



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado

Tesis

**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**

Para optar el grado académico de:
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentada por:
Rosa Rosana, CHACALTANA AYERVE

Lima – Perú
2015

Tesis

**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**

Asesor:

Dr. JAIME AGUSTÍN SANCHEZ ORTEGA

Dedicatoria

A Dios, por cada día de vida en el que me permite ser mejor.

***A mi madre, Dina Isabel, por su amor incondicional y su
ejemplo incansable.***

***A mi amada hija Sol Alejandra por su llegada a nuestra vida y
por ser mi inspiración.***

***A mi esposo Aldemir, por su apoyo y colaboración
en el desarrollo de la presente investigación.***

.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener, por darnos la oportunidad de realizar los estudios de Post Grado y permitirnos ser mejores profesionales.

Al Hospital Central Luis N. Sáenz, por permitirnos llevar a cabo la ejecución de nuestro trabajo de investigación.

Al Doctor Jaime Agustín Sánchez Ortega, por su asesoría, sabias enseñanzas y por su acertada guía en el desarrollo de esta investigación.

A los participantes del grupo muestral que hicieron posible la realización de nuestro trabajo de investigación.

INDICE

	Pag.
Portada	
Título.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice tablas y gráficos.....	viii
Resumen	ix
Abstract	10
Introducción.....	11
1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Identificación y Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación y viabilidad de la investigación	19
1.4.1 Justificación legal	19
1.4.2 Justificación teórica o científica pedagógica	19
1.4.3 Justificación práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS	31
2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	56
2.3.1 Hipótesis general.....	56
2.3.2 Hipótesis específicas.....	56

2.4	Variables y Operacionalización de variables e indicadores.....	57
2.5	Definición de términos básicos	58
3	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	61
3.1	Población y muestra de la investigación	62
3.1.1	Población referida al personal de salud.....	62
3.1.2	Muestra referida a pacientes.	64
3.2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.3	Técnicas para el procesamiento de datos.....	67
4	CAPITULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	68
	Procesamiento de datos: Resultados	68
	Análisis descriptivo de la Calidad de Gestión referido por los pacientes.	68
4.1.1	Análisis descriptivo sobre Gestión de recursos humanos y Calidad de atención referente al personal de salud en el servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la policía nacional del Perú	80
4.2	Análisis correlacional entre Gestión de Calidad y Calidad de atención en los pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú.	87
	DISCUSION.....	93
5	CONCLUSIONES.....	97
6	RECOMENDACIONES.....	98
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
8	ANEXOS	107
8.1	Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	107
8.2	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	109
8.3	Anexo 3: Matriz del Instrumento para la recolección de datos.	110
8.4	Anexo 4: Lista de Participantes.....	112
8.5	Anexo 5: Testimonios fotográficos.....	114
8.6	Anexo 6: Juicio de expertos.....	118
8.7	Anexo 7: Cartas de consentimiento	119

8.8	Anexo 8: Protocolo de comunicación de resultados.....	120
8.9	Anexo 9: Encuesta para pacientes	123

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Composición de la muestra por edad. Tabla 1,	63
Composición de la muestra por género. Tabla 2.....	63
Composición de la muestra por profesión. Tabla 3.....	63
Composición de la muestra por tiempo de servicio. Tabla 4.....	64
Edad promedio de pacientes. Tabla 5.....	65
Género de los pacientes. Tabla 6.....	65
Condición de pacientes. Tabla 7.....	66
Tiempo de espera. Tabla 8	68
Atención amable - auxiliar. Tabla 9. Gráfico 1.....	69
Explicación clara – auxiliar. Tabla 10. Gráfico 2.....	70
Atención amable – enfermería. Tabla 11.....	71
Atención amable – enfermería. Gráfico 3.....	72
Explicación clara – enfermería Tabla 12.....	72
Explicación clara – enfermería Gráfico 4.....	73
Atención amable – médico. Tabla 13.....	73
Atención amable – médico. Gráfico 5.....	74
Explicación clara – médico. Tabla 14.....	74
Explicación clara – médico. Gráfico 6.....	75
Comodidad sala de espera y consultorios. Tabla 15.....	75
Comodidad sala de espera y consultorios. Gráfico 7.....	76
Limpieza sala de espera. Tabla 16.....	76
Limpieza sala de espera. Gráfico 8.....	77

Funcionalidad de consultorios. Tabla 17.....	77
Funcionalidad de consultorios. Gráfico 9.....	78
Calidad de atención. Tabla18.....	78
Calidad de atención. Gráfico 10.....	79
Factores de calidad de atención. Tabla 19.....	79
Factores de calidad de atención. Gráfico 11.....	79
Gestión de recursos humanos. Tabla 20.....	81
Calidad de atención. Tabla 21.....	82
Dimensiones de la gestión de recursos humanos. Tabla 22.....	83
Dimensiones de la gestión de recursos humanos. Gráfico 12.....	84
Gestión de recursos humanos. Tabla 23.....	84
Gestión de recursos humanos. Gráfico 13	85
Calidad de servicio. Tabla 24.....	85
Calidad de servicio. Gráfico 14.....	86
Motivación del personal y calidad de atención. Tabla 25.....	87
Motivación del personal y calidad de atención. Gráfico 15.....	88
Normas institucionales y calidad de atención. Tabla 26.....	89
Normas institucionales y calidad de atención. Gráfico 16.....	89
Trabajo en equipo. Tabla 27.....	90
Trabajo en equipo. Gráfico 17.....	91
Gestión de recursos humanos y calidad de atención. Tabla 28.....	92
Gestión de recursos humanos y calidad de atención. Gráfico 18.....	93

RESUMEN

Esta investigación se realizó para determinar la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en el Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, el tipo de estudio fue de tipo descriptivo, de campo, con diseño no experimental.

La población estaba compuesta por dos grupos, uno de 31 trabajadores para la variable gestión de los recursos humanos y los otros 91 pacientes para la variable calidad de servicio. La técnica de recolección de datos fue la observación a través de la encuesta, con un instrumento cuestionario tipo Likert, dividido en dos partes, una para medir la gestión de recursos humanos y la otra para medir la calidad del servicio. Ambos fueron validados por expertos, se puso en práctica después de una prueba piloto y la fiabilidad se calculó mediante el uso del coeficiente Alfa Cronbach, lo que indica que el instrumento es altamente fiable para ambas variables.

El Análisis de los resultados se realizó mediante porcentajes y estadísticas descriptivas de la que se concluyó que había una alta asociación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio. En el presente trabajo se encontró que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos, calidad del servicio.

ABSTRACT

This research was made to determinate the association between the management of human resources and quality of service in the Ear Nose and Throat and Head and Neck Surgery Service at Luis N. Sáenz Police Hospital, the type of study was descriptive associative, on the field, with non – experimental design.

The population was composed by two groups, one of 18 subjects for the variable human resources management and the other 91 subjects for the variable quality of service. The technique of data collection was the observation through survey, with an instrument with questionnaire Likkert type, divided in two parts, one to measure the human resources management and the other to measure the quality of service. Both were validated by experts, later a pilot test was implemented and the reliability was estimated through the use of Alpha Cronbach Coefficient, indicating that the instrument is highly reliable for both variables.

Analysis of results was made using percentage, and descriptive statistics from which it was concluded that there was a high association between human resources management and the quality of service.

In the present work it was found that the management of human resources in the National Hospital Luis N. Sáenz PNP, is regular, as it was referred by 61.3% of the health personnel, therefore the Human Resources Management has a positive relationship degree 56.9%; that is to say to better Human Resources Management there will be a better quality of service to the patients of the Otorhinolaryngology and Head and Neck Surgery service of the National Hospital Luis N. Sáenz of the National Police of Peru

Key words: Human Resources Management, quality of service.