistenciales en relación a la capacidad resolutive y la complejidad de la misma <sup>(29)</sup>.

La cantidad de recurso humano que es necesaria para una calidad de atención de personas con alguna discapacidad en la Unidad Productora de Servicios (UPS) de Medicina de Rehabilitación se realizará en base al análisis de la demanda y según la categoría como establecimiento de salud. Según el establecimiento II – 1 como está catalogada la Clínica San Juan de Dios sede Arequipa; la atención de usuarios con alguna discapacidad ya sea temporal o permanente debe contar con el siguiente personal: Médico (a) con especialidad en Medicina de Rehabilitación que deberá aplicar sus procedimientos clínicos según las Guías de Práctica Clínica de su especialidad, también debe contar con un equipo de Licenciados (as) Tecnólogo Médico en el área de Terapia Física y Rehabilitación y por último deberá contar con el personal Técnico (a) en Fisioterapia o en su defecto un Técnico (a) en enfermería con conocimiento en rehabilitación<sup>(29)</sup>.

La UPS de Medicina de Rehabilitación debe estar ubicado principalmente en un primer piso del centro o establecimiento de Salud, como los usuarios con personas con alguna discapacidad el acceso de preferencia de ser la directo de la calle o cercano a la puerta de ingreso del establecimiento ya que muchos de los usuarios vienen con alguna ayuda biomecánica (prótesis total o parcial, andador o silla de ruedas) incluso en camilla, motivo por el cual el flujo de personas debe estar libre de obstáculos y bien señalizado en el cumplimiento de la normativa de la ingeniería Hospitalaria.

El objetivo del trabajo en equipo y una visión interdisciplinaria, hace que la gestión tenga un conjunto de tareas y roles determinados, todo esto con el fin de cumplir los ideales de San Juan

de Dios. Donde se menciona que la administración de bienes debe estar orientado a favor los necesitados y enfermos. Todo esto nos lleva a los pilares de gestión: centradas al bien de las personas asistidas, enfocadas desde el Magisterio de la Iglesia y las disposiciones vigentes en la variedad de países donde se encuentra las casas de San Juan de Dios. Cuando en la Orden se habla de calidad, excelencia y modelos, esto indica en primera instancia a la asistencia y al tratamiento, estos mismos criterios son aplicados a la organización y gestión.

El resultado de estos pilares son la derivación de cinco principios: conciencia que la sanidad tiene un costo e interiorizar ello a la población, aplicación de una administración eficiente de recursos humanos y una gestión eficaz, guiados con instrumentos necesarios para el control de la calidad de gestión, todo debe ser bajo la creación de un clima humano, un enfoque holístico y el respeto de los deberes y derechos de los colaboradores. Junto con otras características la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios fomenta en todos los colaboradores y servicios un proceso centrado en el paciente, por medio de los valores de la Orden <sup>(30)</sup>.

- **Hospitalidad:** Es el valor central por excelencia y se solidifica en cuatro valores puntuales: respeto, calidad espiritualidad y responsabilidad.
- **Respeto:** Dimensión humana, responsabilidad reciproca entre hermanos y colaboradores.
- **Calidad:** Excelencia profesional, sensibilidad de nuevas necesidades de unión de colaboradores.
- **Responsabilidad:** Fidelidad a la Orden y a sus principios (ética social, bioética y ética de la religión).
- **Espiritualidad:** Evangelización por medio de una oferta espiritual para miembros de diversas creencias religiosas.

### 1.3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Huamán Cisneros Elisabeth (2020). Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán. Publicado por la Universidad Cesar Vallejo 2021. Tesis de maestría. **Resumen:** En su trabajo de estudio planeaba como objetivo “hallar la relación entre la Gestión de recurso humano y la calidad de atención del servicio de enfermería del Hospital de Huaycán”, este estudio correlacional - transversal tuvo como resultado de la correlación Rho de Spearman de 0,630, lo que indica una relación positiva de significativa bilateral  $p=0.000<0.01$ . El estudio concluye que, si guarda relación significativa entre ambas variables, calidad de atención en 7.1% percibe una GRRHH ineficiente, la calidad de atención en un 51.8% evidencia una GRRHH regular y la calidad de atención en un nivel aceptable está representada por 23.5% que demuestran una GRRHH optima, en relación a la tangibilidad el 25,9% evidencia una GRRHH eficiente. En relación a la fiabilidad, el 27,1% evidencia una GRRHH eficiente. A nivel intermedio la capacidad de respuesta el 48.2% percibe que la GRRHH nivel medio, y el 23,5% de la capacidad de respuesta a nivel aceptable evidencia una GRRHH eficiente <sup>(31)</sup>.

Vigo Seminario, Mario (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Primavera, Trujillo, junio. Publicado en la Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría. **Resumen:** Realizó un estudio para determinar “la relación de la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física de Salud Primavera, junio 2020”. Se tomo una muestra de 45 usuarios. La confiabilidad del instrumento Calidad de atención fue de 0.915 de alfa de Cronbach. Los resultados fueron que el 11.1% la calidad de atención fue buena, mientras que 66.7% indicaron que fue regular y los que dijeron que fue una mala calidad de atención fueron el 22.2%. En la dimensión de elementos tangibles el 82.2% indico como regular al igual que la capacidad de respuesta que valoró en un 77.8%. con respecto a la empatía el 73.3% valoró como regular dicha dimensión. La fiabilidad se encontró como regular en un 62.2% y la seguridad como el 55.6% colocándolo como regular <sup>(32)</sup>.

Torres Pariona, Carlos (2020). Gestión del Recurso Humano y desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019. Publicado por la San Martín de Porras. Tesis de Maestría. **Resumen:** Es su trabajo de investigación determinó “que la gestión del recurso humano se relacionaba con el desempeño

laboral de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz”, este estudio correlacional de corte transversal conto con la participación de 50 personas, el promedio de edades fue de 40.28 años, estaba distribuido en 50% mujeres y la diferencia eran varones. De los encuestados el 48% indicó un nivel regular en la gestión del recurso humano, el 54% determinó un inadecuado nivel de gestión de incentivos, el 68% percibieron un regular nivel en lo que respecta al desempeño laboral y el 68% evidenció un regular nivel en lo que concierne a la gestión de capacitación, es decir a la formación profesional <sup>(33)</sup>.

Chacaltana Ayerve, Rosa (2016). Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, Lima 2015. Publicado por la Universidad Privada Norbert Wiener. Tesis de Maestría. **Resumen:** En su trabajo tuvo como objetivo “encontrar la relación de la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención en el servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú”. El estudio demostró que si existe una alta relación de la Gestión de Recursos Humanos con la Calidad de atención. El 61.3% determinó como regular la gestión de recursos humanos, el 56.9% encontró que a mejor Gestión de Recursos Humanos se relacionará con una mejor Calidad de servicio de los pacientes que se atienden en la institución. <sup>(34)</sup>.

Vásquez Torres, Amalia (2019). Gestión del Recurso Humano y la Calidad del Servicio en el Hospital II EsSalud Jaén 2019. Publicado por la Universidad Nacional d Cajamarca. Tesis de Maestría. **Resumen:** En su estudio buscó “correlacionar la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el hospital II EsSalud Jaén”, este estudio correlacional estuvo conformada por 107 usuario. La gestión de los recursos humanos, así como la calidad de servicios. Fue considerada como regular. La calidad de atención las dimensiones de fiabilidad (43,2 %), los aspectos tangibles (49,6 %), seguridad (54,2 %), capacidad de respuesta (54,9 %), y la empatía (43, 2 %.) fue regular. El estudio concluye indicando que la calidad de los servicios tiene aspectos negativos como el trato poca disponibilidad de insumos y tiempo de espera largo. Para la prueba de hipótesis se utilizó Tau B de kendall, indicando que ambas variables, gestión de recursos humanos y calidad de servicio guarda una relación directa y significativamente del Hospital II EsSalud ( $P < 0,05$ ) <sup>(35)</sup>.



# CAPÍTULO II METODOLOGÍA

## 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

### 2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

#### 2.1.1. TÉCNICA

Tanto para primera variable Gestión de Recursos Humanos, así como para la segunda variable calidad de atención se usó como técnica la encuesta.

#### 2.1.2. INSTRUMENTO

**Variable:** Gestión de Recursos Humanos.

##### **Ficha técnica del instrumento**

**Nombre:** Gestión de Recursos Humanos para evaluar a los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

**Autor:** Efrén Leandro Arias Aquino.

**Año de creación:** 2021.

**Duración de aplicación del instrumento:** 10 minutos.

**Estructura:** El instrumento el cuestionario que constó de nueve (9) preguntas dividida en tres dimensiones. En base a sus alternativas se dividieron del 1 al 5. Donde 1= Nunca, 2= casi nunca, 3= ocasionalmente, 4= casi siempre y 5 = siempre. Siendo mala de 9 – 21, regular de 22 – 33 y buena de 34 – 45.

**Variable:** Calidad de atención.

### **Ficha técnica del instrumento**

**Nombre:** Cuestionario SERVPERF adaptado para la evaluación de la Calidad de Atención. del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.

**Autores:** Cronin y Taylor <sup>(36)</sup>.

**Año de creación:** 1994.

**Duración de aplicación del instrumento:** Aplicación de 15 minutos.

**Estructura:** Consta de veintidós (22) preguntas y consta de 5 dimensiones con alternativas que van del 1 al 5. donde 1= Nunca, 2= casi nunca, 3= ocasionalmente, 4= casi siempre y 5 = siempre, donde los rangos variarán de 22 – 51 mala, 52 – 80 regular y de 81 – 110 calificado como buena.

### 2.1.3. CUADRO DE COHERENCIAS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Manejo de personal	-Formación profesional. -Habilidad. -Rotación de personal.	Cuestionario	1
	Motivación	-Incentivos. -Seguridad laboral. Retribución salarial.		2 3
	Relaciones laborales	-Valores. -Comunicación. -Clima laboral.		4 5 6
	Fiabilidad	-Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. -Atención médica en el horario programado. -Respeto al orden de llegada para la atención. -Disponibilidad de historia clínica para la atención. -Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.		7 8 9
		-Celeridad de la atención. -Tiempo de espera para la atención del consultorio médico.		1 2 3 4 5
				6 7

<b>Calidad de atención</b>	Capacidad de respuesta	-Tiempo de espera para la atención de las sesiones de terapia. -Resolución de problemas.	Cuestionario	8
				9
	Seguridad	-Respeto a la privacidad en la atención. -Minuciosidad en el examen médico. -Tiempo adecuado en las sesiones de terapia. -Confianza transmitida por el médico u otro profesional.		10
				11
	Empatía	-Trato por parte del médico. -Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico. -Claridad en la información transmitida por el médico. -Trato parte del terapeuta. -Interés en solucionar el problema de salud por parte del terapeuta.		12
				13
				14
				15
				16
				17
				18
	Elementos Tangibles	-Señalización. -Presentación del personal. -Disponibilidad de equipos y materiales para la atención. -Limpieza y comodidad de las instalaciones.		19
				20
				21
				22

#### **2.1.4. CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

En base a la puntuación que se obtendrá en cada encuesta los resultados se valorizarán en niveles mala regular buena según las dimensiones de cada instrumento.

### **2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN**

#### **2.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL**

El trabajo de investigación se realizará en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Arequipa, que según el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (RENIPRESS), es una Institución de categoría tipo II – 1, que brinda atención a pacientes asegurados y público en general, este establecimiento de salud cuenta además con internamiento. La Clínica se ubica en la avenida ejercito 1020 en el distrito de Cayma provincia de Arequipa y departamento de Arequipa.

#### **2.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL**

El presente estudio es de tipo coyuntural y se realizó en el mes de junio del 2021.

#### **2.2.3. UNIDAD DE ESTUDIO**

La unidad de estudio de la investigación estuvo conformada por los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Arequipa.

##### **2.2.3.1. POBLACIÓN**

Está conformada por 300 usuarios del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Arequipa.

### 2.2.3.2. MUESTRA

La muestra está conformada por los usuarios del área de traumatología y neurorrehabilitación del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios sede Arequipa.

La obtención del tamaño de la muestra lo conseguimos con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} = 170$$

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.05^2 * (300-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Dónde:

n: tamaño muestral

N: tamaño de la población: 300

Z: Nivel de confianza =95% =1.96

p= probabilidad éxito: 0,5

q= probabilidad de fracaso) (1-p): 1-0,5 = 0,5

E= error de estimación máximo aceptado= 0.5 %

### 2.2.3.3. MUESTREO

El muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple en relación a los criterios como son:

#### Criterio de inclusión:

- Ser paciente del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios sede Arequipa.
- Haber pasado la evaluación del médico fisiatra.
- Tener una asistencia mayor a 3 sesiones del total de sesiones programadas.
- Ser mayor o igual a 19 años.
- Usuario que acceda a participar por medio del consentimiento informado.

**Criterio de exclusión:**

- No haber asistido a ninguna sesión en el servicio de rehabilitación.
- Tener algún trastorno de conducta.
- Paciente que no tiene indicación para sesiones de rehabilitación.
- Pacientes Hospitalizados.

**2.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**2.3.1. RECURSOS**

**2.3.1.1. RECURSOS HUMANOS**

Investigador Efren Leandro Arias Aquino.

**2.3.1.2. RECURSOS FÍSICOS**

- Hojas Bond tamaño A4.
- Impresora.

**2.3.1.3. RECURSOS ECONÓMICOS**

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Asesor del Curso de desarrollo de tesis	S/. 650.00	1	S/. 650.00
Asesor estadístico	S/.600.00	1	S/.600.00
Encuestadores	S/.200.00	3	S/.200.00

**RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)**

---

Impresión y empastado	S/ 200.00	1	S/ 200.00
-----------------------	-----------	---	-----------

**GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/IMPREVISTOS**

---

(otros)	S/. 150.00	1	S/ 150.00
---------	------------	---	-----------

TOTAL			S/1,800.00
-------	--	--	------------

**2.3.1.4. RECURSOS INSTITUCIONALES**

Instalaciones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Arequipa.

**2.3.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento de Gestión de recursos humanos fue diseñado según la realidad propia del servicio de Rehabilitación, con respecto al instrumento calidad de atención, está fue adaptado para el estudio del cuestionario Service Performance (SERVPERF) <sup>(37)</sup>. Ambos instrumentos tanto para la variable Gestión de Recursos Humanos como Calidad de Atención fueron validados por medio de tres juicios de expertos (Anexos) todos conocedores en Administración en servicios de salud y Recursos Humanos.

### 2.3.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para la confiabilidad de la variable Gestión de Recursos humanos y Calidad de atención se utilizó la prueba piloto de 20 usuarios que estaban dentro de la población los que no fueron incluidos posteriormente para la muestra del estudio. Obteniendo los siguientes resultados:

**TABLA N°1 Coeficiente Alfa de Cronbach**

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión de Recursos Humanos	0.861	9
Calidad de atención	0.936	22

Según estos resultados ambos coeficientes se encuentran cercanos a 1, motivo por el cual tiene un confiabilidad muy buena y elevada respectivamente.

### 2.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Toda la información recaba será ingresada al programa estadístico SPSS Statistics 26. Para los resultados se apoyó de la estadística descriptiva y luego clasificar, procesar, analizar e interpretar los resultados presentados en cuadros, tablas y gráficos. Para el nivel inferencial primero se determinó la prueba de normalidad tanto a las variables como a sus dimensiones lo que resultaron ser menor a 0.05 que nos determina no tener una distribución normal, como la población es mayor a 30 se utilizó la prueba de kolmogorov-smirnov, en este caso se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar la asociación de ambas variables y demostrar la hipótesis.



**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

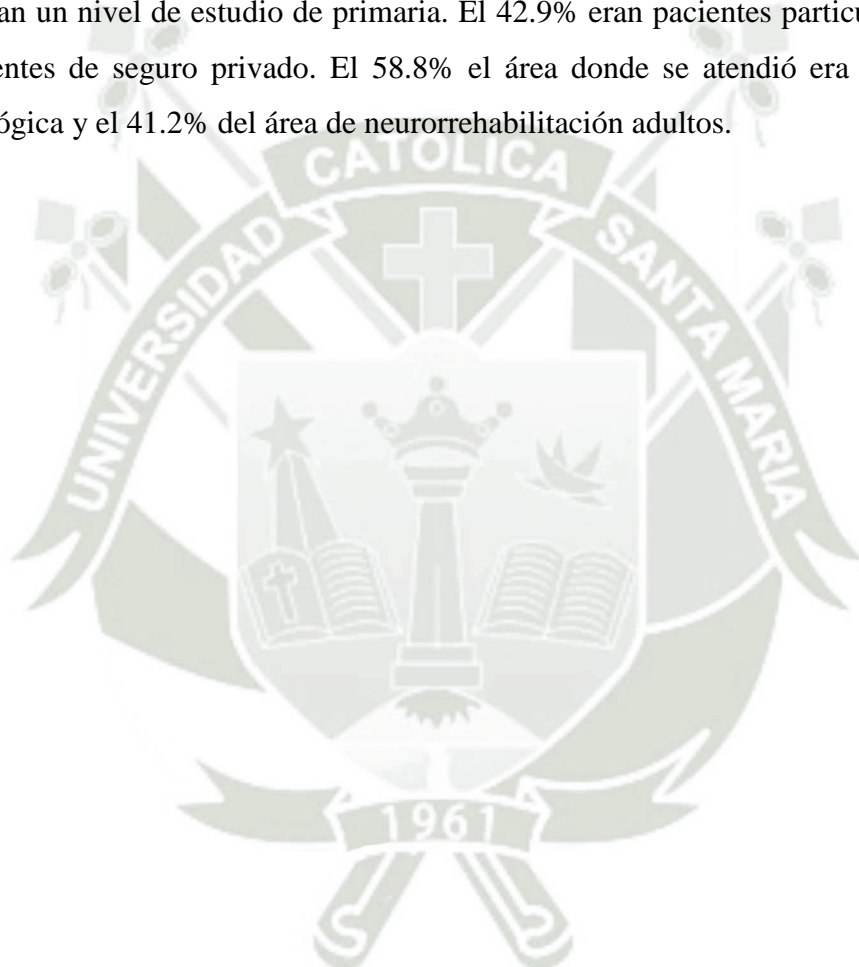
**RESULTADOS****TABLA N°2 Aspectos generales de la población de estudio.**

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	98	57,6%
	Femenino	72	42,4%
	Total	170	100,0%
Edad	19 - 31 años	35	20,6%
	32 - 44 años	76	44,7%
	45 – 57 años	46	27,1%
	> 58 años	13	7,6%
	Total	170	100,0%
Nivel de estudio	Primaria	14	8,2%
	Secundaria	33	19,4%
	Técnico	65	38,2%
	Universitario	58	34,1%
	Total	170	100,0%
Tipo de paciente	Particular	73	42,9%
	Seguro privado	97	57,1%
	Total	170	100,0%
	Total	170	100,0%

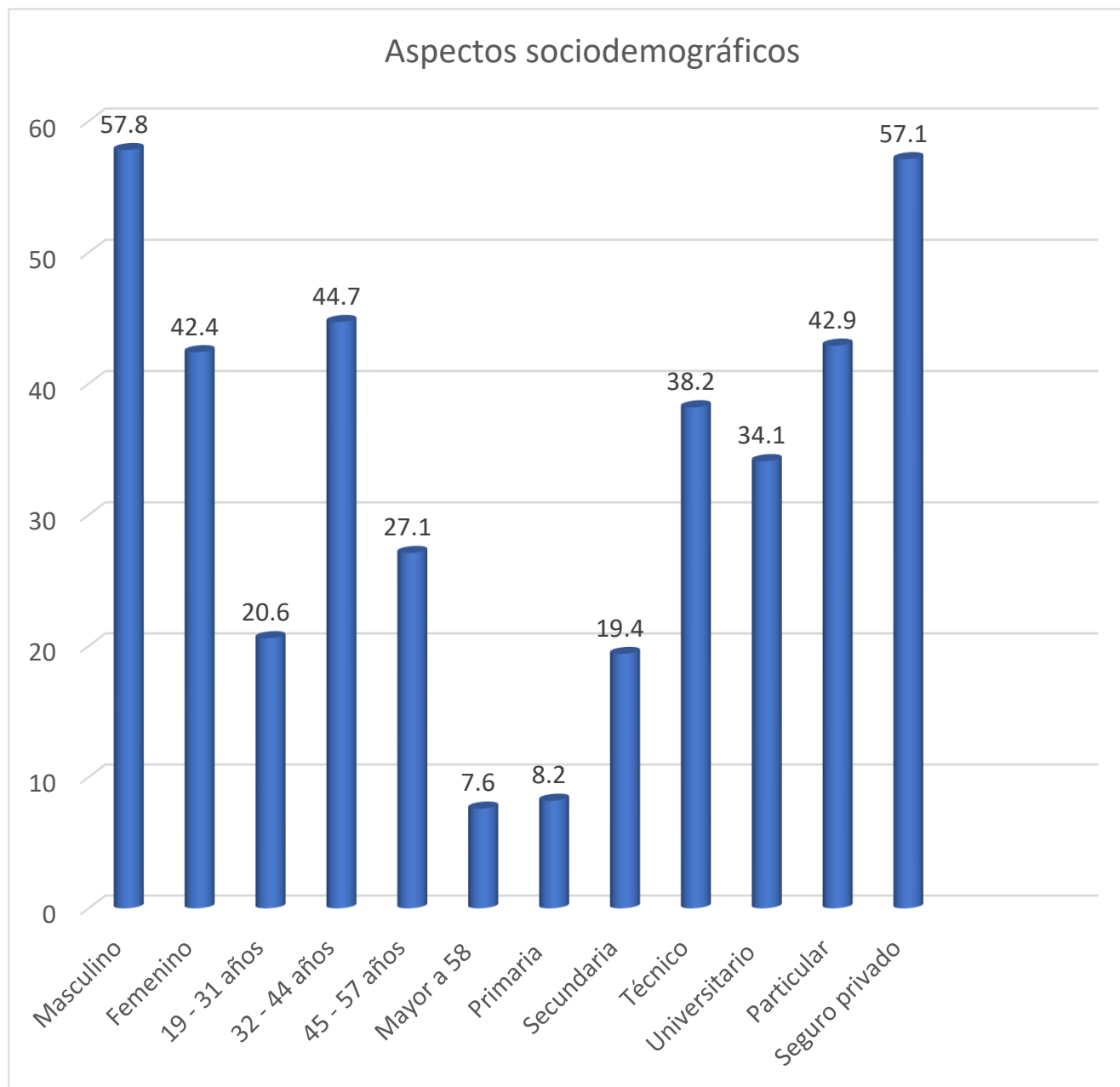
Fuente: Matriz de sistematización.

En la tabla 2 y el gráfico 1 muestra los aspectos generales de la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 57.6% eran de sexo masculino y el 42.4% de sexo femenino. En mayor porcentaje de edades comprendidas entre 32 a 44 años de edad era de 44.7% y en menor porcentaje eran mayores a 58 años en un 7.6%.

Con respecto al nivel de estudio el 38.2% tenían un estudio técnico y en menor proporción de 8.2% tenían un nivel de estudio de primaria. El 42.9% eran pacientes particulares y el 57.1% eran pacientes de seguro privado. El 58.8% el área donde se atendió era de rehabilitación traumatológica y el 41.2% del área de neurorrehabilitación adultos.



**GRÁFICO N°1 Aspectos generales de la población de estudio.**



Fuente: Elaboración personal.

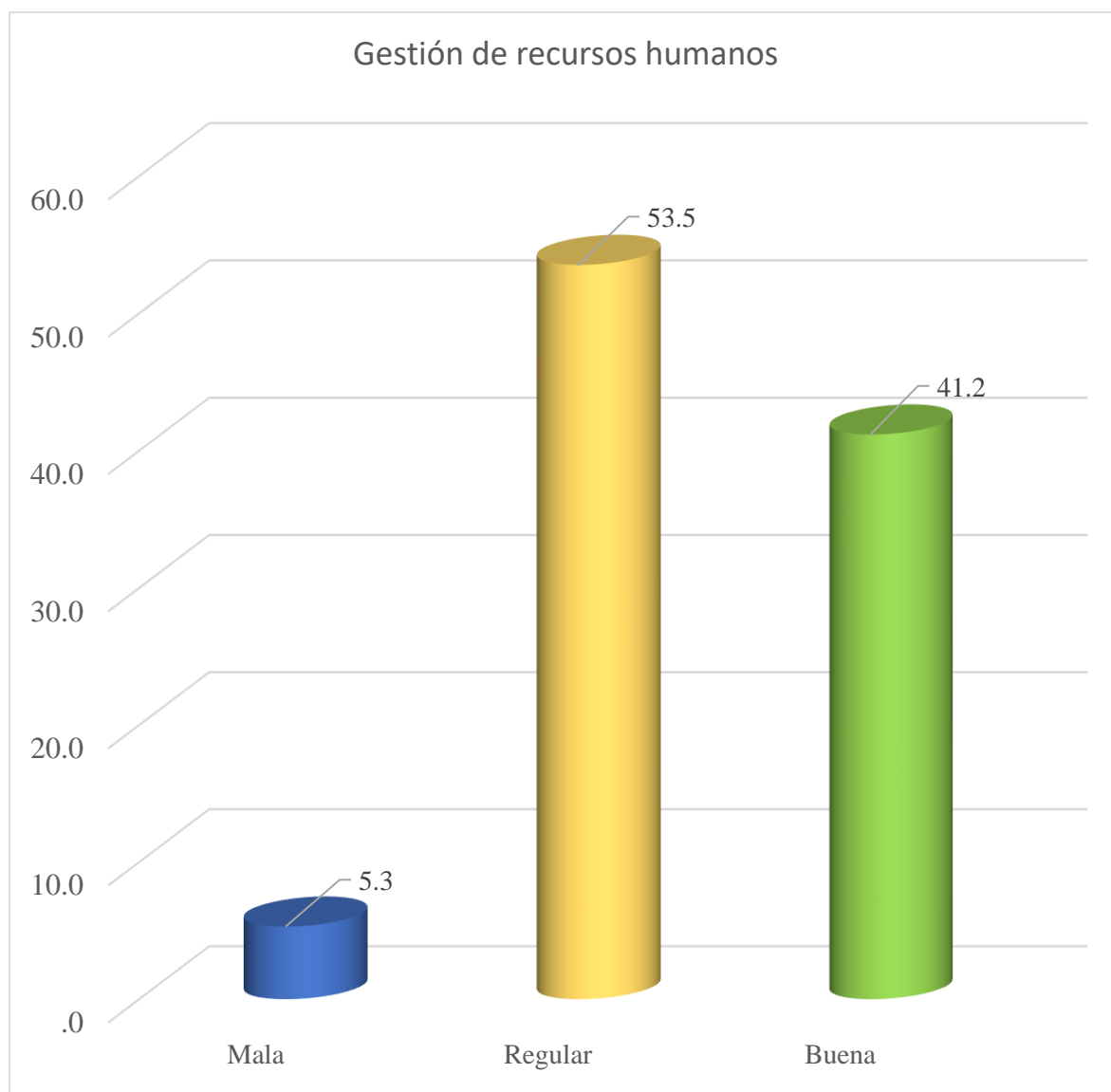
**TABLA N°3 Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	9	5,3
Regular	91	53,5
Buena	70	41,2
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 3 y el gráfico 2 muestra la variable Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 5.3% indicó que la gestión de recursos humanos es mala, el 53.5% regular y el 41.2% la catalogó como buena.

**GRÁFICO N°2      Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la  
Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

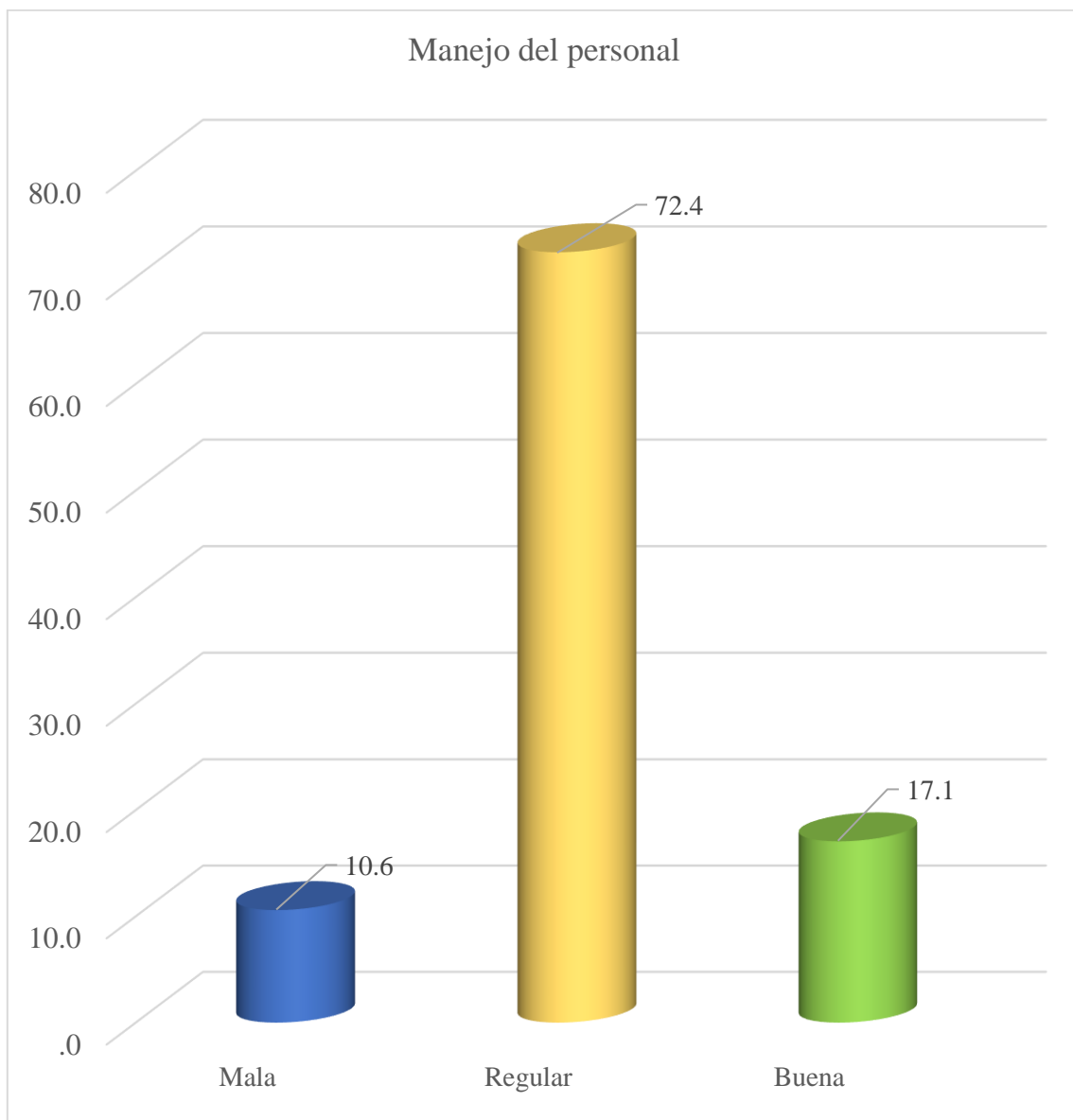
**TABLA N°4 Dimensión manejo del personal de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	10,6
Regular	123	72,4
Buena	29	17,1
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 4 y el gráfico 3 muestra la dimensión manejo del personal de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 10.6% indicó que el manejo del personal como malo, el 72.4% regular y el 17.1% como buena.

**GRÁFICO N°3      Dimensión manejo del personal de la Gestión de Recursos Humanos  
en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

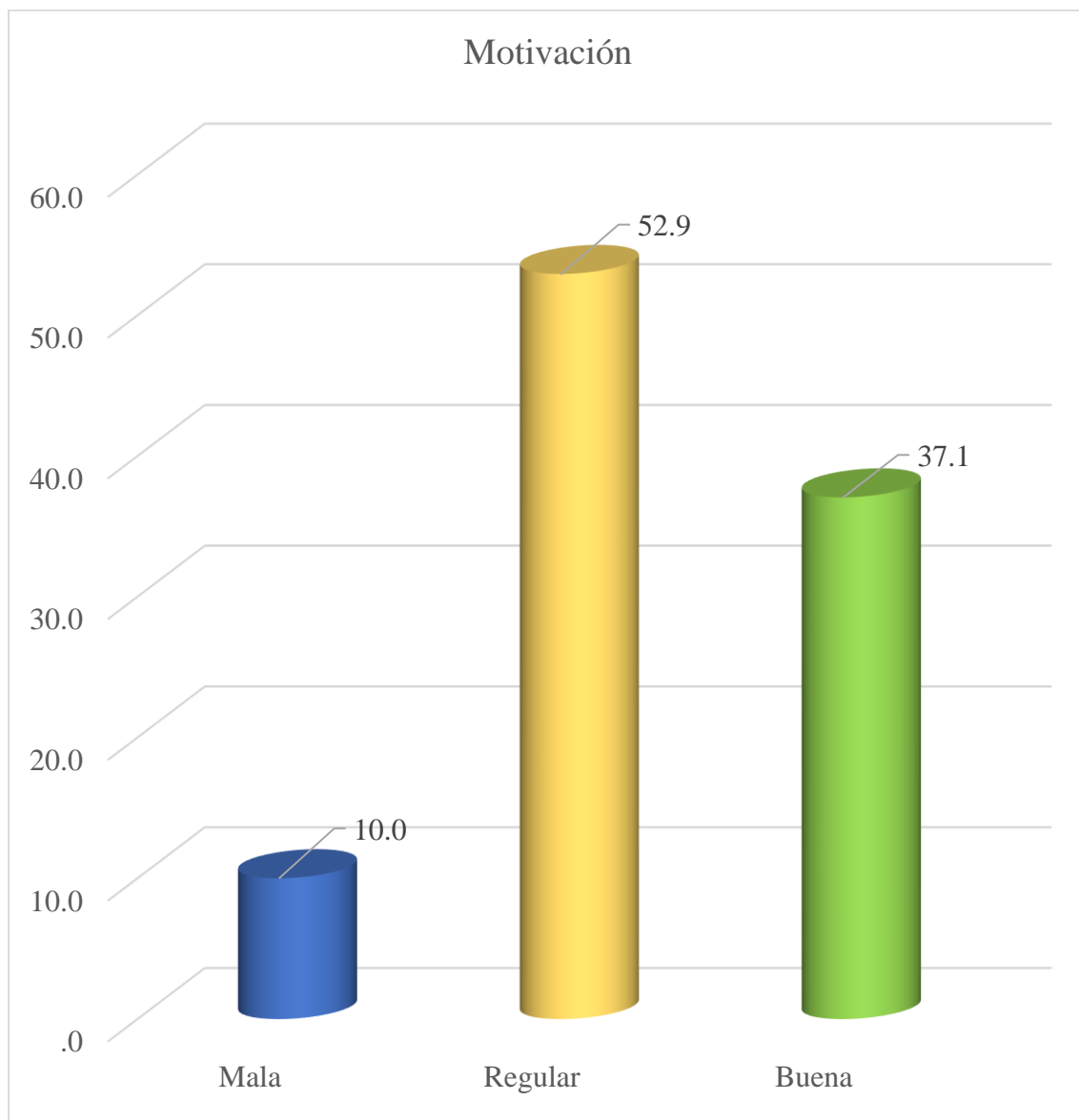
**TABLA N°5 Dimensión motivación de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	10,0
Regular	90	52,9
Buena	63	37,1
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 5 y el gráfico 4 muestra la dimensión motivación de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 10% indicó que la motivación era mala, el 52.9% regular y el 37.1% como buena.

**GRÁFICO N°4** Dimensión motivación de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.



Fuente: Elaboración personal.

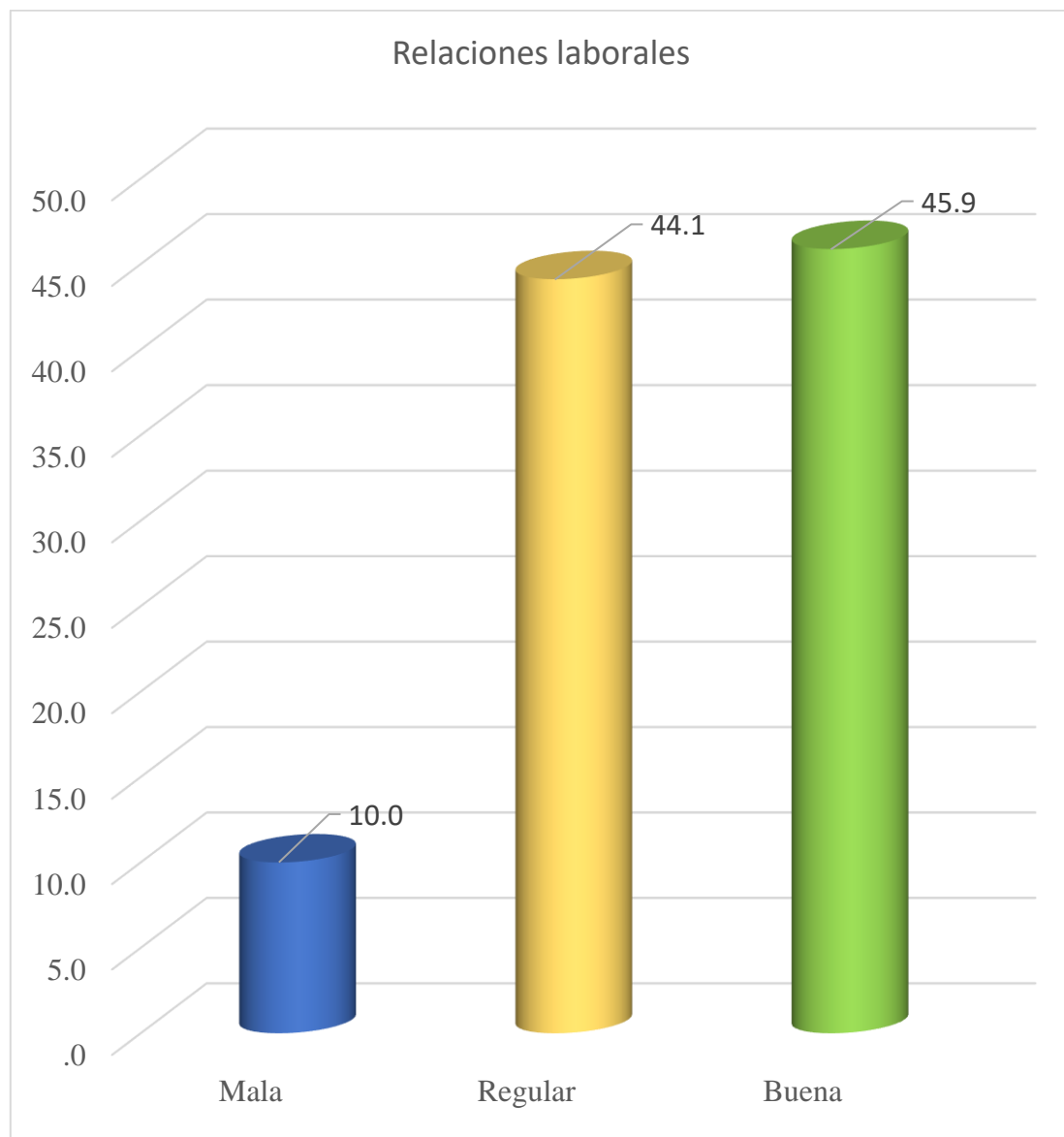
**TABLA N°6 Dimensión relaciones laborales de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	10,0
Regular	75	44,1
Buena	78	45,9
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 6 y el gráfico 5 muestra la dimensión relaciones laborales de la Gestión de Recursos Humanos en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 10% indicó malas relaciones laborales, el 44.1% regular y el 45.9% como buena.

**GRÁFICO N°5      Dimensión relaciones laborales de la Gestión de Recursos Humanos  
en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

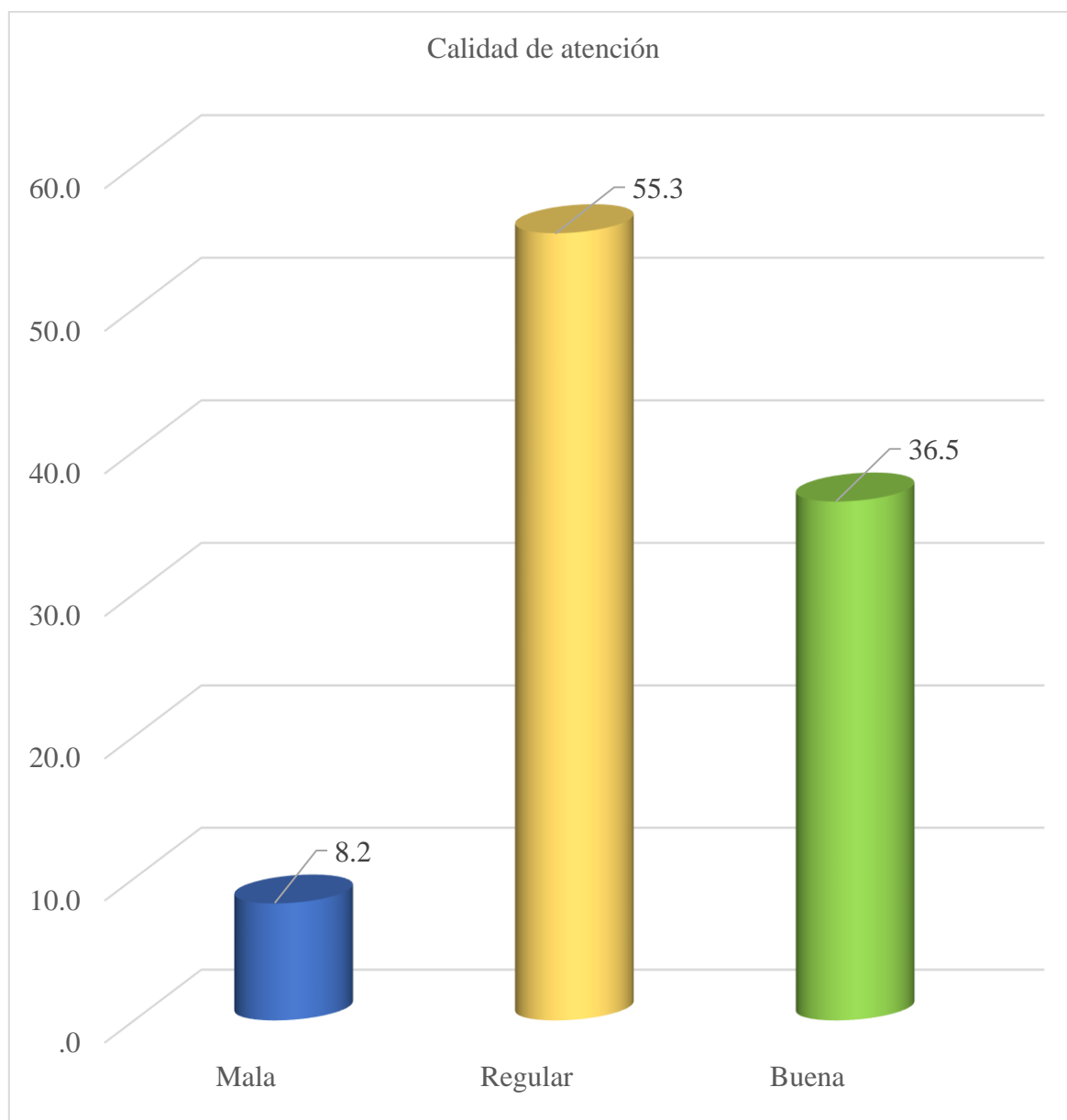
**TABLA N°7 Calidad de atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	8,2
Regular	94	55,3
Buena	62	36,5
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 7 y el gráfico 6 muestra la variable calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. Según la Guía Técnica SERQUAL – MINSA la percepción de insatisfacción de los usuarios se toma como referencia  $> 60\%$  Por Mejorar,  $40 - 60\%$  En Proceso y  $< 40\%$  Aceptable MINISTERIO DE SALUD – DGSP <sup>(39)</sup>. El 8.2% indicó una mala calidad de atención, el 55.3% regular y el 36.5% como buena calidad de atención. El nivel regular del presente estudio se encuentra dentro del rango  $40 - 60\%$  considerando por el MINSA como una calidad de atención en proceso de mejora.

**GRÁFICO N°6**      **Calidad de atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

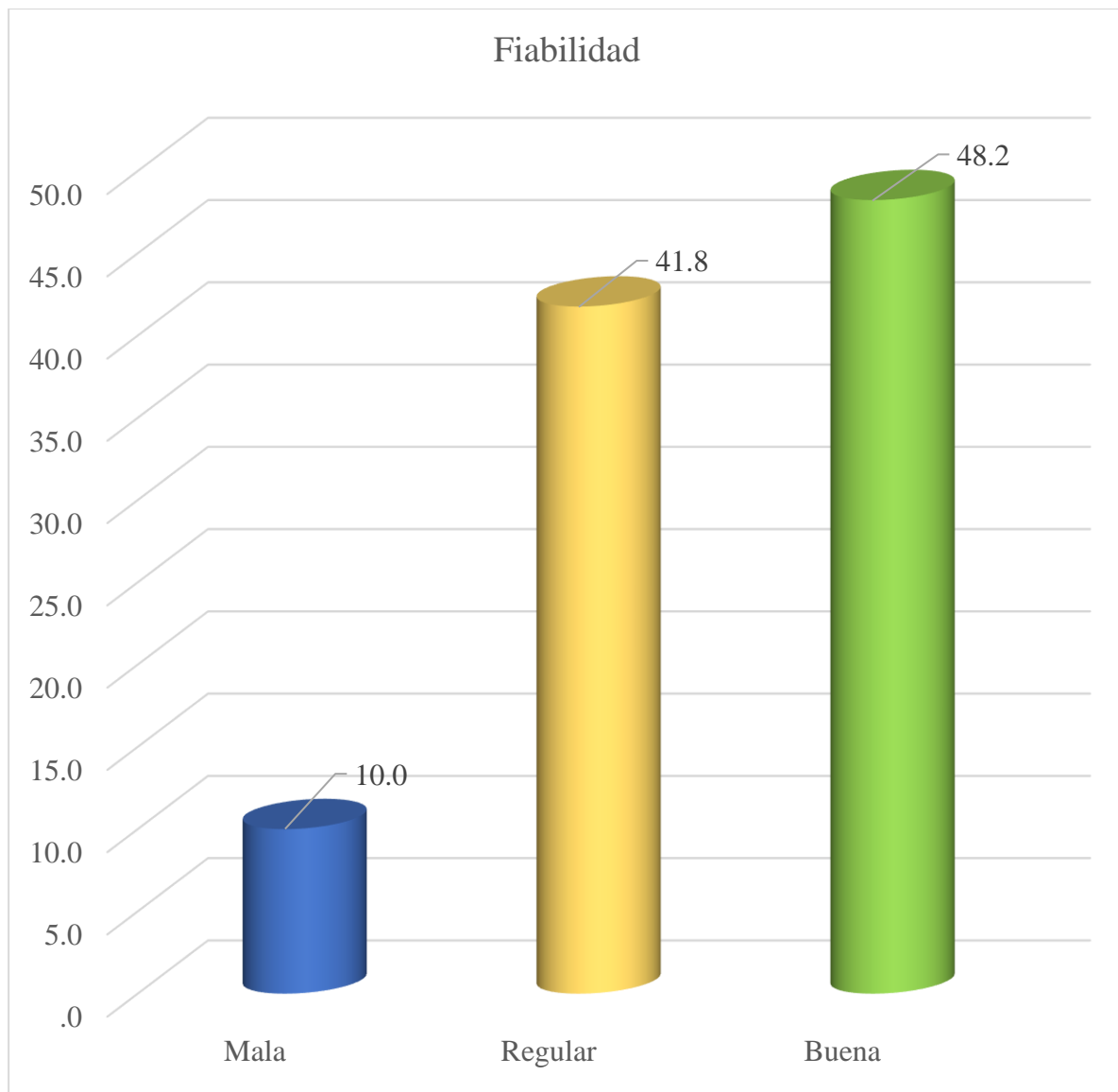
**TABLA N°8 Dimensión fiabilidad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	10,0
Regular	71	41,8
Buena	82	48,2
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 8 y el gráfico 7 muestra la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 10% demostró como mala la fiabilidad, el 41.8% como regular y el 48.2% como buena.

**GRÁFICO N°7      Dimensión fiabilidad de la Calidad de Atención en el Servicio de  
Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

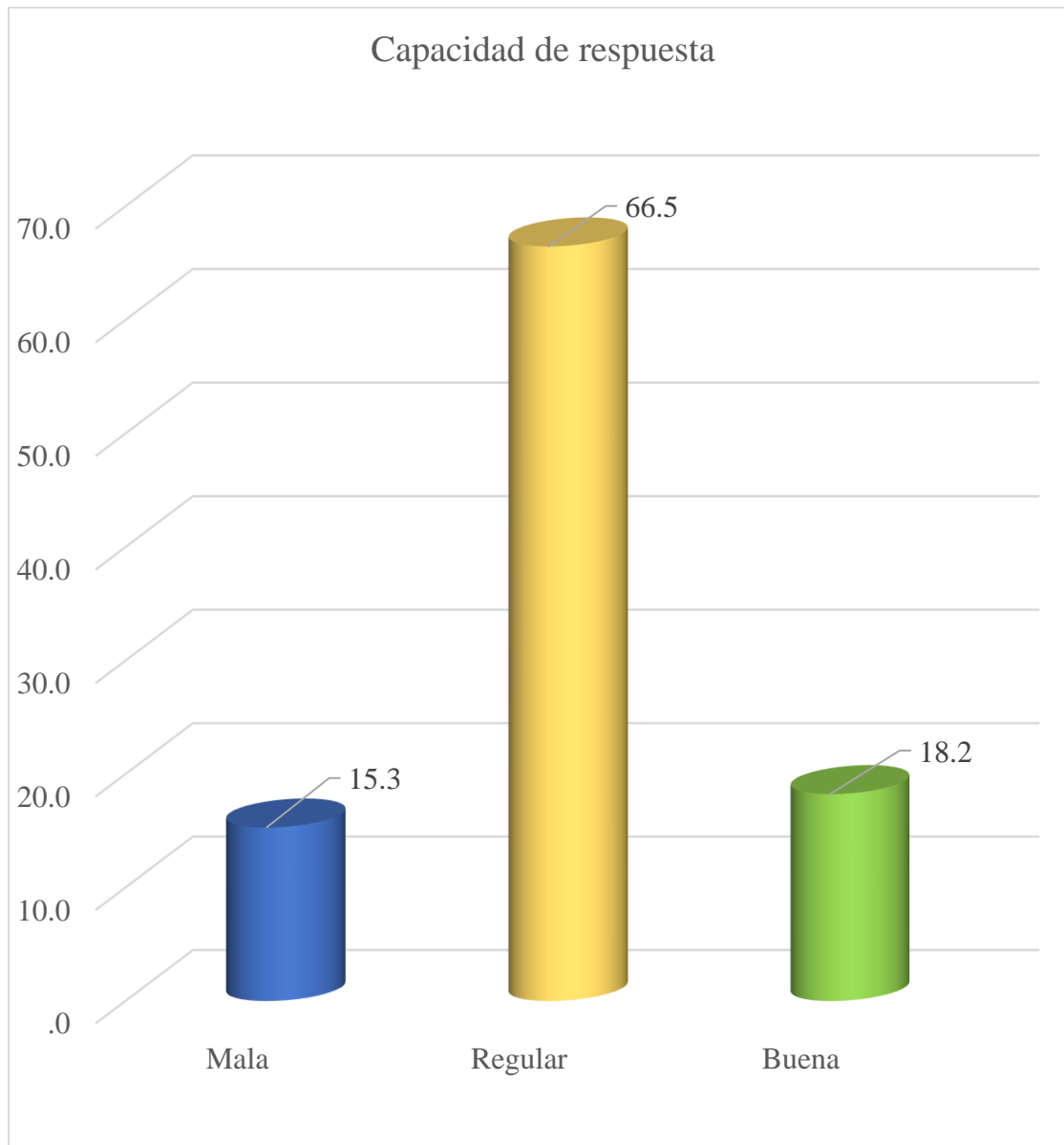
**TABLA N°9 Dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	26	15,3
Regular	113	66,5
Buena	31	18,2
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 9 y el gráfico 8 muestra la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 15.3% indicó como mala la capacidad de respuesta, el 66.5% como regular y el 18.2% como buena.

**GRÁFICO N°8** La dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.



Fuente: Elaboración personal.

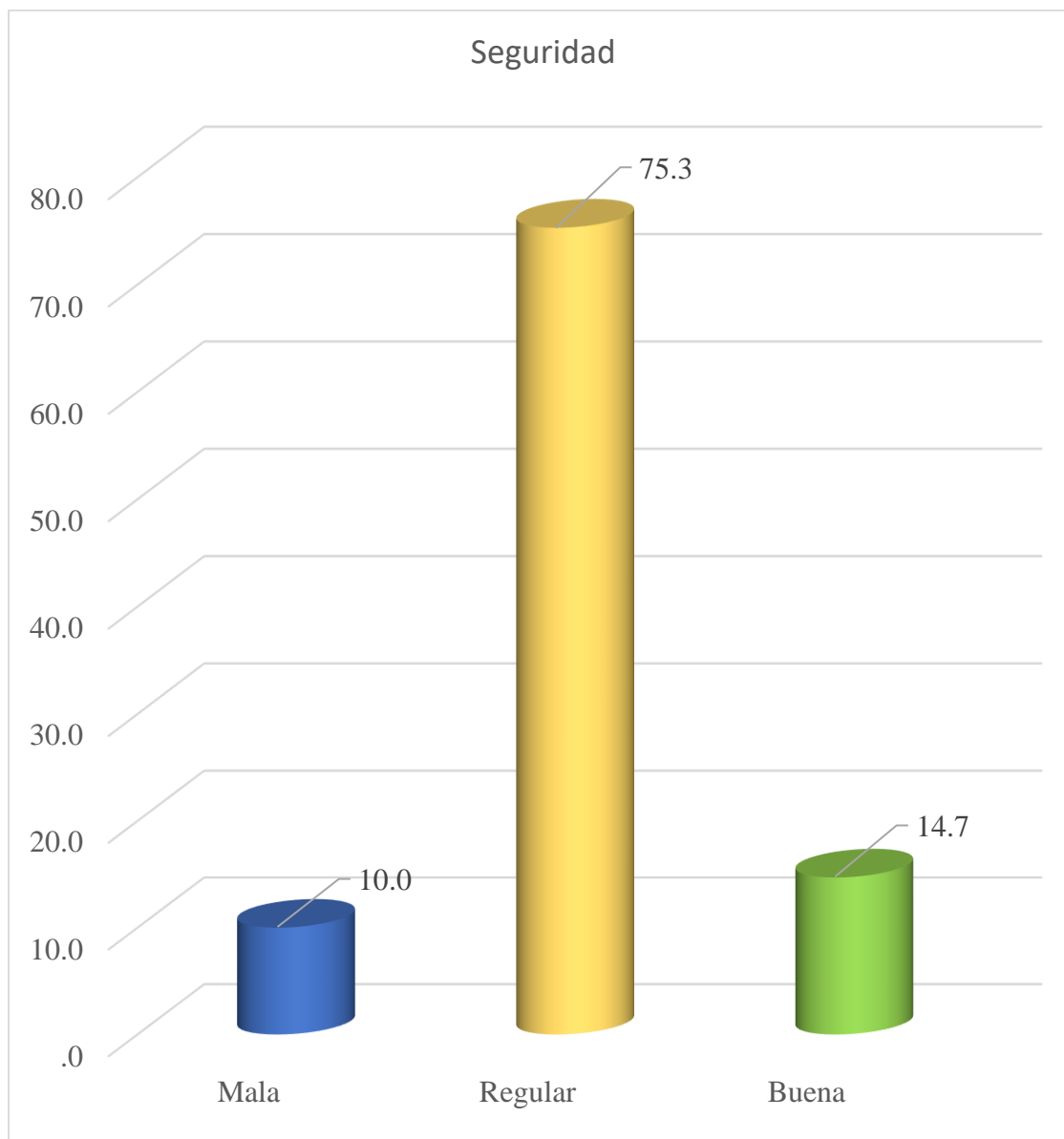
**TABLA N°10 Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	10,0
Regular	128	75,3
Buena	25	14,7
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 10 y el gráfico 9 muestra la dimensión seguridad de la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. Indicó que el 10% tuvo una mala seguridad de la calidad de atención, el 75.3% regular y el 14.7% una buena seguridad de la calidad de atención.

**GRÁFICO N°9      Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención en el Servicio de  
Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

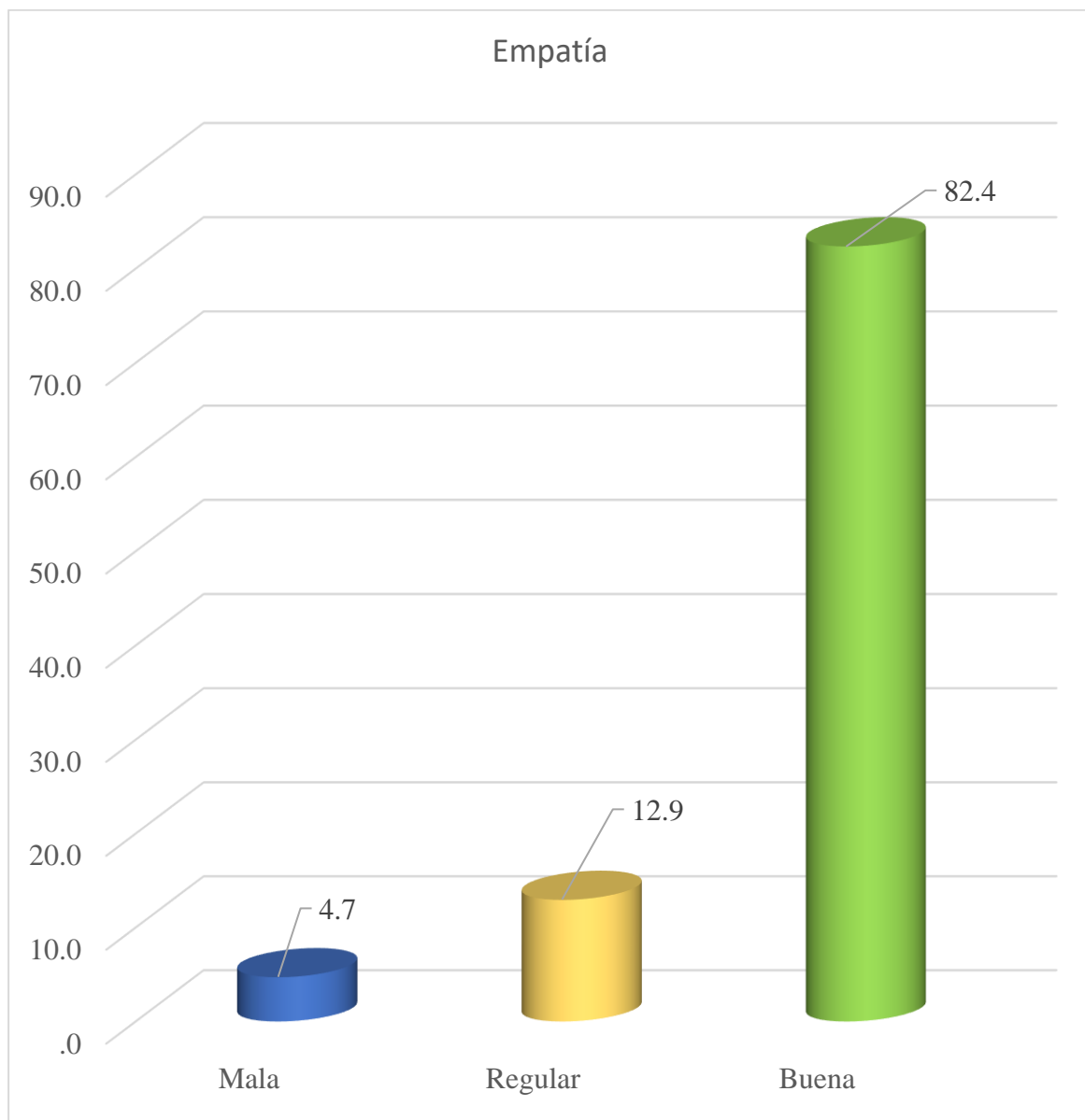
**TABLA N°11 Dimensión Empatía de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	4,7
Regular	22	12,9
Buena	140	82,4
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 11 y el gráfico 10 muestra la dimensión empatía de la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 4.7%, mostró que la empatía era mala, el 12.9% regular y el 82.4% buena.

**GRÁFICA N°10 Dimensión Empatía de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

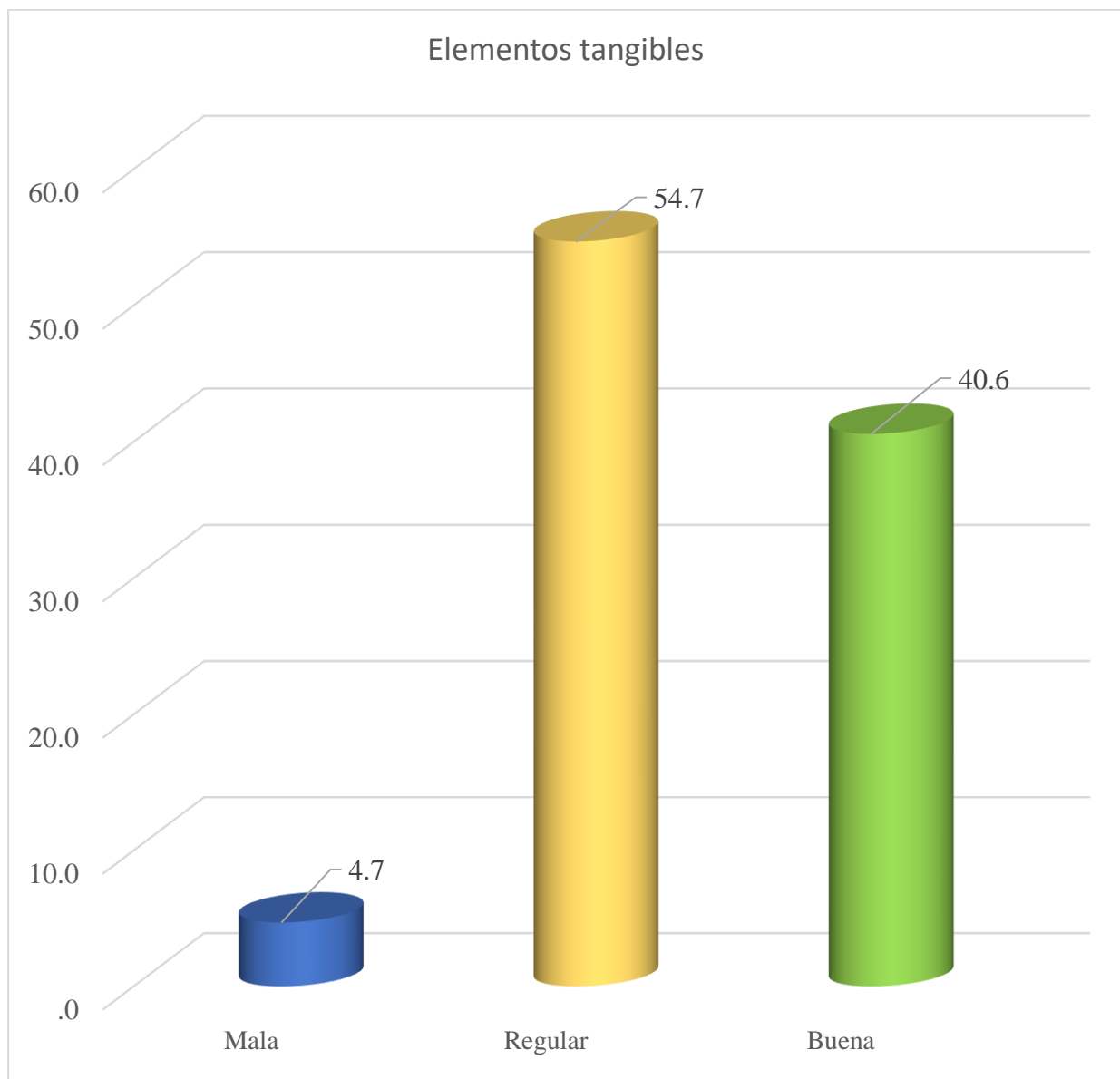
**TABLA N°12 Dimensión Elementos tangibles de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	4,7
Regular	93	54,7
Buena	69	40,6
Total	170	100,0

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 12 y el gráfico 11 muestra la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 4.7% indicó como malo los elementos tangibles, el 54.7% regular y el 40.6% como buena.

**GRÁFICO N°11 Dimensión Elementos tangibles de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

**TABLA N°13            Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

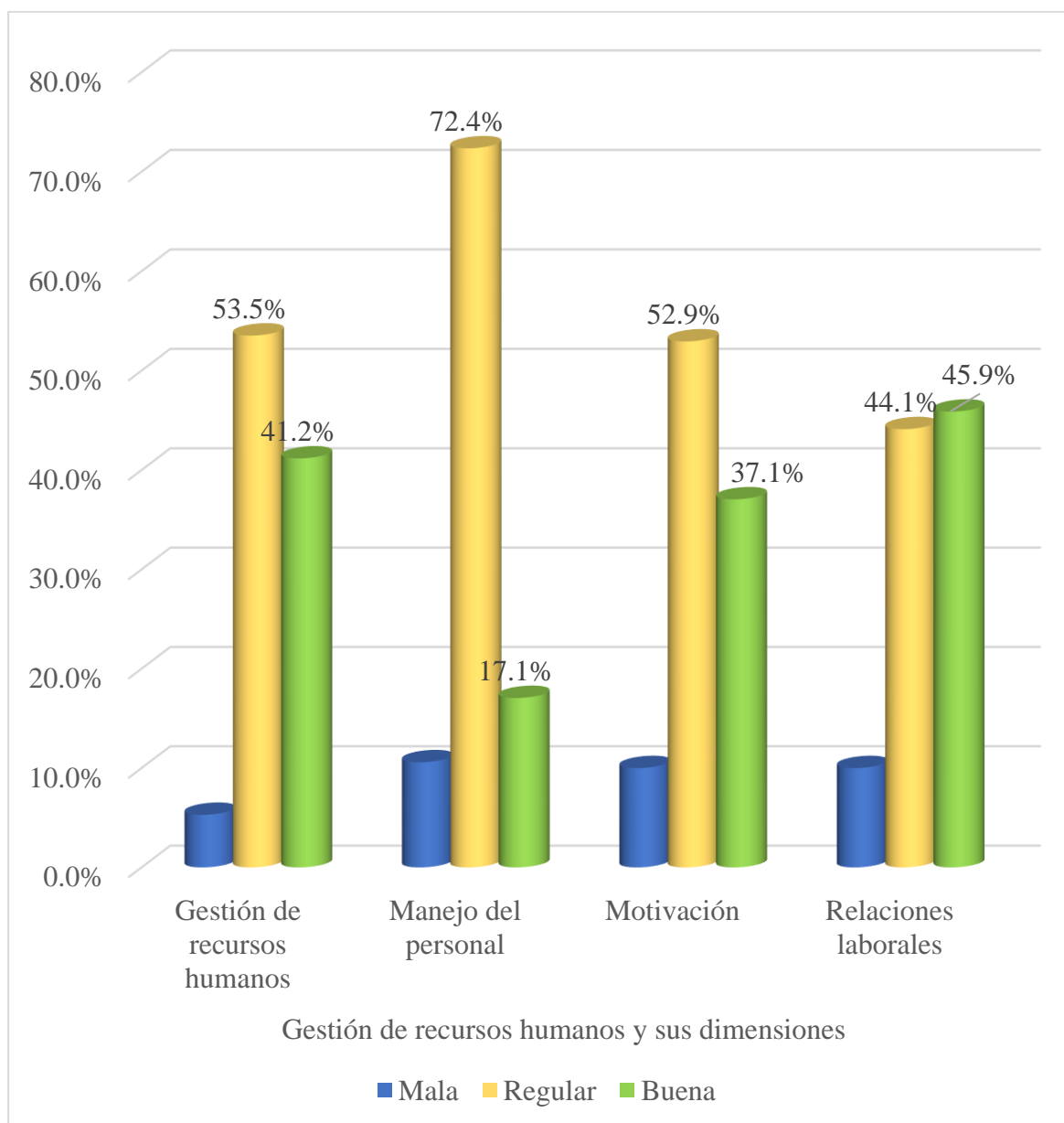
	Gestión de recursos humanos		Manejo del personal		Motivación		Relaciones laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	9	5,3%	18	10,6%	17	10,0%	17	10,0%
Regular	91	53,5%	123	72,4%	90	52,9%	75	44,1%
Buena	70	41,2%	29	17,1%	63	37,1%	78	45,9%
Total	170	100,0%	170	100,0%	170	100,0%	170	100,0%

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 13 y el gráfico 12 se evidencia que, en la gestión de recursos humanos del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. El 53.5% de los usuarios del servicio indicó que la Gestión de Recursos era regular, el 72.4% del manejo del personal también lo era, el 52,9% mencionó que la motivación era regular y el 45.95 comenta que las relaciones laborales eran buenas.

Del total de usuarios solo las relaciones laborales la considero como buena, indicando que para el manejo del personal y la motivación.

**GRÁFICA N°12    Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal

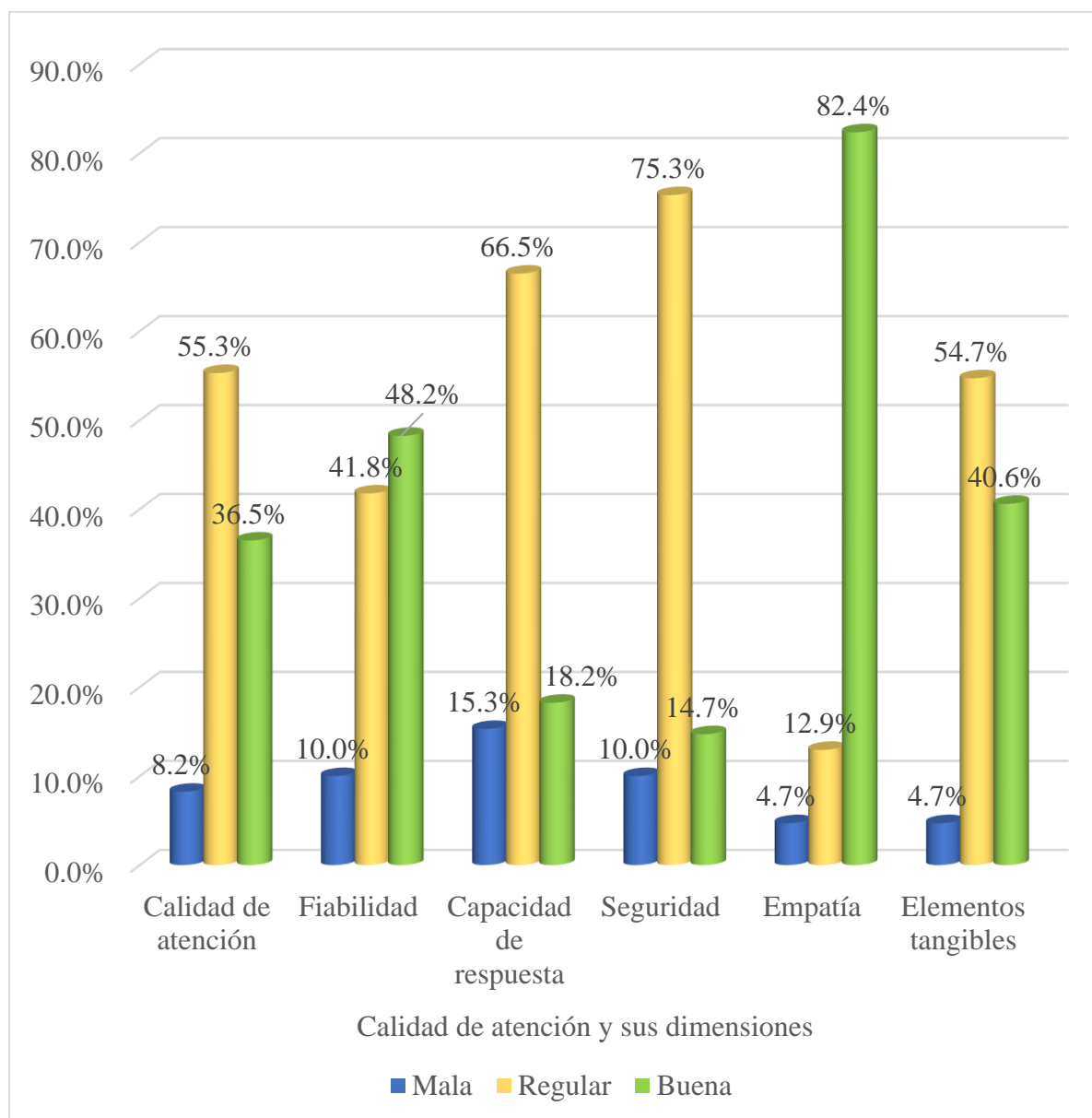
**TABLA N°14            Calidad de Atención y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**

	<b>Calidad de atención y sus dimensiones</b>											
	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Mala	14	8,2%	17	10,0%	26	15,3%	17	10,0%	8	4,7%	8	4,7%
Regular	94	55,3%	71	41,8%	113	66,5%	128	75,3%	22	12,9%	93	54,7%
Buena	62	36,5%	82	48,2%	31	18,2%	25	14,7%	140	82,4%	69	40,6%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>	<b>170</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración personal.

En la tabla 14 y el gráfico 13 se evidencia que, la calidad de atención del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021, el 55.3% de los usuarios del indicó que la Calidad de atención era regular, el 48.2% indicó como buena la fiabilidad, el 66.5% como regular la capacidad de respuesta, el 75.3% indicó como regular la seguridad, el 82.4% la empatía como buena y el 54.7% refirió como regular los elementos tangibles.

**GRÁFICO N°13 Calidad de Atención y sus dimensiones del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios.**



Fuente: Elaboración personal.

**TABLA N°15 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables y sus dimensiones.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	P	o	gl	P
<b>Gestión de recursos humanos</b>	,110	170	,000	,969	170	,001
Manejo del personal	,166	170	,000	,939	170	,000
Motivación	,148	170	,000	,959	170	,000
Relaciones laborales	,160	170	,000	,940	170	,000
<b>Calidad de atención</b>	,275	170	,000	,796	170	,000
Fiabilidad	,347	170	,000	,762	170	,000
Capacidad de respuesta	,159	170	,000	,921	170	,000
Seguridad	,153	170	,000	,947	170	,000
Empatía	,253	170	,000	,816	170	,000
Elementos tangibles	,375	170	,000	,666	170	,000

Fuente: Elaboración personal.

#### **Criterios para determinar normalidad.**

Se utilizará la Prueba de Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra mayor a 35. Donde:

$P \geq 0.05$  = Los datos provienen de una distribución normal.

$P < 0.05$  = Los datos no provienen de una distribución normal.

En la tabla 15 se observa que todas las variables y sus dimensiones no tienen distribución normal ( $P < 0.05$ ), en este caso aplicó una prueba no paramétrica, Rho de Spearman, para determinar la correlación de las variables.

**TABLA N°16 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención.**

		Calidad de atención		
		N	Coefficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	170	0,825	0,000

Fuente: Elaboración personal

En la tabla 16 se evidencia que  $P < 0.05$  lo que indica que sí existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021. También se observa que existe alta correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención (Rho de Spearman = 0.825).

**TABLA N°17 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y las dimensiones de la Calidad de Atención.**

			Coeficiente de correlación		
			N		P
Rho de Spearman de recursos humanos	Gestión	Fiabilidad	170	,586	,000
		Capacidad de respuesta	170	,737	,000
		Seguridad	170	,724	,000
		Empatía	170	,769	,000
		Elementos tangibles	170	,657	,000

Fuente: Elaboración personal

En la tabla N° 17 se evidencia que cada una de las dimensiones tiene una  $P < 0.05$  lo que indica que existe una correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y las dimensiones de la Calidad de Atenciones de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2021.

## DISCUSIONES

Este trabajo de investigación nos permitirá conocer mejor la realidad de la Gestión de Recursos Humanos con respecto a la Calidad de atención en el servicio de Rehabilitación, conocer esta información de parte de los usuarios que es la razón de ser de toda institución es una forma de poder administrar mejor un servicio y gestionar mejor los recursos humanos que son el valor máspreciado de toda institución.

Se encontró que el 57.6% eran del sexo masculino, de todos ellos el 28.2% tenían una edad de entre 41 – 50 años. La mayor cantidad de personas que asistieron al servicio eran de nivel de estudio Técnico, el 57.1% tiene un seguro privado para su atención, y por último el mayor grupo de pacientes se atendieron en el área de traumatología adultos en un 58.8%.

En la tabla N° 3 se evidenció que el 53.5% de los usuarios indicaron como regular la Gestión de Recursos Humanos. Estos resultados no guardaron relación con el estudio realizado por Huamán (2020) en el Hospital de Huaycán donde se percibió que el 7.1% como ineficiente, es decir, como mala la Gestión de Recursos Humanos <sup>(26)</sup>. Torres (2020) en su estudio encontró que la dimensión desempeño laboral de la Gestión de recursos humanos el 68% lo percibieron como regular <sup>(28)</sup> guardando relación con nuestro estudio donde encontramos esa dimensión bajo el concepto de manejo del personal en la tabla N° 4 con un 72,4%.

Con respecto a la Calidad de atención en la tabla N° 7 y gráfico N° 6 encontramos que el 55.3% indicó como regular la calidad de atención y con respecto a la dimensión empatía tabla N° 11 y gráfico N° 10 obtuvimos que el 82.4% la valoró como buena. Encontramos la misma relación en el trabajo de Vigo (2020) en los usuarios de la Clínica Salud Primavera en Trujillo donde el 66.7% la catalogó como regular para la misma variable, no encontrando la misma relación con la empatía ya que su estudio obtuvo el 73.3% indicando un nivel de regular <sup>(27)</sup>. Vásquez (2019) mostro que todas las dimensiones de la calidad de atención fueron de nivel regular <sup>(30)</sup> no guardando muchas coincidencias con la investigación realizada ya que de las cinco dimensiones de esta variable tres de ellas dieron como resultado estar en el mismo nivel, es decir las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y elementos resultaron ser un nivel regular.

Con respecto a la relación entre la Gestión de Recursos y la Calidad de atención el estudio realizado por Chacaltana (2016) aplicado en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP mostró

una relación significativa <sup>(29)</sup>. Huamán en su estudio tuvo como resultado una correlación, Rho de Spearman de 0,630 también significativa <sup>(26)</sup>. Ambos estudios coincidieron en la correlación de ambas variables al igual que nuestro estudio, donde obtuvimos (Rho de Spearman = 0.825), resultando una alta correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención como se muestra en la Tabla N° 16.

Se encontró cierta limitación en este estudio ya que pocos trabajos de investigación profundizan en el servicio de Rehabilitación como unidad de estudio, así como, la relación de las variables planteadas en la investigación, esto debe seguir mejorando en estudios posteriores que valoren y relacionen la Gestión de Recursos Humanos con la Calidad de atención.



## CONCLUSIONES

### **PRIMERA:**

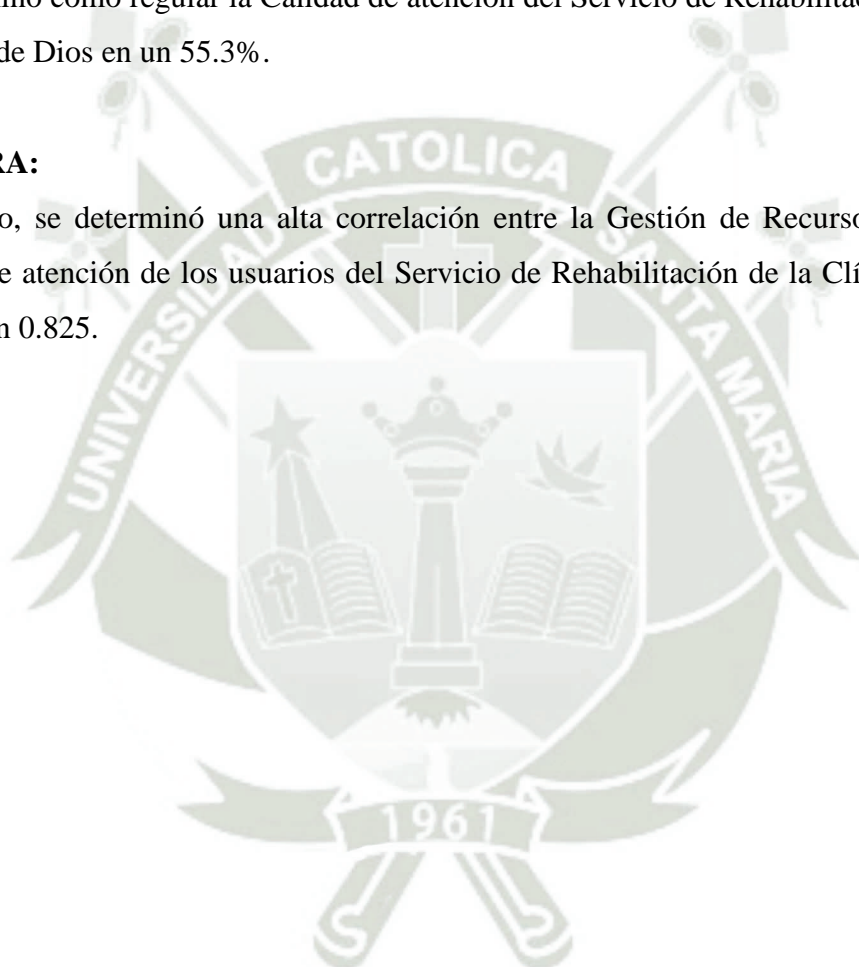
Se determinó como regular la Gestión de Recursos Humanos del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios en un 53.5%.

### **SEGUNDA:**

Se determinó como regular la Calidad de atención del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios en un 55.3%.

### **TERCERA:**

Por último, se determinó una alta correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios en un 0.825.



## RECOMENDACIONES

### PRIMERA

Luego de comprobarse que la Gestión de Recursos Humanos obtuvo una categoría de regular, se recomienda que el área encargada planteé estrategias de motivación al personal para cumplir con los objetivos institucionales y tener a los colaboradores mejor identificados y más comprometidos. También una mejor distribución de funciones es base a la capacitación, especialización y experiencia del personal en buscar nuevas estrategias para formar líderes que asuman nuevos roles dentro de la gestión de recursos humanos.

### SEGUNDA

Con lo que respecta a la Calidad de atención después conocerse que estuvo valorada como regular, se sugiere implementar mejor los procedimientos de admisión para reducir tiempos de espera, tanto para las citas del médico fisiatra como para la programación sesiones de terapia, así mismo, plantear mecanismos de control de tiempo establecidos para las terapias y solicitar al área correspondiente la evaluación de equipos médicos y ambientes adecuados para brinda una mejor calidad de atención. Así mismo, presentar proyectos innovadores de nuevos servicios de tratamientos como Rehabilitación intensiva, rehabilitación respiratoria, rehabilitación cardíaca dentro del servicio de Rehabilitación que busquen especializar más las atenciones y poder atender a la población que requiere tratamientos especializados y por falta de ellos no logran recuperarse en mediano o largo plazo.

### TERCERA

Debido a la alta correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de atención plantear a las Gerencias encargadas que tomen en cuenta indicadores que resultaron catalogados como malos para optimizarlos y pueda verse reflejado en la atención de los usuarios del Servicio de Rehabilitación. La gestión y el buen manejo de Recursos humanos fortalecerá la Calidad de atención del servicio de Rehabilitación.

**REFERENCIA**

1. Inga B, Rodríguez F, Arosquipa C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [online]. 2019, v. 36, n. 2 [Accedido 20 Diciembre 2021], pp. 312-318. Disponible en: <<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>>. Epub 26 Ago 2019. ISSN 1726-4642. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
2. Guerrero A, Callao M. Gestión de Talento Humano para la Calidad de atención en los servicios de salud COVID – 19: Rev. Salud & Vida Sipanense. 2021;8(1):100-108. DOI: <https://doi.org/10.26495/svs.v8i1.1602>.
3. Armijos M, Franklin B, Bermúdez B, Aaron I, Sánchez M, Vinicio N. Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad, (2019); 11(4), 163-170.
4. Pitre, R. Brito, J. y Hernández, H. Entrenamiento de recursos humanos para la gerencia de calidad en el sector de la salud. Cultura, Educación y Sociedad: 2020, 11(2). 285-302. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.11.2.2020.18>.
5. Agudelo M, Alveiro, C, Saavedra, B y Ramiro, M Cisneros. [Internet]Argentina; El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional: Revista Científica "Visión de Futuro"; 2016 [citado 04 de Noviembre del 2020] recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>.
6. Casimiro U, Consuelo N, Tobalino D, Hernán W, Fernández B. Competencias laborales y formación profesional de profesoras de educación inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú. Revista Universidad y Sociedad: (2020). 12(4), 444-453. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400444&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400444&lng=es&tlng=pt).

7. Berniell L, De la Mata D, Bernal R, Camacho A, Barrera-Osorio F, Álvarez F, e. RED 2016. Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral. Bogotá: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/936>.
8. Zaballa P, Assafiri, Medina E, Nogueira Y, Medina D. Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades. (2021); 8(1): 29–41. Recuperado a partir de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/429>
9. Chóez M, Vélez L. Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. Pol. Con. [Internet] 2021; 6 (4): 88 – 107.
10. Werther y Davis. Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Editorial: McGraw-Hill 2008. [citado 05 de noviembre del 2020] recuperado de: [https://www.academia.edu/13281568/Administracion\\_de\\_Personal\\_y\\_Recursos\\_Humanos\\_William\\_b\\_Werther\\_6ta\\_Edicion\\_PDF\\_1](https://www.academia.edu/13281568/Administracion_de_Personal_y_Recursos_Humanos_William_b_Werther_6ta_Edicion_PDF_1).
11. Figueroa F, Hernández J. Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. Rev. Fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2021 Ene[citado 2021 Dic 21]; 21 (1): 169-178. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100169&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100169&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3490>.
12. De La Cruz J. Protegiendo al personal de la salud en la pandemia COVID-19. Rev. Fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2020 Abr [citado 2021 Dic 21]; 20 (2): 173-174. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000200173&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200173&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2913>.
13. Centro Documentación De Estudios Y Oposiciones - C/ Cartagena [Internet] Madrid: Retribución de los trabajadores: El Salario: Salario Base. Complementos salariales. Clases de salarios. La nómina: Requisitos de forma. Devengos. Deducciones.

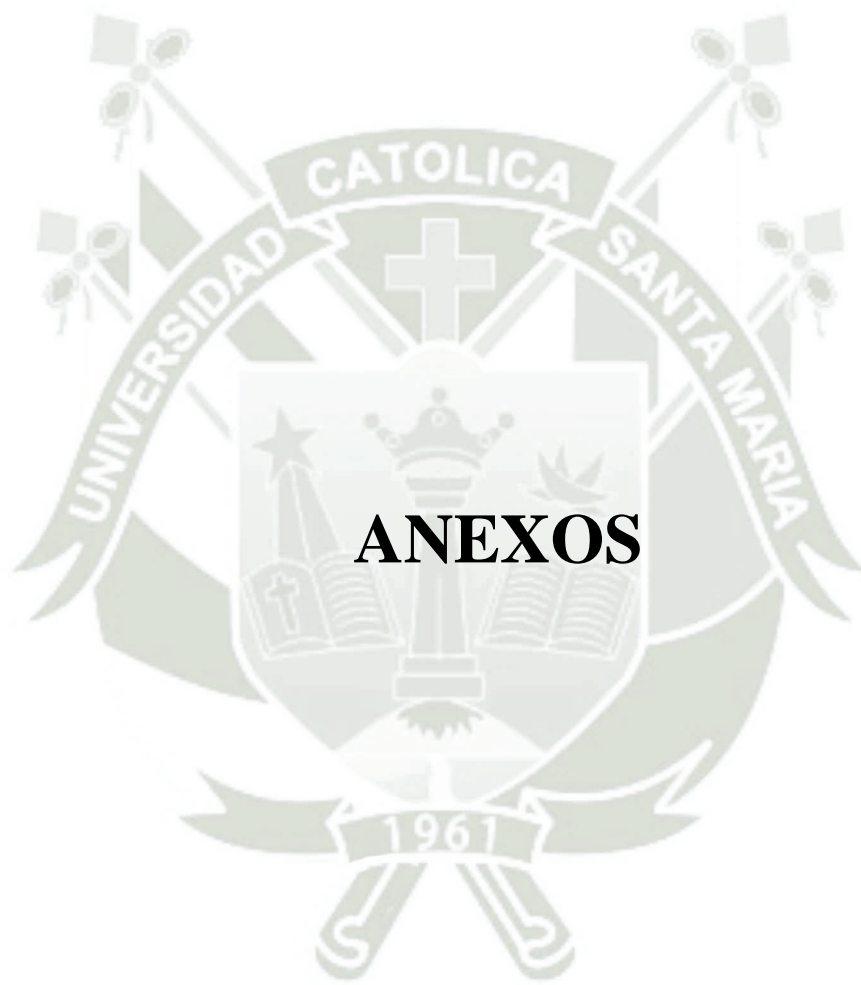
Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la renta de las personas físicas; 2021[Citado el 07 de enero del 2021].

14. Plataforma Digital Única del Estado Peruano [Internet] Perú. Minsa pagará bonificación para trabajadores que enfrentan el Covid-19; 2020 [Citado el 07 de enero del 2021] recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/188013-minsa-pagara-bonificacion-para-trabajadores-que-enfrentan-el-covid-19>.
15. Hernández, D. La importancia de los valores organizacionales en la prestación de un buen servicio al cliente. [Internet]. 2020. [citado: 2021, diciembre] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/36631>.
16. Mata, L [Internet] Fundamentos generales de la administración de Recursos Humanos. [Citado el 15 de noviembre del 2020] recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos76/fundamentos-generales-administracion-recursos-humanos/fundamentos-generales-administracion-recursos-humanos2.shtml>.
17. Carlzon, J [Internet] Perú. La Comunicación en el ámbito laboral; 2021[Citado el 07 de enero del 2021] recuperado de: [http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont\\_amblab.htm](http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm).
18. Rodríguez J. Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. Información tecnológica: (2020).; 31(2), 207-220. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>.
19. Robledo-Galván H, Meljem-Moctezuma J, Fajardo-Dolci G, et al. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Rev CONAMED. 2012;17(4):172-175.
20. Romero J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II – 2 Tarapoto, 2020. [ Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero\\_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Gobierno de Chile. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: Ranking de prestadores. Departamento de Estudios y Desarrollo; 2013.
22. Norma Técnica de Salud de Auditoría de La Calidad de la Atención en Salud. 2015. MINSA 2016 (Pág. 27). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>.
23. Luna F. Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Eco Matemático, (2017). 8, 43–50. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17948231.1381>.
24. Luna I, Torres J. Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. Contaduría y Administración, [S.l.], v. 67 (1) jun 2021. Disponible en: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956>.
25. Ramos E, Mogollón García F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa. Revista Universidad y Sociedad: (2020). 12 (2); 417-423. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=en).
26. Ministerio de Salud “Norma técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Medicina de Rehabilitación NTS 079 – MINSA/ DGSP – INR.V.01”- abril – 2015.
27. Resolución de la oficina Central de Planificación y desarrollo N°07 OCPD – ESSALUD – 2010.
28. Norma Técnica de Salud N°113 – MINSA/DGIEM – V.01. “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención” 2015.
29. Manual del usuario de la Carta de Identidad de la Orden – Orden Hospitalaria San Juan de Dios – Roma – 2012.

30. Proyecto NTS N 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
31. Huamán E. Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020. [ Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman\\_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
32. Vigo M. Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020. [ Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: [Vigo\\_SMW-SD.pdf](#).
33. Torres C. Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019. [ Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de Salud]. Lima: Universidad de San Martín de Porres, 2020. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres\\_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Chacaltana R. Gestión de Recursos Humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. [ Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1430/MAESTRO%20%20Chacaltana%20Ayerve%2C%20Rosa%20Rosana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Vásquez A. Gestión de Recurso Humano y Calidad del Servicio en el Hospital II EsSalud Jaén [ Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias con mención: Administración y Gerencia Pública]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca 2019. Disponible en: <file:///C:/Users/Efren/Desktop/tesis%20maestr%C3%ADa/Tesis%20Amalia%20del%20Rosario%20V%C3%A1squez.pdf>

- 36.** Cronin J, Taylor S. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión. The Journal of Marketing. 1992; 56(3): 55-68
- 37.** Ramos V, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Revista Universidad y Sociedad, 2020; 12(2), 417-423. Epub 02 de abril de 2020. Recuperado en 29 de diciembre de 2021.  
Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es).
- 38.** Manual de Organización y Funciones del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios. Arequipa – 2018.
- 39.** Arias E. Percepción de calidad de atención de los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa en agosto del 2017. [ Tesis para optar el grado de Licenciado en Tecnología Médica]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.





**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Quien suscribe ciudadano (a) Javier Navarrete Mejía  
Con D.N.I. N°06796414 de profesión: MBA consultor en Gestión estratégica hago constar  
que el instrumento para recabar la información de la investigación titulada **GESTIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS,  
AREQUIPA 2021**. Presentada por el Bachiller: ARIAS AQUINO, EFREN LEANDRO  
con D.N.I. 44850502 Para optar el Grado Académico de: Maestro en Gerencia en Salud,  
es válido por cuanto reúne las condiciones y requisitos para ser aplicado.

En Arequipa, a los 16 días del mes de abril del año 2021.



Dr. Javier Navarrete Mejía  
Gestión Estratégica  
Consultor

---

Dr. Javier Navarrete Mejía

D.N.I 06796414

Hora: 10 : 30 pm

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>INDICADOR: MANEJO DE PERSONAL</b>							
1	¿Sintió que la formación profesional de la persona que lo atendió se vio reflejado en su atención?	x		x		x		
2	¿La persona que lo atendió demostró tener habilidades en el manejo de su lesión durante rehabilitación?	x		x		x		
3	¿Considera que la rotación del personal puede influir en su rehabilitación?	x		x		x		
	<b>INDICADOR: MOTIVACIÓN</b>							
4	¿Considera que la entrega de incentivos en los colaboradores por parte de clínica influenciaría para que usted pueda tener una mejor atención?	x		x		x		
5	¿Considera que los colaboradores que lo atendieron tenían los implementos de seguridad necesarios ante la situación pandemia que se viene enfrentando?	x		x		x		
6	¿Considera que si la gestión de recursos humanos garantiza al personal retribución salarial adecuada tendría una mejor atención?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES</b>							
7	¿Siente que durante su atención el personal lo trató en términos de la hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación de parte del personal influye en la mejora de su tratamiento de rehabilitación?	x		x		x		
9	¿Durante su atención ha percibido un buen clima laboral del personal que lo atendió?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]  
Apellidos y nombres del juez validador: **DR. JAVIER NAVARRETE MEJÍA**    DNI: 06796414

Arequipa, 16 de abril del 2021

Especialidad del validador: **Tecnólogo Médico - Maestro en Salud Pública – Doctor en Salud Pública – Magister en Administración**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	x		x		x		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	x		x		x		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	x		x		x		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	x		x		x		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	x		x		x		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	x		x		x		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?	x		x		x		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	x		x		x		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	x		x		x		
12	¿El terapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?	x		x		x		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		

15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	x		x		x		
17	¿Su terapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
18	¿El terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	x		x		x		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	x		x		x		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. DR. JAVIER NAVARRETE MEJÍA DNI: 06796414

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico Tecnólogo Médico- Maestro en Salud Pública – Doctor en Salud Pública – Magister en Administración

Arequipa, 16 de abril del

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador



Firma del Experto Informante.



**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Quien suscribe ciudadano (a) Kevin Vidal Fernández Delgado  
Con D.N.I. N° 48064953 de profesión: TECNÓLOGO MÉDICO hago constar que el  
instrumento para recabar la información de la investigación titulada **GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS,  
AREQUIPA 2021**. Presentada por el Bachiller: ARIAS AQUINO, EFREN LEANDRO  
con D.N.I. 44850502 Para optar el Grado Académico de: Maestro en Gerencia en Salud,  
es válido por cuanto reúne las condiciones y requisitos para ser aplicado.

En Arequipa, a los 25 de abril del año 2021.



Mg. TM. Kevin V. Fernández Delgado  
Tecnólogo Médico / Gestor en Servicios de la Salud  
CTMP 14818

Mg. Kevin Vidal Fernández Delgado

D.N.I. 48064953

Hora: 8:00pm

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INDICADOR: MANEJO DE PERSONAL</b>								
1	¿Sintió que la formación profesional de la persona que lo atendió se vio reflejado en su atención?	x		x		x		
2	¿La persona que lo atendió demostró tener habilidades en el manejo de su lesión durante rehabilitación?	x		x		x		
3	¿Considera que la rotación del personal puede influir en su rehabilitación?	x		x		x		
<b>INDICADOR: MOTIVACIÓN</b>								
4	¿Considera que la entrega de incentivos en los colaboradores por parte de clínica influenciaría para que usted pueda tener una mejor atención?	x		x		x		
5	¿Considera que los colaboradores que lo atendieron tenían los implementos de seguridad necesarios ante la situación de pandemia que se viene enfrentando?	x		x		x		
6	¿Considera que si la gestión de recursos humanos garantiza al personal retribución salarial adecuada tendría una mejor atención?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES</b>								
7	¿Siente que durante su atención el personal lo trató en términos de la hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación de parte del personal influye en la mejora de su tratamiento de rehabilitación?	x		x		x		
9	¿Durante su atención ha percibido un buen clima laboral del personal que lo atendió?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador MG. KEVIN VIDAL FERNANDEZ DELGADO DNI: 48064953

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico – Gestor en Servicios de la Salud

Arequipa, 25 de abril del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador



Mg. TM. Kevin Y. Fernandez Delgado  
Tecnólogo Médico – Gestor en Servicios de la Salud  
CTMP 14818

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	x		x		x		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	x		x		x		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	x		x		x		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	x		x		x		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	x		x		x		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	x		x		x		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?	x		x		x		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	x		x		x		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	x		x		x		
12	¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?	x		x		x		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	x		x		x		

17	¿Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
18	¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	x		x		x		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	x		x		x		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **MG. KEVIN FERNANDEZ DELGADO** DNI: 48064953

Especialidad del validador: **Tecnólogo Médico - Gestor en Servicios de la Salud**

**Arequipa, 25 de abril del 2021**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador

**Mg. TM. Kevin V. Fernandez Delgado**  
Tecnólogo Médico / Gestor en Servicios de la Salud  
CTMP 14818

Firma del Experto Informante.



**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Quien suscribe ciudadano (a) HUAMAN ANGELES, MARIANELLA MILAGROS  
Con D.N.I. N° 41631606 de profesión: MEDICO CIRUJANO hago  
constar que el instrumento para recabar la información de la investigación titulada  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN  
JUAN DE DIOS, AREQUIPA 2021.** Presentada por el Bachiller: ARIAS AQUINO,  
EFREN LEANDRO con D.N.I. 44850502 Para optar el Grado Académico de: Maestro  
en Gerencia en Salud, es válido por cuanto reúne las condiciones y requisitos para ser  
aplicado.

En Arequipa, a los 16 días del mes de abril del año 2021.



---

DR. HUAMAN ANGELES, MARIANELLA MILAGROS

D.N.I 41631606

Hora: 4 : 30 pm

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>INDICADOR: MANEJO DE PERSONAL</b>								
1	¿Sintió que la formación profesional de la persona que lo atendió se vio reflejado en su atención?	x		x		x		
2	¿La persona que lo atendió demostró tener habilidades en el manejo de su lesión durante rehabilitación?	x		x		x		
3	¿Considera que la rotación del personal puede influir en su rehabilitación?	x		x		x		
<b>INDICADOR: MOTIVACIÓN</b>								
4	¿Considera que la entrega de incentivos en los colaboradores por parte de clínica influiría para que usted pueda tener una mejor atención?	x		x		x		
5	¿Considera que los colaboradores que lo atendieron tenían los implementos de seguridad necesarios ante la situación pandemia que se viene enfrentando?	x		x		x		
6	¿Considera que si la gestión de recursos humanos garantiza al personal retribución salarial adecuada tendría una mejor atención?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES</b>								
7	¿Siente que durante su atención el personal lo trató en términos de hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación de parte del personal influye en la mejora de su tratamiento de rehabilitación?	x		x		x		
9	¿Durante su atención ha percibido un buen clima laboral del personal que lo atendió?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. HUAMAN ANGELES, MARIANELLA MILAGROS DNI: 41631606

Arequipa, 16 de abril del 2021

Especialidad del validador: Médico Cirujano – Maestría en Ciencias: Salud Pública con mención en Auditoría Médica – Doctorado en ciencias: Salud Pública – Especialización en Dirección General – Especialización en sistemas integrados de Gestión

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	x		x		x		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	x		x		x		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	x		x		x		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	x		x		x		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	x		x		x		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	x		x		x		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?	x		x		x		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	x		x		x		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	x		x		x		
12	¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?	x		x		x		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		

16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	x		x		x		
17	¿Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		x		
18	¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	x		x		x		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	x		x		x		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. HUAMAN ANGELES, MARIANELLA MILAGROS    DNI: 41631606

Especialidad del validador: Médico Cirujano – Maestría en Ciencias: Salud Pública con mención en Auditoría Médica – Doctorado en ciencias: Salud Pública – Especialización en Dirección General – Especialización en sistemas integrados de Gestión

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o indicador específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir el indicador

Arequipa, 16 de abril del 2021.



Firma del Experto Informante.



<b>Encuesta para evaluar la Calidad de atención del Servicio de Rehabilitación de la Clínica SanJuan de Dios Arequipa</b>						
Instrucciones: Marque los espacio en blanco con una (x), según su criterio. La calificación va del 1 al 5, donde 1= Nunca, 2= casi nunca, 3= ocasionalmente, 4= casi siempre y 5 = siempre						
<b>N°</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El personal lo orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico fisiatra lo atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿En la evaluación con el médico Fisiatra su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fisiatra fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de rehabilitación fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>Seguridad</b>						
10	¿Se respetó su privacidad durante sus sesiones de rehabilitación?					
11	¿El médico fisiatra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario es sus sesiones de terapia?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
<b>Empatía</b>						
14	¿El médico fisiatra lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El fisioterapeuta que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
<b>Elementos tangibles</b>						
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los ambientes donde realiza sus sesiones de fisioterapia contaron con equipos disponibles y materiales necesarios?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la ficha del consentimiento informado proveerá a todos los participantes a una explicación clara, así como la importancia de su participación en la investigación.

Este trabajo de investigación es dirigido por el Sr. Efren Leandro Arias Aquino, estudiante de la Universidad Católica de Santa María con el objetivo de recabar información e identificar la relación de la Gestión de Recursos Humanos con la Calidad de atención de los usuarios del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa.

Si llega a participar en esta investigación, se le solicitará responder diversas preguntas en dos cuestionarios que le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria y la información adquirida tendrá carácter de confidencialidad y no será utilizada para otro propósito que no tengan que ver con el propósito de investigación.

Si usted llegara a tener alguna duda sobre la investigación realizada en el proceso de su participación, puede retirarse en cualquier momento. Si las preguntas vertidas en el cuestionario las considera incómodas o no le parece correctas, usted tiene todo el derecho de poder hacerlo saber al encargado de la investigación o de proceder a no contestarlas.

Se agradece por la participación brindada en el desarrollo de la investigación.

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

Fecha: \_\_\_\_\_



41	34	1	1	1	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	10	10	9	29	18	12	12	19	14	75
42	32	2	1	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	6	9	9	24	18	12	12	19	14	75	
43	22	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	10	10	10	30	18	12	12	19	14	75	
44	32	2	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	10	11	11	32	18	12	12	19	14	75
45	48	1	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	12	10	11	33	18	12	12	19	14	75
46	43	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	11	9	11	31	18	12	12	19	14	75	
47	43	1	2	1	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	9	9	10	28	18	12	12	19	14	75
48	24	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	10	9	9	28	18	12	12	19	14	75
49	54	1	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	8	9	10	27	18	12	12	19	14	75	
50	43	2	2	1	3	2	3	2	2	4	3	3	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	7	8	9	24	18	12	12	19	14	75	
51	45	2	2	1	1	5	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	12	13	10	35	18	12	12	19	14	75
52	23	1	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	11	11	12	34	18	12	12	19	14	75	
53	53	1	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	10	9	10	29	18	12	12	19	14	75	
54	51	2	1	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	12	11	12	35	18	12	12	19	14	75
55	53	2	2	1	1	3	4	4	2	3	4	3	5	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	11	9	12	32	18	12	12	19	14	75
56	47	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	2	12	12	12	36	18	12	12	19	14	75
57	67	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	5	4	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	11	9	12	32	18	12	11	20	15	76
58	51	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	9	10	11	30	18	12	11	20	15	76
59	21	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	10	8	9	27	18	12	11	20	15	76
60	65	1	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	11	11	14	36	18	12	11	20	15	76
61	54	2	1	1	4	2	2	2	2	4	3	3	3	5	4	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	6	8	9	23	18	12	11	20	15	76
62	43	1	1	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	10	11	10	31	18	12	11	20	15	76
63	41	1	1	1	3	3	4	3	2	3	4	3	5	4	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	10	9	12	31	18	12	11	20	15	76
64	46	1	1	2	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	11	13	14	38	18	12	11	20	15	76
65	32	1	2	1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	11	13	14	38	18	12	11	20	15	76
66	21	1	1	2	3	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	9	12	31	19	11	13	20	14	77
67	21	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	8	9	10	27	19	11	13	20	14	77
68	21	2	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	11	10	31	19	11	13	20	14	77
69	45	2	1	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	10	11	31	19	11	13	20	14	77
70	26	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	10	9	29	19	11	13	20	14	77
71	32	2	2	1	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	10	10	30	19	11	13	20	14	77
72	43	2	2	1	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	11	10	31	19	11	13	20	14	77
73	44	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	11	10	13	34	19	11	13	20	14	77
74	38	1	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	9	11	11	31	19	11	13	20	14	77
75	43	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	8	10	28	19	11	13	20	14	77
76	49	1	1	1	3	4	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	11	9	9	29	19	11	13	20	14	77
77	34	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	12	7	12	31	19	11	13	20	14	77
78	21	1	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	10	11	13	34	19	11	13	20	14	77
79	42	1	2	1	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	11	9	12	32	19	11	13	20	14	77
80	46	2	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	2	2	3	4	3	2	1	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	2	12	13	14	39	19	11	12	21	14	78
81	34	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	4	5	2	2	3	4	3	2	1	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4	2	11	10	12	33	19	12	12	21	14	78
82	26	1	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	2	2	3	4	3	2	1																					

100	25	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	11	12	10	33	19	13	12	21	15	80
101	28	1	2	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	10	10	12	32	19	13	12	21	15	80	
102	32	1	2	1	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	11	11	11	33	19	13	12	21	15	80	
103	42	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	9	12	11	32	19	13	12	21	15	80	
104	51	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	11	11	33	19	13	12	21	15	80		
105	32	1	1	1	3	2	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	9	11	10	30	19	13	12	21	15	80	
106	42	1	1	1	2	2	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	9	11	11	31	19	13	12	21	15	80	
107	32	1	2	1	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	11	13	13	37	19	13	12	21	15	80	
108	29	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	11	12	11	34	19	13	12	21	15	80	
109	54	2	1	1	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	2	4	10	13	11	34	19	13	14	22	14	82			
110	42	2	2	1	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	11	10	12	33	19	13	14	22	14	82		
111	38	2	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	11	12	11	34	19	13	14	22	14	82	
112	33	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	11	12	10	33	19	13	14	22	14	82	
113	54	1	2	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	9	12	13	34	19	13	14	22	14	82	
114	43	1	1	1	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	10	11	12	33	19	13	14	22	14	82	
115	53	2	2	1	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	10	13	12	36	19	13	14	22	14	82
116	43	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	5	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	10	10	11	31	19	13	14	22	14	82	
117	54	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	11	12	13	36	19	13	14	22	14	82
118	43	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	10	12	12	34	19	13	14	22	14	82	
119	32	1	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	2	4	11	11	11	33	19	13	14	22	14	82	
120	35	2	1	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	12	12	12	36	19	13	14	22	14	83
121	62	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	11	10	13	34	18	13	14	23	15	83	
122	31	1	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	2	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	11	11	13	35	21	11	15	22	14	83		
123	61	1	2	1	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	13	13	14	40	18	13	14	23	15	83		
124	51	2	1	2	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	2	3	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	12	11	12	35	21	11	15	22	14	83				
125	43	2	2	1	1	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	11	11	12	34	18	13	14	23	15	83		
126	43	1	2	1	2	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	13	11	13	37	21	11	15	22	14	83		
127	21	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	10	12	12	34	18	13	14	23	15	83		
128	58	1	2	1	1	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	10	10	11	33	21	11	15	22	14	83		
129	34	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	11	12	11	34	18	13	14	23	15	83		
130	42	1	1	1	4	5	2	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	9	11	12	32	21	11	15	22	14	83		
131	21	2	1	1	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	5	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	10	10	11	31	21	11	15	22	14	83		
132	32	2	2	1	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	2	4	4	5	12	13	12	37	18	13	14	23	15	83			
133	44	1	2	2	3	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	14	13	13	40	21	11	15	22	14	83		
134	24	1	2	2	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	11	13	12	36	18	13	14	23	15	83		
135	32	1	2	2	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	3	2	3	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	12	13	13	38	21	11	15	22	14	83			
136	41	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	11	12	12	35	21	11	15	22	14	83		
137	43	1	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	10	10	12	32	18	13	14	23	15	83		
138	54	1	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	2	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	11	11	13	35	21	11	15	22	14	83		
139	54	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	9	11	13	33	18	13	14	23	15	83		
140	42	1	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	5	2	5	4	11	12	12	35	20	15	13	21	15	84		
141	29	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	20	15	13	21	15	84			
142	51	1	2	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2																						



**Carta Nro 015-2022-DM- HCSJD-AQP**

Arequipa, 25 de enero de 2022

**Señor**  
**Lic. Efrén Arias Aquino**  
**Presente. -**

**Referencia : Solicitud de fecha 13.01.2022**

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente reciba usted un cordial saludo y a la vez dar **RESPUESTA POSITIVA** al documento de la referencia autorizando la realización del trabajo de tesis titulado "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS , AREQUIPA 2021"

Se comunicará a las áreas involucradas para que le brinden las facilidades respectivas.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
  
**Dr. Pedro Emilio Alcázar Zuzunaga**  
**Director Médico**