



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del
servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025

Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

Presentado por:

Autora: Ruiz Domínguez, María Isabel


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9509-5748>

Asesora: Mg. Pretel Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo Ruiz Domínguez Maria Isabel de Enfermería, **Segunda especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo Académico **“GESTION DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCION DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2025”** Asesorado por el docente: Pretell Aguilar, Rosa María con DNI 18150131 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código oid:14912:430795519 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o párrafos provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Maria Isabel Ruiz Domínguez
 DNI 09652658



.....
 Firma
 Pretell Aguilar Rosa Maria
 DNI 18150131

Lima, 21 de febrero de 2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre porque él me infundió el deseo de llegar más lejos, de superarme aun partiendo de la nada, de no conformarme. Su imagen estará siempre viva en mí.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi esposo e hijo, por su comprensión y estímulo constante, además de apoyo incondicional a lo largo de mi especialidad.

A la Mg Rosa Pretell gracias al aporte de su experiencia y sabiduría logro direccionar mis conocimientos.

JURADO

Presidente: Molina Torres José Gregorio

Secretario: Hidalgo Falcón Maria Mercedes

Vocal : Palomino Carrión Ruby Cecilia

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Justificación práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	7
2. MARCO TEORICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	10

2.3. Hipótesis.....	16
2.3.1 Hipótesis General.....	16
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGIA.....	17
3.1. Método de investigación	17
3.2. Enfoque Investigativo	17
3.3. Tipo de Investigativo.....	18
3.4. Diseño de la investigación.....	18
3.5. Población y Muestra	19
3.6 Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1. Técnica	21
3.7.2. Descripción de Instrumentos	21
3.7.3. Validación.....	22
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
4.1. Cronograma de actividades.....	25
4.2. Presupuestos	26
5. REFERENCIAS.....	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos de investigación	40
Anexo 3: Formato de consentimiento informado para participar del proyecto de investigación.	44

RESUMEN

Objetivo: “Identificar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras”. Población: Será de 90 enfermeras que trabajan en el servicio de Traumatología y Ortopedia de un Hospital, Lima. Dado que la población es finita no se contará con muestra, Diseño metodológico: El tipo de investigación será aplicada. El método será hipotético-deductivo, diseño observacional, descriptivo, transversal y correlacional. Instrumentos: Para evaluar la variable: “Gestión del recurso humano”, se aplicará el cuestionario, confiable mediante Alpha de Cronbach con 0,990 y para evaluar la variable: “Calidad de atención”, se aplicará el cuestionario, confiable mediante Alpha de Cronbach con 0,908. La técnica de recolección de datos será la encuesta. Procesamiento y análisis de datos: Se realizará mediante la aplicación de la descripción estadística que presentará según niveles los resultados y la estadística inferencial mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

Palabras claves: “Gestión del recurso humano”, “Calidad de atención”, “Profesional de enfermería”.

ABSTRACT

Objective: “Identify the relationship that exists between human resource management and the quality of nursing care.” Population: There will be 90 nurses who work in the Traumatology and Orthopedics service of the Hospital, Lima. Given that the population is finite, there will be no sample. Methodological design: The type of research will be applied. The method will be hypothetical-deductive, observational, descriptive, transversal and correlational design. Instruments: To evaluate the variable: “Human resource management”, the questionnaire will be applied, reliable through Cronbach's Alpha with 0.990 and to evaluate the variable: “Quality of care”, the questionnaire will be applied, reliable through Cronbach's Alpha with 0.908 . The data collection technique will be the survey. Data processing and analysis: It will be carried out through the application of the statistical description that will present the results according to levels and the inferential statistics through the application of the Spearman Rho test to verify the hypotheses raised in the research.

Keywords: "Human resource management", "Quality of care", "Nursing professional"

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, así mismo de cada 100 hospitalizados 7 pueden contraer una infección intrahospitalaria. Por su parte, la OMS atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año debido a la calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, “lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (1)

Es importante destacar que la Organización Panamericana de la Salud OPS afirmó que el déficit en la fuerza laboral en salud en las Américas alcanza los 600.000 profesionales, algo que afecta el acceso a la atención, especialmente de la población en las áreas rurales y desatendidas de la región. (2).

En nuestro país, según cifras estadísticas obtenidas por la institución que se encarga del sector salud (MINSA), refiere que las instituciones sanitarias de primer nivel en un 14% cuentan con la capacidad necesaria para poder desarrollar y administrar planes, además de poder conducirse adecuadamente. Mientras que, en otros establecimientos de salud de menor rango al 32% le falta una buena infraestructura, en tanto el 25% si confirman estar bien equipado, mientras que 29 % poseen trabajadores muy bien capacitados (3).

Asimismo, Susalud (febrero 2024) enfatiza que de cada 10 peruanos 7 están afiliados al Seguro Integral de Salud; en teoría harían uso de los establecimientos de salud públicos. Sin embargo, el 98% de los establecimientos tiene capacidad instalada inadecuada, infraestructura precaria, y equipamiento obsoleto, inoperativo o insuficiente. Solo el 55% dispone de medicamentos esenciales y la brecha de recursos humanos supera los 50,000 profesionales de la Salud. (4).

Mientras en Essalud entre enero y septiembre de este año, se realizaron menos consultas externas 44% que en el año 2019. Es decir, 7,448,049 menos consultas externas, en una población tan necesitada de atención. Lo mismo sucede con las horas médicas efectivas: menos 44%, que se equivale a 1,631,815 horas menos de atención médica. En ese mismo periodo se efectuaron 76,186 intervenciones quirúrgicas menos; es decir, una reducción del 26% en comparación a 2019, en un periodo donde existe mayor carga de enfermedad debido a las cirugías pospuestas durante la pandemia. Finalmente, los consultorios funcionales en consulta externa disminuyeron en 30% (1346 consultorios menos) (5).

la Red de Essalud identifico problemas como: equipos de ayuda al diagnóstico no funcionan en su totalidad de 5 solo 3 están operativos, igual sucede con los quirófanos de sala de operaciones no funcionan al 100% otra carencia hallada es la negación a la transformación digital que origina la falta de calidad en la atención (6).

Es así que la gestión del recurso humano en una organización tiene la responsabilidad de que los trabajadores se encuentren satisfechos o no y de acuerdo la satisfacción de los trabajadores será la satisfacción de los usuarios quienes son los que valoran la calidad del servicio y la atención brindada. La calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros en la organización y sus motivaciones y acciones deben ir encaminadas a eso (7).

Siendo entre las principales causas de la falta de calidad ocasionado por: falta de organización para promover el trabajo en equipo, déficit de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura, déficit presupuestal, burocracia, problemas asociados a la demanda de pacientes, falta de coordinación entre instituciones, excesivos tramites, déficit de especialistas y en un 43.72% en principal problema es el déficit de recursos humanos (8).

Teniendo como consecuencias la jubilación anticipada y quienes prefieren trabajar a través de empresas de trabajo temporal o con contratos que garantizan mejores sueldos. El déficit de personal técnico y de enfermería intensifica la carga de la plantilla existente a medida que aumenta la demanda de servicios. Además, esta sobrecarga suele implicar un mayor tiempo de espera para conseguir una cita, retrasos en la obtención de los diagnósticos y una peor respuesta a las necesidades de los pacientes (9).

Esta situación trae consecuencias e incomodidad de los usuarios, quienes tienen que esperar varios días para una atención quirúrgica, o en algunos casos son citados en un horario no conveniente con su disponibilidad debido a que se les hace difícil movilizarse solos, en muchos casos hay escasez de algún medicamento recetado en el mismo establecimiento de salud, además que hay deficiencia entre la oferta de un servicio, el cual está fuera de la correspondencia con la necesidad y perfil epidemiológico de las personas y que requieren ser atendidas en otras especialidades (10).

EL Servicio de Traumatología y Ortopedia no es ajeno a esta realidad; cuenta con 60 camas hospitalarias, en el turno mañana laboran 6 Enfermeras, en el turno tarde si hay extra quedas 5 que va al área de fondo donde hay 23 pacientes sino solo queda una. En el turno noche solo es una sola Enfermera para los 23 pacientes entre ellos operados ingresos y en su mayoría adultos mayores postrados con patologías agregadas e infecciones de heridas operatorias lo cual se refleja en el incremento de lesiones por presión 6 a 8 pacientes por mes, caídas. En su mayoría el malestar de los pacientes y familiares por no ser atendido oportunamente por la gran demanda ya que se realizan entre 10-12 cirugías al día y entre ingresos e egresos son de 14-16 por día esto incluye domingos y feriados.

Por tal motivo, el presente proyecto pretende aportar evidencia y estrategias que puedan mejorar la gestión del personal asistencial que labora en el servicio de traumatología y ortopedia y así poder brindar una atención con calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras?
2. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras?
3. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras.
2. Identificar la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras.
3. Describir la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

El estudio de las variables tiene relevancia desde una nueva perspectiva ya que aportará conocimientos que servirá como referencia para futuros estudios. Dorothea Orem que desarrollo la teoría del autocuidado, la cual es un punto de partida para la calidad de atención. Douglas consideró que hay dos perspectivas diferentes, en la variable gestión de recursos humanos a las que denominó Teoría X, aquí se espera que los trabajadores sólo trabajen. En esta perspectiva, los directivos creen que los trabajadores son apáticos, no son inteligentes, no buscan el avance, y evitan responsabilidad para el trabajo y necesitan tener una dirección. Teoría Y En esta perspectiva, los gerentes creen que las personas quieren tener éxito y pueden sobresalir si les das el derecho a ser creativos. Para la variable Calidad de atención se cuenta con la teoría de Donabedian, se le debe brindar a los pacientes la máxima y más completas atenciones para lograr su bienestar, al considerarse la realización de un balance entre lo que gana y pierde, debe acompañar el proceso de atención en cada

momento. La calidad permite recoger los pensamientos técnicos de los trabajadores que realizan la aplicación de sus labores.

1.4.2. Metodológica

Se aplicará el método hipotético deductivo con enfoque de tipo cuantitativo. Diseño observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal, encuesta tipo Likert. Población: Se tomará en cuenta la participación de 90 Enfermeras del servicio de Traumatología y Ortopedia del, Hospital Guillermo Almenara 2024, como población de estudio. Instrumento cuestionario de gestión del recurso humano, cuestionario de calidad de servicio.

1.4.3. práctica

Entre los aportes de esta investigación significará lograr una adecuada gestión del recursos humanos concientizando y demostrando a las autoridades del hospital para la dotación de más Enfermeras, mejorar los materiales biomédicos en el servicio con lo cual se lograra mejorar la calidad de atención, disminuyendo eventos adversos como caídas, lesiones por presión, dedicando más tiempo a cada paciente realizando educación a la familia para la atención en casa familiar acompañante viendo con mayor detalle sus necesidades y también dedicando más a la parte emocional de cada uno de ellos lo cual traerá como respuesta la satisfacción del paciente y familia ya que vera cumplidas sus expectativas de salud y la confianza de que sus familiares son atendidos con calidad y oportunamente.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta investigación se aplicará entre febrero y marzo del 2025

1.5.2. Espacial

Esta investigación se realizará en el servicio de Traumatología y Ortopedia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – EsSalud, ubicado en Av. Grau N° 800, distrito de La Victoria, Lima Perú

1.5.3. Población o unidad de análisis

Enfermeras asistenciales.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Velasco (11) en su investigación en el año 2024 en Ecuador tuvo como objetivo “Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicios en la Dirección Distrital 13D05 El Carmen – Salud”. La metodología utilizada, fue cuantitativa y de campo, se utilizaron los métodos deductivo, inductivo, analítico, mediante técnicas de investigación como, encuestas, cuestionarios, entrevistas y análisis FODA. Los resultados, expusieron que sólo el 67,1% del personal conoce sus obligaciones y responsabilidades en la entidad, el 77% de los usuarios expusieron que la calidad del servicio depende del tiempo de atención y que existe una debilidad en las estrategias que actualmente ejecuta el área de Talento Humano y sus responsables. Por lo que se concluye que la gestión del talento humano impacta positiva o negativamente, dependiendo de las estrategias aplicadas y el seguimiento de parte de los responsables de mejorar la calidad del servicio de salud.

Por otro lado, Durand (12) en su investigación en el año 2023 en Ecuador tuvo como objetivo “Determinar como la gestión de talento humano incide en la calidad del servicio del área

de salud.” Diseño correlacional con enfoque cuantitativo, tipo de investigación explorativa, se aplicó la encuesta tipo Likert 42 ítems a 124 servidores; 56% de género femenino y el 44% masculino, nivel de instrucción de los encuestados: tercer nivel con el 55.6%; el 38.7% está entre los 28 a 37 años y el 87.9% son mestizos. Resultados: Gestión de talento humano y calidad del servicio Rho de Spearman 0.46, Gestión de talento humano, conocimientos, atención mostrados por el personal, habilidades, credibilidad, confianza, seguridad, y empatía Rho de Spearman arrojó un valor de 0.73. Conclusiones: Existe relación positiva, moderada directa entre gestión del talento humano y calidad de servicio

Finalmente, Zaiter et al. (13), en el año 2021, en Líbano - Beirut, realizaron su investigación, teniendo como objetivo “evaluar de qué manera impacta la práctica de la gestión de recursos humanos en la calidad del servicio de atención médica y logra satisfacer a los diversos pacientes”. metodología descriptiva correlacional transversal, participaron 80 profesionales de la salud. Aplicaron un cuestionario. Siendo los resultados compensación y beneficios: 33% no de acuerdo con beneficios, rendimiento 50% no está de acuerdo, beneficios en salud 35% sabe sus derechos, 25% participa de talleres ,92% cree que la satisfacción está relacionada con la calidad de los servicios de salud. Conclusión La investigación encontró que hay una correlación positiva entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud influenciada por las prácticas de gestión de recursos humanos y calidad de atención que brindan.

Antecedentes nacionales

Miranda (14) en el año 2019, en Huacho, desarrolló una investigación con la finalidad de “explicar la relación de la gestión del talento humano y servicios de calidad en la micro red de Salud de Huancané 2019. En relación a su metodología, su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, con una muestra de

54 trabajadores, Entre sus resultados: Gestión de talento humano se obtuvo que el 33% de los encuestados manifiestan que es malo, el 59% manifiestan que es regular, solamente el 7% manifiesta que es bueno. Para variable calidad del servicio; el 44% de los encuestados manifiestan que es malo, 48% contestan que es regular, el 8% manifiestan que es bueno, Conclusión no existe una buena administración como consecuencia no hay un servicio de calidad.

Por otro lado, Ángeles y Albites. (15) en el año 2021, en Apurímac, elaboraron una investigación que tuvo como finalidad “Analizar de qué manera, la gestión de recursos humanos se asocia con la calidad de atención de la Micro Red de Salud Haquira, Apurímac 2021”. metodología, enfoque cuantitativo, transversalidad, no experimental, diseño descriptivo y nivel correlacional, participaron dos grupos muestrales, el primero con 61 y el segundo con 138. Usaron la técnica de la encuesta y aplicaron dos cuestionarios. Resultados se encontró que, el 55,8% consideran que, la gestión del empleo respecto a la gestión de recursos humanos, no se desarrolla de manera eficiente. Para el 67,2% la gestión de la compensación respecto a la gestión de recursos humanos, no se desarrolla de manera eficiente. Para el 59,1% la gestión de desarrollo respecto en la micro red de salud no es eficiente. Por otro lado, el 37% de los usuarios entrevistados, no están satisfechos con la capacidad de respuesta en la micro red de salud. El 39,8% de los usuarios encuestados, no se sienten satisfechos respecto a la empatía en la Micro Red de Salud Haquira porque, el personal no utiliza un lenguaje adecuado en la micro red. El 47,1% de los usuarios, no están satisfechos con los aspectos tangibles en la micro red. Conclusión La gestión de recursos humanos se encuentra asociada con la calidad de atención de la Micro Red de Salud Haquira..

Finalmente, Guerrero et al (16) en su investigación en el año 2021, en Lima, tuvo por objetivo “describir la importancia de gestión del talento humano y calidad de atención en los servicios de salud”. El estudio es de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La información se consiguió analizando documentos de fuentes confiables nacionales como internacionales primarias y secundarias. Resultados. De parte de los usuarios. Inadecuada calidad de atención, falta de condiciones para dicha atención al igual que el tiempo de espera es bastante, falta de personal de salud la brecha por cubrir es grande falta especialistas, accesibilidad, motivación gestionar el talento humano, liderazgo, el déficit de respuesta de los funcionarios, finalmente se concluye: Existe una gran necesidad de ejecutar reformas de Gestión de recurso humano en salud para mejorar la tan ansiada calidad de atención.

2.2. Bases Teóricas

a.- Gestión del recurso humano

Definiciones conceptuales

Desarrollar el gestiona miento de los recursos humanos está representado con la acción de aplicar acciones de tipo estratégico, junto con mecanismos cuya finalidad es la mejorar la capacidad de cada persona en una organización (17).

Agrupación de cada actividad, técnica e instrumento favorables para el desarrollo y aplicación en las empresas, su finalidad se enfoca en colocar a cada trabajador en el cargo acorde a su evaluación y que pueda responder ante las dificultades que puedan presentarse durante su gestión, siendo importantes para el cumplimiento de metas trazadas (18).

Cada persona es parte de un universo dentro de cada organización, siendo en su conjunto factores fundamentales, y, por tanto, requieren estar administrados y que se desarrolle de forma eficiente con el fin creativo de sinergias con la finalidad de recibir contribuciones significativas y

de aporte a lograr los objetivos estratégicos organizacionales, pero sin el descuido de la calidad de vida de cada trabajador (19).

Cada personal que labora reviste mucha importancia al momento de lograr el funcionamiento de todas las organizaciones. Debe tenerse en cuenta que una empresa no posee trabajadores, son estos últimos las que hacen crecer a cada institución, si son consideradas, entrenadas y valoradas adecuadamente podrán ser el motor de la competitividad, por lo tanto, es imprescindible el lograr mantener un estado de salud adecuado de cada trabajador (20).

Teorías

Teorías de la motivación Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow

La teoría de la motivación de Maslow se basa en la idea de que los seres humanos tienen ciertas necesidades básicas. Sostuvo que estas necesidades están ordenadas en una jerarquía, siendo las más básicas las fisiológicas y de seguridad. Según Maslow y la teoría de la motivación, solo cuando se han satisfecho estas necesidades de nivel inferior pueden manifestarse las de nivel superior. (21).

Teoría de Herzberg Motivación- Higiene

La teoría de Herzberg, o también conocida como teoría de los dos factores, teoría del factor dual o teoría de motivación-higiene, afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral. Y para incrementar la satisfacción se debe incrementar la motivación (22).

Teoría de Chiavenato

Los seres humanos cuentan con una habilidad asombrosa para desarrollar y asimilar cosas su formación se centra en ese talento. Las técnicas de desarrollo de las personas tienen correlación con el aprendizaje. Desarrollar a las personas no representa solamente proporcionar mecanismos para que asimilen nuevos conocimientos, capacidades y experiencias, sino también, para que sean muy eficientes en lo que realizan (23).

Dimensiones de Gestión del recurso humano

Dimensión 1: Motivación

Se considera como uno de los factores emocionales básicos en toda persona y también en cada trabajador, actuar con motivación permite la realización de todo tipo de labores sin mostrar un estado apático y denotar esfuerzos adicionales (24).

Deseo de cada trabajador de hacer lo mejor posible su labor, esforzarse al máximo para desempeñar sus tareas. es la mezcla de razones por las que las personas actúan de la manera que lo hacen. (25).

Dimensión 2: Desarrollo

Existe un área encargada de capacitar al personal, así como actualizar sus conocimientos logrando un mejor desempeño laboral y mejorando la calidad de atención que se presta al cliente. En la organización este paso es importante ya que permite alcanzar el nivel de eficacia y eficiencia. Para lograr dicho objetivo es imprescindible el cumplimiento de metas para lo cual se emplea la planificación, implementación y control así como la persistente comunicación método clave en una organización para el logro de objetivos (26).

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Se considera como parte de las habilidades que posee toda persona y que le permite una participación activa con el fin de lograr metas propuestas comunes, realizando tareas específicas,

mediante un conjunto de seres humanos, conformando grupos laborales. Se puede señalar la importancia que este grupo de trabajo demuestre compromiso, coordinación, responsabilidad, colaboración, unificación y mucha empatía. Debe existir mucha comprensión entre los integrantes del grupo de trabajo, apoyarse unos a otros, coordinando cada idea y aportando cada uno lo mejor de sí en beneficio del grupo, de esta manera se podrán desarrollar las actividades sin ningún inconveniente (27).

Para trabajar en grupo se delega a una persona como el líder, quien hará las gestiones en beneficio del grupo, quien solicitará los requerimientos y aportes necesarios para que se desarrolle las actividades laborales son ninguna interrupción, se evaluará los resultados de forma que se demuestre eficacia y eficiencia, al ser un grupo con funcionalidad puede convertirse en imitables a seguir, existirá un verdadero acto de liderar el grupo, para cumplir objetivos, caso opuesto, se presentarán dificultades para lograr la integración del grupo y se podrán obtener los objetivos propuestos, pero no en el período de tiempo programado (28).

b.- Calidad de atención

Definiciones conceptuales

Las atenciones brindadas a los pacientes en los establecimientos de salud, deben ser de buena calidad para que los pacientes se sientan satisfechos con el servicio brindado, de esta manera el equilibrio entre ganancias y pérdidas logre ser favorable durante los procesos de atención (29).

La calidad de la atención es un elemento esencial para lograr una gestión exitosa, la cual es evaluada en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo como un indicador primordial para el mejoramiento continuo

de la calidad. Ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud muestran que ofrecer alta calidad significa, ir más allá de lo que se considera un estándar básico de calidad (30).

Quienes brindan el servicio deben entender para distinguirlo de los demás. La calidad del servicio tiene dos cualidades. Primero la calidad lo definen los clientes no los vendedores o productores; segundo los clientes colocando sus expectativas comparan la calidad entre sus percepciones y como se brinda el servicio (31).

La calidad en los servicios de salud se enfoca principalmente en la forma en que el usuario recibe la atención de manera adecuada para una correcta valoración de su estado de salud, un diagnóstico y un tratamiento oportuno para su padecimiento actual. La calidad de servicio de salud está medida por las características del proceso de atención como las relaciones interpersonales, el contenido de la consulta, la duración de las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico, así también como el resultado favorable en la salud del paciente, características de estructura física, humana y el acceso a los servicios de salud (32).

Teorías de Calidad de Atención

Teoría de enfoque sistémico Donabedian

Se le debe brindar a los pacientes las máxima y más completas atenciones para lograr su bienestar, al considerarse la realización de un balance entre lo que gana y pierde, debe acompañar el proceso de atención en cada momento (33).

Teoría de las brechas del servicio de Parasuraman

Puede establecerse a la calidad como cada servicio consistente en las diversas maneras de percibir lo que hay entre los deseos o necesidades de las personas, considerando los objetivos de

las personas, en relación de los servicios brindados y los niveles de percepción de los servicios brindados, esto puede ocurrir desde el ingreso a un establecimiento de salud (34).

Teoría de Enfermería

La teoría descrita por Dorothea Orem es un punto de partida que ofrece a los profesionales de la enfermería herramientas para brindar una atención de calidad, en cualquier situación relacionada con el binomio salud-enfermedad tanto por personas enfermas, como por personas que están tomando decisiones sobre su salud, y por personas sanas que desean mantenerse o modificar conductas de riesgo para su salud, este modelo proporciona un marco conceptual y establece una serie de conceptos, definiciones, objetivos, para intuir lo relacionado con los cuidados de la persona, por lo que se considera debe aceptarse para el desarrollo y fortalecimiento de la enfermería (35).

Dimensión calidad de atención

Empatía, considerada como una de las capacidades presente en todas las personas y que establece que deben estar en relación constante con las personas que atienden, de esta manera podrán entenderlas y darles la atención adecuada, puede cambiar en relación a las características de la persona empática y cada situación que deba enfrentar, se debe motivar e impulsar a la persona para poder evitar o abordar el compromiso con las emociones de los demás (36).

Tangibilidad: está referida a la parte física e interior de todos los establecimientos o instituciones, y que puede ser visualizadas por las personas que acuden a sus instalaciones. Los usuarios al ingresar al establecimiento visualizan su interior y todo lo que está a su alrededor, desde las fachadas, la constitución de los servicios, equipamiento, presentaciones de cada trabajador sanitario, la manera de recibir su información brindada, la claridad de la atención, la operatividad de cada equipo (37).

Capacidad de respuesta: Es una de las actitudes presentes en cada trabajador cuando van a brindar la atención y su servicio brindando ayuda rápidamente. Los pacientes desarrollan la percepción y calificación de las atenciones recibidas en todo momento desde su ingreso a admisión, califican la percepción del trato, de la disponibilidad del trabajador para poder contactarse con el usuario, para poder conocer su rapidez al momento que tiene que darle solución a un problema respectivo (38).

Fiabilidad: Se considera dentro de las habilidades que desarrolla todo trabajador a momento de dar una atención, deben atender y dar el servicio según los requerimientos de los pacientes. Permite la medición de las habilidades en el desarrollo de brindar servicios prometidos. Ser eficiente y eficaz al momento de la atención. Al ser eficiente aprovecha el valioso tiempo para la atención directa, y es eficaz, al poder lograr la satisfacción de los clientes que ha podido atender (39).

Seguridad. Está referida como una aplicación correcta, adecuada y oportuna basada en los conocimientos adquiridos por cada trabajador, actuando de manera cortés y siendo capaz de lograr la transmisión de estar confiado y seguro (40).

2.3. Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras

HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras.

HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Se aplicará el método hipotético deductivo, debido que se realizará un procedimiento racional que va de lo general a lo particular (41).

3.2. Enfoque Investigativo

Se aplicará el enfoque de tipo cuantitativo, el cual se desarrolla en base a secuencias y pruebas en el proceso estadístico de la investigación. Se analizan los datos recolectados para elaborar la contratación de las hipótesis planteadas, por mediciones numéricas y analizar estadísticamente, con la finalidad de elegir un patrón de conducta y la comprobación de cada teoría (42).

3.3. Tipo de Investigativo

Investigación aplicada, se fundamenta utilizando el conocimiento científico de una o varias ramas de la ciencia, ya que mediante, la teoría tiene por objetivo resolver problemas prácticos, se basa en los hallazgos, descubrimientos y soluciones que se planteó en el objetivo del estudio, normalmente este tipo de investigación se utiliza en la medicina o ingenierías. Los alcances que se pueden plantear aquí son explicativos o predictivos (43).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, observacional, este tipo de estudio se enfoca en el análisis de cada variable que se desea investigar y que denota cierto interés en un grupo determinado que es participante de una investigación, sin embargo, no ejerce ninguna clase de intervención (44).

Descriptivo, en esta investigación se describirá cada característica, cualidad por cada hecho o fenómeno a ser estudiado, además la relación de cada elemento de las variables de estudio (45).

Correlacional, es un tipo de método de investigación no experimental por que no necesita tomar datos mediante experimentos los datos están ahí recogidos por investigadores que han publicado con anterioridad el trabajo consiste en medir dos variables, entendiendo y evaluando la correlación estadística entre ambas, sin influencia de variables extrañas (46).

Prospectivo, Cuando el fenómeno a estudiarse tiene la causa en el presente y efecto en el futuro. Tiene relación con el tiempo que existe desde el comienzo hasta el término de la investigación. (47).

Transversal, Es útil para proporcionar una instantánea describe la realidad tal como es justamente en ese preciso momento, se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación (48).

3.5. Población y Muestra

Población: Se tomará en cuenta la participación de 90 Enfermeras del servicio de Traumatología y Ortopedia del, Hospital Guillermo Almenara 2025, como población de estudio. Dado que la población es finita no se contará con muestra.

Los criterios de inclusión asumidos son:

- ambos sexos
- trabajando en forma presencial
- Incluye el régimen laboral 276, 728, cas, y terceros si cumplen 1 año laborando.
- Estén de acuerdo en participar del estudio
- Los que firman el consentimiento informado

Los criterios de exclusión son:

- No desean participar del estudio
- Se encuentra en aislamiento
- Tienen descanso prolongado
- Se encuentran de vacaciones
- No firman el consentimiento informado

3.6 Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1	Es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. (49).	Función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración del personal de enfermería de un hospital de Lima a quienes se les medirá las dimensiones “Motivación”, “Desarrollo” y “trabajo en equipo” mediante el cuestionario (50).	Motivación	Oportunidad Salarios Reconocimiento Seguridad Bienestar	Ordinal	Eficiente (126-170)
			Desarrollo	Procedimientos Normas Compromiso Habilidades Conocimiento Dominio		Regular (80-125)
			Trabajo en equipo	Participación Cooperación Actitud Interés Liderazgo		Ineficiente (34-79 (126-170))
V2	Asegurar que el paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para tener una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (51).	Asegurar que el paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para tener una atención óptima, por parte de las enfermeras de un hospital de Lima en la que se medirá las dimensiones: “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad”, “empatía” mediante un cuestionario (52)	Fiabilidad	Interés Transparencia Integridad Cumplimiento		Acceptable (82-110)
			Capacidad de respuesta	Capacitación Rapidez Disponibilidad Eficiencia		Media (52-81)
			Seguridad	Confianza Amabilidad Seriedad Responsabilidad		Inaceptable (22-51)
			Empatía	Atención Disponibilidad Preocupación		
			Elementos tangibles	Tecnología Atractivo Pulcro Identificación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la encuesta.

3.7.2. Descripción de Instrumentos

Instrumento para medir Variable 1

Se ha tomado como referencia el instrumento de gestión del recurso humano (50) creado por Atauchin P. validado y adaptado Huamán Cisneros Elizabeth. El instrumento es de tipo Likert y consta 34 ítems que ha sido agrupado en 3 dimensiones: motivación 15 ítems, (1 al 15), desarrollo 9 ítems (16 al 24), trabajo en equipo 10 ítems (25 al 34).

Los valores consignados según la escala son: 1 = Muy Malo, 2 = Malo, 3 = Regular, 4 = Bueno y 5 = Muy bueno.

Los niveles y rangos considerados son: Eficiente (126-170), Regular (80-125) e Ineficiente (34-79).

Instrumento para medir la Variable 2

Se ha tomado de referencia el instrumento calidad de atención (52) SERVQUAL de Parasuraman Zeithaml y Berry 1988.

Está constituida por 22 ítems que ha sido agrupado en 5 dimensiones: fiabilidad, con 8 ítems (1al 8), Capacidad de respuesta 2 ítems (9 al 10), Seguridad 5 ítems (11 al 15), empatía 4 ítems (16 al 19) y elementos tangibles 3 ítems (20 al 22).

Los valores consignados según la escala de liket son: Baja < 4, Media entre 4-5, Alta >5. cada interrogante cuenta con 07 alternativas respuesta: 1 (menor calificación) y 7 (mayor calificación).

Los niveles y rangos considerados son: Aceptable (82-110), Media (52-81), Inaceptable (22-51).

3.7.3. Validación

a) Validación del instrumento V: 1

El instrumento fue validado por 3 Doctores expertos, en relación a su Pertinencia, las preguntas se relacionaban con el tema; Relevancia, se consideró adecuada; Claridad: las preguntas eran entendibles. Se obtuvo un puntaje de validación adecuado (50).

b) Validación del instrumento V: 2

El presente instrumento ha sido validado internacionalmente y el Ministerio de Salud autorizó su uso mediante Resolución Ministerial No 527-2011/MINSA,

El valor de significancia estadística de la prueba de esfericidad de Bartlett ($p=0.000$) demuestra que la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin es adecuada para evaluar la validez del instrumento ($P<0.05$) (52).

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad del cuestionario de Gestión del recurso humano

El instrumento obtuvo un valor de 0,990 a través del Alfa Cronbach, indicando una alta confiabilidad (50).

b) Confiabilidad del cuestionario Calidad de atención

En relación al instrumento para evaluar la segunda variable, se obtuvo según el Alfa de Cronbach, un valor de 0,842, considerando una alta confiabilidad (52).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos, previamente se desarrollarán una serie de pasos; luego de recibir la aprobación del proyecto, se solicitará la autorización a las autoridades de la institución mediante una solicitud, luego de ser aceptada se coordinará con la jefa del servicio de Traumatología y Ortopedia del Hospital, los días y horas adecuadas para la entrega de los cuestionarios a las enfermeras participantes, previamente se les brindará el consentimiento informado, luego de un tiempo prudencial se realizará el recojo de las encuestas y se iniciará el proceso del análisis.

Para analizar los resultados a obtener se hará uso de la estadística descriptiva, plasmando lo obtenido en las tablas correspondientes, se hará uso de la prueba paramétrica o no paramétrica, usando el software estadístico SPSS versión 27.0 (2019). Y la estadística inferencial que permitirán realizar la contrastación de la hipótesis para determinar si existe relación entre variables, en este sentido mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

3.9. Aspectos éticos

Para la presente investigación se considerarán los principios bioéticos contemplados en el Código de Ética de enfermería:

Principio de justicia: todos los profesionales recibirán un trato cordial y sin diferencias, demostrando cordial y aceptación a su participación o no.

Principio de autonomía: se demostrará respeto a su condición de participante o de no estar de acuerdo con su participación en cualquier momento del proceso de la investigación.

Principio de beneficencia: a las participantes de esta investigación se les brindará la información de acuerdo a la finalidad del valor de sus respuestas y que será de beneficio para mejorar la gestión de los trabajadores y la calidad de atención hacia los pacientes.

Principio de no maleficencia: los resultados de la presente investigación no afectarán a las participantes, en el aspecto personal o laboral.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2024 - 2025			
	DIC	ENE	FEB	MAR
Elección de la problemática a investigar				
Elaboración de interrogantes y propósito de investigación				
Inclusión de estudios previos y Redacción del fundamento teórico				
Redacción de hipótesis				
Construcción del marco metodológico				
Redacción de Aspectos Éticos				
Conformidad del proyecto de investigación				
Ejecución de la recolección de datos				
Realización de análisis estadístico y conclusiones				
Redacción de la tesis				
Divulgación de resultados				

Leyenda: Actividades realizadas

Actividades por realizar

4.2. Presupuestos

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			Precio unitario s/.	Precio total s/.
EQUIPOS				
Arreglo de laptop	Unidad	1	400	400
USB	Unidad	1	120	120
UTILEES DE ESCRITORIO				
Hojas A 4 Bond	Millar	1	15	15
Bolígrafos	Caja	1	23	23
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Fotocopias	Hoja	100	0.20	20
Impresiones	Hoja	100	0.50	100
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	2	125	250
Digitador	Hora	4	100	400
OTROS				
Telefonía móvil	Llamadas	40	2	80
Internet	Hora	2000	0.50	1000
Luz	KWH	1000	0.80	800
Transporte	Pasaje	8	15	120
Imprevistos				600
			TOTAL S/.	3928

Tabla 3: Presupuesto Global

N°	ITEMS	Costo
1	EQUIPOS	520
2	UTILES DE ESCRITORIO	38
3	MATERIAL BOLIGRAFICO	120
4	RECURSOS HUMANOS	650
5	OTROS	2600
TOTAL DE GASTOS		3928

5. REFERENCIAS

1. La universidad en internet. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. Unir. 2021;[consultado 17 de setiembre 2024]. Disponible en:
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
2. Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso la salud en las zonas rurales y desatendidas. [Internet]. Wiquipedia. [consultado 17 setiembre 2024]. Disponible en :
<https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>
3. Ministerio de Salud. Plan Nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021. [Internet] [Consultado 15 de agosto 2022]. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/392447/1620.pdf?v=1571347998>
4. La necesidad urgente de reformar el primer nivel de atención de salud en el Perú. Gestion. [Internet]. 18 setiembre 2024. [consultado 17 setiembre 2024]. Disponible en :
<https://blogs.gestion.pe/evidencia-para-la-gestion/2024/03/la-necesidad-urgente-de-reformar-el-primer-nivel-de-atencion-de-salud-en-el-peru.html>
5. Essalud en crisis. [Internet]. Wiquipedia. [consultado 19 setiembre 2024]. Disponible en:
<https://propuestasdelbicentenario.pe/blog/2022/12/07/essalud-en-crisis/>
6. Testimonios de la poca capacidad de gestión en Essalud. [internet]. Wiquipedia. [consultado 9 setiembre 2024]. Disponible en:
nfobae.com/peru/2023/08/27/essalud-la-poca-capacidad-de-gestion-que-obliga-a-los-asegurados-a-vivir-al-borde-de-la-muerte/

7. Relacion entre el recurso humano y la calidad de servicio. [internet]. Wiquipedia.

[consultado 9 setiembre 2024]. Disponible en:

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/relacion-entre-la-gestion-de-recursos-humanos-y-la-calidad-de-servicio/>

8. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Revista Cubana de salud publica [Internet]. 2020; 46(4). [consultado 8

setiembre 2024]. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>

9. La falta de calidad en los servicios sanitarios afecta negativamente a la salud y dispara sus costes. [internet]. Wiquipedia [consultado 9 setiembre 2024]. Disponible en:

<https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-falta-de-calidad-en-los-servicios-sanitarios-afecta-negativamente-la-salud-y-dispara-sus/>

10. Mendoza, Ascencio, Tapia, Montes y Salado. Desgaste profesional, calidad de vida y salud en Residentes de Medicina, México. Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad. 2016, enero-abril; 6(2).

11. Velasco S. Gestión de talento humano y su influencia en la calidad de los servicios en la dirección distrital 13d05 el carmen – salud, año 2023. [Proyecto de Investigación previo la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas]. Quevedo Ecuador: Universidad tecnica estatal de Quevedo, Ecuador, 2024. Disponible en:

<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/f010dd1c-ed51-4c38-b4a0-0b0d314f1c5a>

12. Durand S. Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud, 2023

[Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión

del Talento Humano]. Ambato Ecuador : Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador; 2023.

Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37091>

13. Zaiter, Rushdi.Mahmoud Koabaz, Ahmad Lakkis, Rima Chahide and Botoul Zaiter. "Study of the Relationship between the Huaman Resources Management Functions and the Quality of Health Care at Private Hospitals in Baalbek- Herme Govenoaarte. " [Online]. 2021[cited 20222]. Available from:

https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.11_Issue.3_March2021/IJHSR015.pdf

14. Miranda R. Gestion de talento humano y servicios de calidad en la micro red de salud de Huancane, 2018 [Tesis para optar el título de licenciado en Administración]. Huacho: Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión" de Huacho; 2019. Disponible en:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1380>

15. Angeles B, Alvites J. Gestión de recursos humanos y su asociación con la calidad de atención de la micro red de salud Haquira, Apurímac 2021. [Trabajo de investigación para optar el grado de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad Sam Martin de Porres, 2021. Disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10582/angeles_lbb-alvites_rjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Guerrero A. Gestion del talento humano poara la calidad de atencion de los servicios de salud covid19. Salud y Vida Sipanense [online]; 2021 Vol; 8(1): 100-108. Disponible en:

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602>

17. Espinoza M. Gestión del recurso humano como estrategia para optimizar la gestión comercial: estudio de caso. [Tesis doctoral como requisito para optar el título de Especialista en Gerencia e Innovación]. Colombia: Universidad Simon Bolivar; 2018.
Disponible en:
https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6843/Gesti%C3%B3n_Recurso_Humano_Estrategia_Optimizar_Gesti%C3%B3n_Comercial_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Rodriguez J. Gestion del recurso humano enfocada a la calidad total para la Comercializadora de ropa fashion club Cía. Ltda. Quevedo, 2015. [Tesis de grado]. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo; 2015. Disponible en:
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3162/1/T-UTEQ-0116.pdf>
19. Montoya C, Boyero M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestion de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*. 2016, julio-diciembre; 20(2):1-20
20. Huayanay R. Gestion de recursos humanos y calidad de atencion a usuarios del servicio de Odontologia Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Huánuco - 2017 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. Disponible en:
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/429/T_04704221839T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Maslow y la teoría de la motivación: ¿De qué trata esta teoría? [internet]. Wiquipedia. [consultado 9 setiembre 2024]. Disponible en:
<https://economia3.com/teoria-motivacion-maslow/>

22. Teoría de Herzberg: ¿qué es y cómo implementarla para motivar al equipo de trabajo? [internet].
. Wikipedia. [consultado 9 setiembre 2024]. Disponible en:
ilpatrickexecutive.com/es/news/teoria-de-herzberg-que-es-y-como-implementarla-para-motivar-al-equipo-de-trabajo/
23. Salazar H. Gestión del talento humano y la calidad de servicio a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Junín – 2023. [para optar el título profesional de licenciada en administracion de empresas].Huanuco: Universidad de Huanuco; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4626/Salazar%20Balde%c3%b3n%2c%20Helen%20Rosal%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Pillaca E. Motivacion y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas - Lima, 2017. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestuón Pública]. Lima: Universidada César Vallejo; 2017. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8877/Pillaca_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Lara B. Liderazgo y motivación aplicados al sector servicios. [online]; 2022 [consultado 2022 set 03]. Aviable from:
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/182333/Rico%20-%20Liderazgo%20y%20motivacion%20aplicado%20al%20sector%20servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Armijos F, Bermúdez A, Mora N. Gestión de administración de los recursos humanos. Universidad y Sociedad. 2019; Vol.11(4), 163-170. Disponible en:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

27. Supo E. Gestion de competencias del talento humano y su relacion en la calidad de atencion al usuario en el centro de asesoramiento contable empresarial UNA Puno 2016-2017. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Puno: Universidad Bacional del Altiplano; 2019. Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11318/Supo_Pilco_Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Ayoví J. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. FIPCAEC, enero -junio . 2019; 10(4):58-76.
29. Mendoza N. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2018. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Muños R, Arevalo R, Morillo B, Molina J. Calidad de atencion y nivel de satisfaccion del usuario de la consukta externa del Hospital de apoyo jesus nazareno [Internet].2022;2(3), 88-95. [consultado 19 setiembre 2024]. Disponible en:
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640/1861>
31. Vera R. La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. Rev cientf Multidisciplinaria. [online] 2022; Vol. 6(3) .1-19. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3257>

32. Torres C, Solano R, Landeta S. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina* [Internet]. 6 de marzo de 2024 [citado 19 de septiembre de 2024];8(1):5678-96. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>
33. Jordan M. Calidad de atención al usuario externo del servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017.[Proyecto de trabajo para obtener el grado de Especialista en Cirugía General]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2017.Disponible en:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3810>
34. Yenque K. Calidad de servicio al cliente y su relación en la competitividad de la empresa de comercio "Emanuel" en la ciudad de Andaguaylas. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Estratégica con mención en gerencia de recursos humanos]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui; 2019. Disponible en:
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/660/Katherine_tesis_gradoacademico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Prado Solar Liana Alicia, González Reguera Maricela, Paz Gómez Noelvis, Romero Borges Karelía. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Rev. Med. Electron.* [Internet]. 2014 Dic [citado 2025 Feb 07]; 36(6): 835-845. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es.

36. Toro-López J, Castro M, Molini J et al. Importancia de la empatía en el estado de salud. *HYGIA*.2020;103(1):10-7.
37. Huacallo S. Calidad de la atención de los adultos mayores en el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil José Gálvez de Villa María del Triunfo, Período 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3603/008594_Trab._Suf._Prof._Huacallo%20Rivera%20Silvia%20Zenobia.pdf?sequence=2&isAllowed=y
38. Maggi W. Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para obtener el título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
39. Duque E. Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*. enero-junio 2005; 15(25):64-80.
40. González W. Calidad de la atención en la consulta externa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2019 y el ejercicio del derecho al acceso a una efectiva cobertura en salud. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Salud Pública]. Lima : Universidad San Martin de Porres; 2022. Disponible en :
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10244/gonzales_we.pdf?sequence=1&isAllowed=y

41. Gómez S. Metodología de la Investigación. Red Tercer Milenio [internet] [Consultado 21 de julio 2022] Disponible en:
http://up-rid2.up.a.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2019/Metodologia_de_la_investigacion.pdf?sequence=1
42. Olivera C. Gestión del talento humano y la calidad de atención al cliente en la empresa La Casa del Chef 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Huancayo: Universidad Continental; 2018. Disponible en:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5368/1/INV_FCE_308_TE_Olivera_Mandujano_2018.pdf
43. Arias J, Covinos N. Diseño y metodología de la investigación [internet] Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional: Primera edición digital, junio del 2021 [consultado 01 oct 2022]. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
44. Cataldo R, Arancibia M, Stojanova J, Papuzinski C. General concepts in biostatistics and clinical epidemiology: Observational studies with cross-sectional and ecological designs. *Medwave* 2019;19(8):e7698.
45. Jesús M. Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud. mención Gestión en Servicios de Salud]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2019. Disponible en:
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037_44313847_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Investigación correlacional: que es y como se realiza. [Internet]. Wikipedia.[Consultado 19 setiembre 2024]. Disponible en:

<https://tesisdoctoralesonline.com/investigacion-correlacional-que-es-y-como-se-realiza/>

47. Alvarez A. Clasificación de las investigaciones. [online]; 2020 [citado 2022 set 04]. Available from:
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
48. Rasinger S. La investigación cuantitativa en lingüística. una introducción [internet]. Argentina: Akal 2020. [consultado 01 oct 2022]. disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=0h4EEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
49. Mulatillo A. Gestión de recursos humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO%20-%20Mulatillo%20Yanayaco%2c%20%20Ana%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. Huaman E. Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán - 2020. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Barrios J, Cachique S. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4975/T061_43715336_09968579_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

52. Villanueva T. Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15925/Villanueva_at.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“GESTION DEL RECURSO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCION DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras.</p> <p>3. Describir la relación que existe entre la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025.</p> <p>No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención de las Enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia de un hospital de Lima 2025</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión motivación y la calidad de atención de las enfermeras.</p> <p>2. Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión desarrollo y la calidad de atención de las enfermeras.</p> <p>3. Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano según su dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención de las enfermeras.</p>	<p>VI: Gestión de recurso humano</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Motivación D2: Desarrollo D3: Trabajo en equipo.</p> <p>VD: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Tangibilidad D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p>	<p>Método Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño: Observacional, Descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal</p> <p>Población y muestra 90 enfermeras del servicio de traumatología y ortopedia.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario de la gestión del recurso humano. Cuestionario de calidad de servicio</p>

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO (52)

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la Gestión del Recurso Humano en la Institución. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

No	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Su lugar de trabajo le da oportunidad de crecer profesionalmente?					
2	¿Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta?					
3	¿Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta?					
4	¿En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital?					
5	¿Existe seguridad laboral?					
6	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
7	¿Se reconoce adecuadamente las tareas que desarrolla en su trabajo?					
8	¿Le hacen un reconocimiento especial cuando hace una mejora en su trabajo?					
9	¿Las condiciones salariales para Ud. son buenas?					
10	¿En su trabajo se le proporciona oportunidades para desarrollar su carrera?					
11	¿Se siente subutilizado en el cargo que ocupa actualmente?					
12	¿Su trabajo proporciona auxilio de educación, alimentación, transporte, vivienda?					
13	¿En el área donde trabaja su prestigio, es gratificantes para Ud.?					
14	¿Su trabajo cuenta con un área de bienestar?					
15	¿Los estímulos y recompensas en su trabajo, son aceptables?					

	DIMENSIÓN 2 DESARROLLO	1	2	3	4	5
16	¿Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital?					
17	¿Existe políticas de trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional?					
18	¿El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital?					
19	¿En el puesto de trabajo tienen procedimientos para desarrollar al máximo sus habilidades?					
20	¿Recibe información de normas y directivas en su trabajo?					
21	¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de las normas, políticas y procedimientos del trabajo?					
22	¿El responsable de su área soluciona los problemas de acuerdo con la normatividad?					
23	¿El responsable de su área en el SERPOST delega eficazmente funciones de acuerdo a las políticas de la entidad?					
24	¿El responsable de su área toma decisiones de acuerdo con las normas y con la participación del personal?					
	DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
25	¿Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios?					
26	¿La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua?					
27	Propone reglas que deben cumplirse en una tarea de su grupo de trabajo					
28	Muestras actitud empática con sus compañeros de trabajo					
29	Aporta ideas para resolver problemas que se presente en el trabajo.					
30	Muestra interés por apoyar en todo momento de la actividad a sus compañeros de trabajo					
31	Busca los recursos necesarios para apoyar la actividad grupal de sus compañeros					
32	Cooperas con tus compañeros con las responsabilidades del equipo.					
33	Aceptas con actitud positiva las opiniones de tus compañeros de grupo					
34	Siempre ayudas con ideas a tus compañeros de trabajo para la realización de tareas.					

ANEXO: 03 CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION (53)

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la Calidad de atención. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

PERCEPCION ES								
califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
N.º	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 1: Fiabilidad								
1	El médico le atendió en el horario programado							
2	¿Su atención se realizó respetándola programación y el ordende llegada?							
3	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
5	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
6	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida?							
8	¿La atención en farmacia fue rápida?							
Dimensión 2: Capacidad de respuesta								
9	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema se salud?							
10	¿El personal le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
Dimensión 3: Seguridad								
11	¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para atención?							
12	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
13	¿El médico le realizo un examen físico completo y minuciosopor el problema de salud por el cual fue atendido?							
14	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?							

15	¿La consulta externa conto con personal para informar y orientar a los pacientes?								
	Dimensión 4: Empatía								
16	¿El médico que la atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?								
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?								
	Dimensión 5: Elementos tangibles								
20	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

Anexo 4: Formato de consentimiento informado para participar del proyecto de investigación.

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del proyecto de investigación titulado “Conocimiento y competencias profesionales de enfermería en la atención del recién nacido inmediato de un centro materno” además usted debe de comprender cual es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o correo electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nombre del investigador principal: Lic. Maria Isabel Ruiz Domínguez

Título del proyecto: Gestión del recurso humano y la calidad de atención de las Enfermeras

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la Gestión del recurso humano y la calidad de atención de las Enfermeras

Participantes: Profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara

Participación: Si

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular 994556004. Email: chavelita7130@gmail.com

Declaración de consentimiento

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y apellidos...Maria Ruiz Domínguez.....

D.N.I.....09652658.....

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	2%
3	apirepositorio.unh.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2023-11-29 Submitted works	1%
5	hdl.handle.net Internet	1%
6	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-11-11 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-11-29 Submitted works	<1%