



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas

**RELACIONES HUMANAS Y CALIDAD DE
SERVICIO EN EL HOSPITAL I SANTA
MARGARITA DE ESSALUD, ANDAHUAYLAS,
2015.**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

SILSA ADRIANA ORTIZ ALTAMIRANO

Asesor:

Mg. Lic. Adm. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2015



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Título

Bachiller

LOS JURADOS EVALUADORES DEL TRABAJO TITULADO:

"Relaciones Humanas y Calidad de Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015."

HACEN CONSTAR:

Que siendo las 15:00 horas del día martes 15 del mes de diciembre de 2015, realizó la sustentación la Bachiller:

Silsa Adriana Ortiz Altamirano

OBTENIENDO LA CALIFICACIÓN:

TRECE

(13)

(En letras)

(En número)

APROBADO

DESAPROBADO

CON LA SIGUIENTE MENCIÓN:

SOBRESALIENTE

MUY BUENO

BUENO

Para constancia se firma en San Jerónimo, Andahuaylas, a los quince días del mes de diciembre de 2015.

PRESIDENTE

Nombre: Mg. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

MIEMBRO

Nombre: Mg. Doris Bustinza Saldivar

MIEMBRO

Nombre: Mg Henry Wilfredo Agreda Cerna

DEDICATORIA

A Dios por su gracia y fidelidad.
a mi madre quien me ha inspirado diariamente
y a mi familia, con amor incondicional,
me alientan y son el motivo para continuar.

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por su gracia como dador de vida, a mis padres por sus enseñanzas desde mi infancia y su cuidado hacia mí, a mis queridos hermanos, con quienes a través del camino de la vida compartimos y aprendimos juntos, a mi familia quienes con su inmenso amor, son el motor para continuar en este camino.

Agradecer a la Universidad Nacional José María Arguedas, quien en su seno me formó no solo en una profesión, si no como ser humano, para hacer bien en la sociedad; a mis docentes quienes en las aulas forjaron la perseverancia y la humildad en mí, inculcando siempre los valores y la ética ante todo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado: En función de las normas establecidas en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, cumpla con presentar a su digna consideración el presente trabajo de tesis, intitulado “RELACIONES HUMANAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ESSALUD, ANDAHUAYLAS, 2015” como requisito para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; consolidando la formación recibida en aulas, materializando el conocimiento teórico en la práctica, realizando una investigación, por un lado con carácter social para el beneficio de los usuarios del hospital en mención y por otro lado de carácter institucional, para determinar lo que se está haciendo y lo que se debe mejorar, para en función a ello, dar solución a los problemas que se relacionan con las relaciones humanas y la calidad de servicio.

Finalmente dejo a entera consideración de los miembros del jurado, el trabajo que considero debe contribuir al desarrollo de la Universidad y a la sociedad en conjunto.

La Tesista

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Delimitación de la investigación	16
1.3.1. Delimitación espacial	16
1.3.2. Delimitación temporal	16
1.3.3. Delimitación teórica	17
1.4. Justificación	18
1.4.1 Justificación teórica	18
1.4.2. Justificación social	18
1.4.3. Justificación práctica	18
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20

1.6. Marco Teórico	24
1.6.1. Relaciones humanas	24
1.6.2. Calidad del servicio	39
1.7. Marco conceptual.....	51
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.1. Hipótesis	55
3.1.1. Hipótesis general.....	55
3.1.2. Hipótesis específicas.....	55
3.2. Variables	56
3.3. Operacionalización de variables.....	57
3.4. Metodología	58
3.4.1. Enfoque.....	58
3.4.2. Tipo de estudio.....	58
3.4.3. Diseño de investigación.....	58
3.5. Población y muestra de estudio	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.7. Métodos de análisis de datos	61
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	63
4.2.2. Resultados de la relación entre relaciones humanas y calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.	78
4.2.3. Resultados de la relación entre características personales y calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.....	81
4.2.4. Resultados de la relación entre características personales y Calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.....	83
DISCUSIÓN.....	86
CONCLUSIONES	88
SUGERENCIAS.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Modelo SERVQUAL	48
Gráfico 2: Gráfico circular: Resultados por género- Trabajadores.....	63
Gráfico 3: Gráfico circular: Resultados por edad- Trabajadores	64
Gráfico 4: Grafico circular- Resultado por instrucción- Trabajadores	65
Gráfico 5: Grafico circular: Resultados por Condición laboral- Trabajadores.....	66
Gráfico 6: Grafico circular: Resultados por tiempo de servicio- Trabajadores	67
Gráfico 7: Gráfico de barras: Pregunta 1- Trabajadores.....	68
Gráfico 8: Grafico de barraras: pregunta 2- Trabajadores	69
Gráfico 9: Gráfico de barras: pregunta 3-Trabajadores	70
Gráfico 10: Gráfico de barras: pregunta 4- Trabajadores	71
Gráfico 11: Gráfico de barras: Resultados pregunta 5- Trabajadores	72
Gráfico 12: Grafico de barras: Resultado de pregunta 6- Trabajadores	73
Gráfico 13: Gráfico de barras: Resultados pregunta 6- Trabajadores	74
Gráfico 14: Grafico circular: Resultado por género- Usuarios	75
Gráfico 15: Gráfico circular: Resultados por edad- Usuarios.....	76
Gráfico 16: Gráfico de barras: Resultados por grado de instrucción- Usuarios	77
Gráfico 17: Gráfico de barras- Relaciones Humanas	78
Gráfico 18: Gráfico de barras- Calidad de servicio.....	79
Gráfico 19: Gráfico de barras- Características personales	81
Gráfico 20: Gráfico de barras- Características institucionales	84

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	49
Tabla 2: Fiabilidad de instrumento, mediante alfa de Cronbach	61
Tabla 3: Tabla de frecuencias: Resultados por género- Trabajadores	63
Tabla 4: Tabla de frecuencias: Resultados por edad- Trabajadores	64
Tabla 5: Tabla de Frecuencias: resultados por grado de instrucción.....	65
Tabla 6: Tabla de frecuencias: Resultados por Condición laboral- Trabajadores	66
Tabla 7: Tabla de frecuencia: Resultados por tiempo de servicio- Trabajadores.....	67
Tabla 8: Tabla de frecuencias: Pregunta 1- Trabajadores.....	68
Tabla 9: Tabla de frecuencias: Pregunta 2- Trabajadores.....	69
Tabla 10: Tabla de frecuencias: Pregunta 3-Trabajadores.....	70
Tabla 11: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 4-Trabajadores.....	71
Tabla 12: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 5-Trabajadores.....	72
Tabla 13: Tabla de frecuencias: Resultado pregunta 6- Trabajadores	73
Tabla 14: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 6- Trabajadores.....	74
Tabla 15: Resultados por género- Usuarios	75
Tabla 16: Tabla de Frecuencias: resultados por edad- Usuarios.....	76
Tabla 17: Tabla de frecuencias: Resultados por grado de instrucción-Usuarios	77
Tabla 18: Tabla de frecuencia- Relaciones humanas.....	78
Tabla 19: Tabla de frecuencia- Calidad de servicio.....	79
Tabla 20: Correlación entre Relaciones humanas y la Calidad de servicio.	80
Tabla 21: Tabla de frecuencias- Características personales	81
Tabla 22: Correlación entre las Características personales y la Calidad de servicio.	82
Tabla 23: Tabla de frecuencias- Características institucionales	83
Tabla 24: Correlación entre las Características institucionales y la Calidad de servicio. ...	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos- Trabajadores	95
ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos- Usuarios	97
ANEXO 3: Ficha de validación de expertos	99
ANEXO 4: Matriz de consistencia	102
ANEXO 5: Matriz del instrumento de recojo de datos	103
ANEXO 6: Matriz de operacionalización de variables	105

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

El objetivo fue determinado en base al problema identificado en el Hospital Santa Margarita de EsSalud, ya que existen reclamos por parte del usuario respecto al servicio recibido, es en ese sentido al redactar el marco teórico se ha identificado que las relaciones humanas son todo tipo de interacción existente entre dos o más personas, que pueden influir en la calidad de servicio, ya sea en su aspecto tangible o intangible y como resultado generar la satisfacción del usuario.

Se ha aplicado encuestas de respuesta cerrada, con calificación tipo Likert a una muestra de usuarios (105 personas), asimismo a los trabajadores (57 personas), posteriormente se procesaron los datos obtenidos, se analizaron y expresaron de forma clara por medio de gráficas y tablas para lograr una mejor comprensión; de los resultados obtenidos mencionar que se ha determinado que existe una relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, entendiéndose que mientras las relaciones humanas sean mejores, como consecuencia lo será también la calidad de servicio.

Asimismo señalar que de las encuestas aplicadas al personal, se infiere que la Gerencia del Hospital debe promover charlas de relaciones humanas o atención al usuario, ya que se evidencian dificultades en este sentido.

En conclusión con la presente investigación se denota la importancia que tienen las relaciones humanas y su influencia en la calidad de servicio.

PALABRAS CLAVE: relaciones humanas, calidad, servicio, usuario, interacción, tangible, intangible, satisfacción.

ABSTRACT

The present study was designed to determine the overall relationship between human relations and service quality in the Santa Margarita Hospital I EsSalud in the province of Andahuaylas, department of Apurimac.

The goal was determined based on the problem identified in the Hospital Santa Margarita EsSalud, as there are claims by the user regarding the service received, it is in that sense in drafting the theoretical framework has been identified that human relationships are all kinds of interaction between two or more people, which can influence the quality of service, whether in its tangible or intangible aspect and as a result generate user satisfaction.

Has been applied polls closed response, Likert rating to a sample of users (105 people) also workers (57 people), then the data was processed, analyzed and expressed clearly by means of graphs and tables for better understanding; the results obtained mention has been determined that there is a significant relationship between human relations and quality of service in the I Santa Margarita EsSalud Andahuaylas Hospital, he understood that while human relations are better as a result it is also the quality of service.

Also note that the surveys of staff, it follows that hospital management should promote talks of human relations or customer service because difficulties are evident in this regard.

In conclusion this research the importance of human relations and their influence on the quality of service is denoted.

KEY WORDS: human relations, quality, service, interaction, communication, tangible, intangible, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En toda entidad se desarrollan las relaciones humanas, en las diferentes interacciones que se dan tanto a nivel trabajador-jefe; trabajador-trabajador o trabajador-cliente, en estas puede existir deficiencias y estas son las que generan dificultades en la organización; en las relaciones humanas específicamente en la empresa existen dos componentes, el primero el componente de la personalidad y el segundo el componente de la características organizacionales, y durante el desarrollo del proceso de las interacciones estas dos intervienen.

En la actualidad las organizaciones deben adecuarse al cambio, en cuanto a las filosofías de trabajo, las de calidad de servicio han pasado de ser una tendencia, a una aplicación diaria, la cual busca satisfacer al usuario, haciendo que su experiencia sea grata.

El presente trabajo de investigación intitulado “Relaciones humanas y calidad de servicio en el hospital EsSalud de Andahuaylas”, es producto de la observación a diversas situaciones en las que los usuarios emiten reclamos por algunas inconsistencias en cuanto al servicio, generalmente por altercados con el personal.

La forma y sistematización del trabajo de investigación, ha seguido las pautas establecidas por la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA. El esquema está dividido en 5 capítulos, cada uno de ellos desarrollado con sus respectivas características.

En el capítulo I denominado: El problema de Investigación, comprende, el planteamiento del problema, formulación de problema, delimitación, justificación y objetivos.

En el capítulo II denominado: Fundamentación teórica de la investigación, se consideran los antecedentes de la investigación, el marco teórico, de ambas variables y marco conceptual.

En el capítulo III denominado: Metodología de la Investigación, se trata la hipótesis, variables, operacionalización, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

El capítulo IV, se presentan los resultados, de acuerdo a los objetivos establecidos, tanto el objetivo general como los específicos; se presenta también las correlaciones por objetivo propuesto y la prueba de hipótesis; finalmente la discusión de los resultados obtenidos.

En la parte final del trabajo se presenta las conclusiones, sugerencias y la bibliografía referente, los anexos respecto al problema de investigación y otros adicionales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel Internacional respecto a calidad de servicio los estudios han sido pocos, entre ellos, se encuentra un estudio de Yesenia Mejía (2011), realizado en El Salvador, que analizó las características tangibles e intangibles en cuanto al servicio, llegando a la conclusión que existen carencias en ambos puntos. Por otro lado a nivel Nacional los estudios realizados por Julio Zedeyda (2002) y Luis Tipacti (2002), coinciden en que el aspecto de calidez de servicio, se debe realizar actividades de educación continua en cuanto a relaciones humanas, indicando que la atención es de regular a mala.

En la actualidad en nuestro país existe un gran interés por que las entidades del sector público brinden un servicio oportuno y adecuado a los usuarios, es así que en el DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM, se indica que toda entidad del sector público debe contar con un libro de reclamaciones, ello con la finalidad de saber la percepción del usuario en cuando al servicio recibido en la entidad.

En cuanto a EsSalud, últimamente ha fomentado en sus diferentes redes asistenciales la calidez del servicio, premiando al servicio y al trabajador que atienda mejor al usuario; por otro lado cuentan con la Oficina de Defensoría del Asegurado, en la que si existe algún malestar el usuario puede realizar su reclamo; siendo el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, considerado dentro de esta iniciativa.

A pesar de estos esfuerzos por mejorar la calidad de servicio, aún existen dificultades en torno a la atención a los usuarios, es así que a diario se ven noticias o publicaciones en las redes sociales respecto a quejas de usuarios, en el que denotan las carencias en el servicio recibido en hospitales de EsSalud en todo el país, principalmente en la interacción personal; es así que surge el interés por investigar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera las características personales se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015?
- b. ¿De qué manera las características institucionales se relacionan con la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

La investigación se realizará en el Hospital I EsSalud de la Provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, involucrando sin excepción alguna a todos los trabajadores y una muestra de los usuarios, cuyas instalaciones se encuentran en el Jirón Ayacucho N° Barrio Salinas-Andahuaylas.

1.3.2. Delimitación temporal

Los datos recopilados en la información, son del año 2015 del periodo julio a setiembre.

1.3.3. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación se desarrollará dentro de los términos comprendidos a las relaciones humanas, analizándose las relaciones que se mantienen entre el personal y los usuarios y por otro lado como estas repercuten en la calidad del servicio brindado.

En cuanto a las relaciones humanas se consideran dos dimensiones, las características personales y las características organizacionales; por otro lado para la calidad de servicio se consideran como dimensiones a la dimensión tangible y la dimensión intangible.

Relaciones humanas

Las Relaciones humanas estudian la interacción, pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas., por otro lado se indica la importancia de estas para el logro de los objetivos institucionales y que las cualidades de las personas, en cuanto al trato, son las que garantizan el éxito de una organización por tener un contacto mas cercano y amable con el cliente. . (Dalton, Dawn & Watts, 2007, p: 73)

Calidad de servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo 2013, p 16).

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación permitirá analizar y discutir los postulados teóricos referidos a las relaciones humanas y su influencia en la calidad de servicio, ya que en un inicio esta teoría buscaba el bienestar de los trabajadores, y por ende el beneficio de la organización, en esta investigación, se enfoca las relaciones humanas como herramienta para mejorar la calidad de servicio.

1.4.2. Justificación social

Mediante la aplicación de encuestas se recolectaron datos verídicos, contrastándolos para determinar la situación actual de las relaciones humanas y de la calidad del servicio en el hospital EsSalud, posterior a ello se determinó cuál o cuáles son los puntos débiles en esta institución, por lo tanto el presente busca mejorar los servicios brindados hacia los asegurados, ya que la salud es un derecho fundamental para toda persona, debiendo ser este de calidad; por otro lado analizar las relaciones humanas entre el personal y usuarios en el Hospital beneficiará al personal, ya que al ser conscientes de los beneficios que trae mantener buenas relaciones humanas, repercutirá positivamente en su actitud.

1.4.3. Justificación práctica

La información va a servir para diagnosticar en qué situación se encuentra el Hospital EsSalud de Andahuaylas, en función a ello se realizarán las recomendaciones correspondientes, orientándolas hacia la mejora de la calidad del servicio; siendo una de sus políticas de organización “recuperar la confianza de los asegurados”, lo cual se conseguiría con una mejora en la calidad del servicio prestado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.

- b. Determinar la relación que existe entre las características institucionales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

El estudio intitulado: “Evaluación de Calidad de Atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011”, realizado por la tesista: Med. Yesenia Estela Mejía Gutiérrez, tesis presentada para optar el Grado de Magister en Gestión Hospitalaria, Universidad de El Salvador - El Salvador (2011), las conclusiones fueron:

- a. Se menciona que la institución no cuenta con la capacidad instalada para la categoría que le corresponde, pero sus servicios son accesibles a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica.
- b. En la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital.
- c. La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se dificulta el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que manifiestan los usuarios.
- d. Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención.
- e. Las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital.

- f. La demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.

A nivel nacional

En el estudio intitulado “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao-Callao”, realizado por el Tesista Julio Zedeyda; dicho trabajo fue presentado para optar el Título Profesional en Medicina Humana en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima (2002), en el cual sustenta las siguientes conclusiones:

- a. En el estudio no existe evidencia para aceptar que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de emergencia sea buena, además la percepción de los usuarios sobre estructura del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, es de regular calidad.
- b. El estudio también parte del problema de la deficiente atención que reciben los pacientes en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, específicamente en el Servicio de Emergencia.
- c. La falta de medidas de bioseguridad e instrumental médico y la calidad de servicio propiamente dicho, son deficientes que afectan la óptima atención a los usuarios.
- d. La percepción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, sobre calidez del servicio es de regular calidad, además los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad.
- e. Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben que sí sintieron mejoría en su estado de salud después de la atención y las expectativas de los usuarios que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión están referidas a recibir una atención más rápida y un mejor trato.

- f. Las conclusiones del estudio dan cuenta de que es necesario mejorar la limpieza, mejorar la ventilación e iluminación en los ambientes del servicio de emergencia y mejorar la señalización, por otro lado, respecto al análisis de la calidez del servicio ofrecido, recomienda realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas dirigidas al personal técnico-administrativo (admisión/caja, farmacia y personal de seguridad).
- g. Por último se debe diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera.

En el estudio intitulado "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao", presentado por el tesista Luis Tipacti; para optar el Grado de Magister en Gestión Hospitalaria, Universidad Federico Villareal- Lima (2002), sus conclusiones fueron las siguientes:

- a. En la investigación se identificaron dos grupos homogéneos que caracterizan la calidad de atención en los consultorios externos. En el grupo 1, el trato del cajero, de la técnica de enfermería y la comodidad del lugar son los que se tomaron mayor porcentaje de ser regular o malo. En el grupo 2 los que tienen buena opinión de la atención que se da en las instalaciones, la atención de la enfermera y del cajero.
- b. Las variables que alcanzaron los valores estándares referente a la calidad de la atención al paciente fueron solamente el agrado al regresar al hospital, recomendarlo y el trato brindado por el médico a los pacientes.
- c. En caso de los médicos ninguno de las variables alcanzó los valores estándares, teniéndose problemas con los médicos con las condiciones de trabajo como, llegaba tardía la historia clínica, insatisfacción con el trabajo que realizan en los consultorios externos.
- d. Las conclusiones de la investigación demuestran que el 69% de los pacientes manifestaron que la atención recibida es buena, mientras que el 60% de los pacientes manifestaron que las instalaciones de los consultorios externos eran

buenas y cómodas. Mientras que el 80% de los pacientes lo que más le molesta al acudir a los consultorios externos es la pérdida de tiempo y las colas.

A nivel regional – local

En la investigación intitulada “Gestión de la Motivación del personal y calidad de servicio del centro de salud de San Jerónimo, 2014”, realizado por la Tesista Bach. Elena Altamirano Abollaneda; para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José María Arguedas (2014), presentó las siguientes conclusiones:

- a. Las variables de estudio Gestión de la motivación del personal y calidad de servicio, tienen una relación que no es tan significativa, puesto que siempre la forma como se gestiona la motivación del personal son determinantes para la buena calidad de Servicio den el centro de salud de San Jerónimo, Resultados obtenidos a través del coeficiente de Pearson, observando una correlación de 0,200 que significa una correlación positiva baja, con lo que se demuestra la hipótesis general) o sea que no es tan considerable pero que si repercute).
- b. La dimensión extrínseco de la motivación del personal y la calidad de servicio del centro de Salud de San jerónimo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de 0,298, que significa una correlación positiva baja, demostrando que la dimensión extrínseco de la motivación del personal determina un nivel regular de calidad que se le brinda al usuario.
- c. La dimensión intrínseco de la motivación del personal y la calidad del servicio del Centro de Salud de San jerónimo, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman una correlación de 0,163, la misma que se considera una correlación positiva muy baja, significa que la dimensión intrínseco de la motivación del personal no tiene una relación tan considerable en la calidad del servicio.

1.6. Marco Teórico

En esta sección se detallaran los fundamentos teóricos de las variables establecidas en la presente investigación, considerando la revisión literaria de diferentes autores. Así, tenemos los conceptos de relaciones humanas y calidad de servicio.

1.6.1. Relaciones humanas

1.6.1.1. Concepto

El movimiento de las relaciones humanas en las empresas comenzó con la investigación de Elton Mayo y sus colaboradores en una serie de estudios llevados a cabo en la planta de *Hawthorne* de la Electric Company, entre 1927 y 1932.

El concepto de relaciones humanas se basa en el intercambio de señales verbales y no verbales que se realiza entre dos personas o más personas. Alejandro López (2007), afirma:

“Una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma directa o indirecta. En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido deficiente. Las relaciones humanas consisten en las acciones y actitudes que surgen a partir del contacto de dos personas o un grupo de ellas.
(p.19)

Acerca de la definición Jesús Suárez (2010) señala “...interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro” (p.27). Asegura que ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean.

Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, entonces es fundamental que trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto aquellas falencias que tienen que ver con las relaciones humanas.

1.6.1.2. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne.

En la década de 1920 los empresarios comenzaron a percatarse de algunos efectos contrarios relacionados con los intentos de estandarizar a los trabajadores y sus labores. “Comenzaba a evidenciarse que el individuo ya no se podía considerar como un simple apéndice de la máquina” (Hodgetts y Altman, 1981, p.99).

“La teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra” (Kinicki, 2003, p. 63).

La teoría de las relaciones humanas estudia a fondo la interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos de personas y grupos. En las Organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. (Chiavenato, 2006, p.86)

La teoría de las relaciones humanas, es antagonista respecto a la Teoría Clásica, ya que busca ver al trabajador como

un ser humano y no como una maquina más. Chiavenato (1992), señala:

También denominada escuela humanística de la administración, surgió en la década de los treinta, en los Estados Unidos debido a la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían forzosamente someterse. (p.19)

Elton Mayo es el principal fundador de la Teoría de las Relaciones Humanas, pero existen otros estudiosos como Mary Parket Follet, precursora de la Psicología Industria,; al respecto Kinicki (2003), comenta:

Son esenciales los escritos de Elton Mayo y Mary Parker Follet, Elton Mayo, australiano por nacimiento y quien encabezó las investigaciones de Harvard en Hawthorne, recomendó a los administradores atender las necesidades emocionales de los empleados en su obra clásica de 1933, *The human Problems of an Industrial Civillization*. Follet fue una verdadera pionera, no sólo como consultora administrativa en el mundo industrial del decenio de 1920, dominado por los hombres, sino también como autora que vio en los empleados una combinación compleja de actitudes, creencias y necesidades.

La teoría de las relaciones humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo, el fundador del movimiento, dedicó sus libros a examinar los problemas humanos, sociales y políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología.

Sus causas, que son más profundas son definidas por Elton Mayo de esta manera:

- a) El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos monetarios. Se hace énfasis en la actitud del empleado frente a su trabajo y las características del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.
- b) El trabajador no es aislado, actúa como miembro de un grupo social.
- c) La tarea básica de la administración es que la denominada alta gerencia sea un equipo capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos, siendo reconocidos y apreciados por todo el personal.
- d) La persona humana en general es motivada por la necesidad de "ser reconocida" y de recibir comunicación adecuada, siendo opuesta a la afirmación de Taylor según la cual la motivación básica del trabajador es sólo salarial.
- e) La civilización industrializada, genera la desunión de los grupos primarios de la sociedad, como la familia, los grupos informales y la religión, mientras que la fábrica surgirá como una nueva unidad social que proporcionará un nuevo hogar para el individuo.

1.6.1.3. Origen de la teoría de las relaciones humanas

En la década de 1920 los empresarios comenzaron a percatarse de algunos efectos contrarios relacionados con los intentos de estandarizar a los trabajadores y sus labores, "Comenzaba a evidenciarse que el individuo ya no se podía considerar como un simple apéndice de la máquina" (Hodgetts y Altman, 1981, p. 109).

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne de la Electric Company, entre 1927 y 1932.

Elton Mayo, Roethlisberger, Whitehead fueron los principales partidarios y pioneros de las relaciones humanas, dichos autores lograron a la luz el concepto de organización como un sistema social que comprende a los individuos, grupos informales, las relaciones entre grupos y la estructura formal. Este enfoque devolvió la importancia al personal dentro de la organización, aspecto que los tradicionalistas han subestimado, Siordia, A (2010), señala:

Los pioneros de las relaciones humanas concebían dos orientaciones principales.

La primera tenía como preocupación básica al hombre dentro de la organización, Elton Mayo recalcó la necesidad de reevaluar la hipótesis tradicional de la teoría económica, que consideraba que la sociedad estaba compuesta por individuos empeñados en maximizar su propio beneficio. Sus estudios tuvieron como consecuencia que se hiciera un llamado a que se diera un mayor reconocimiento a los valores humanos.

La segunda orientación de los partidarios de las relaciones humanas era la utilización de los métodos de investigación en las ciencias del comportamiento en el estudio de la conducta de las organizaciones (p.16)

Los estudios de la planta Hawthorne continúan siendo ejemplos importantes de la investigación del comportamiento en las organizaciones, y además establecieron las bases para las investigaciones posteriores.

Elton Mayo, Roethlisberger y Whithehead como se mencionó anteriormente son algunos de los más importantes partidarios de las relaciones humanas los cuáles desarrollaron muchos conceptos acerca del comportamiento humano en la organizaciones, tales como: La empresa es un sistema social y un sistema tecnológico.

El sistema social define los roles individuales y establece normas que pueden ser diferentes a las de la organización formal; El individuo es motivado no sólo por incentivos económicos, sino por factores sociales muy diversos.

Su comportamiento es condicionado por creencias, sentimientos y actitudes. Asimismo el grupo informal en el trabajo se convirtió en una unidad de primera importancia.

Los seguidores de las relaciones humanas subrayaron más los patrones de liderazgo “democráticos” que los “autoritarios”.

La satisfacción del trabajador se asocia generalmente con la productividad. La escuela de las relaciones humanas destacó que el incremento en la satisfacción llevaría a un incremento en la efectividad. Es importante desarrollar canales de comunicación efectivos que permitan el intercambio de información entre los distintos niveles jerárquicos.

A su vez la “participación” se convirtió en un aspecto importante en el movimiento de las relaciones humanas. La administración requiere habilidades sociales y técnicas. Los miembros de la organización pueden ser motivados mediante la satisfacción de ciertas necesidades psicosociales.

La teoría de las relaciones humanas ha recibido críticas por considerar al factor humano dentro de un sistema cerrado sin tomar en cuenta las fuerzas económicas, política y aspectos del medio. Una de las fallas principales de los teóricos de las relaciones

humanas fue haber considerado de manera inadecuada el rol de los sindicatos en la sociedad industrial. Ya que estos representan gran influencia en los intereses de las personas, así como en el desarrollo de los mismos dentro de las organizaciones.

Según los escritos de Elton Mayo se deduce que él pensaba que estos organismos eran innecesarios si la administración funcionaba de manera efectiva. Esto coincide con la crítica de que Mayo estaba de acuerdo con el sistema autoritario y que en realidad se inclinaba por el mantenimiento de la estructura jerárquica, aunque abogaba por que los administradores dieran mayor importancia a los factores humanos con objeto de mantener el sistema tradicional. A pesar de estas críticas, es indudable que los primeros ideólogos de las relaciones humanas influyeron sobre las prácticas administrativas.

Elton Mayo y Roethlisberger así como otros iniciadores de las relaciones humanas no fueron de manera alguna los únicos científicos de la conducta que contribuyeron con nuevos desarrollos a la teoría organizacional. En realidad, varias corrientes intelectuales anteriores a los estudios de Hawthorne apoyaron los nuevos puntos de vista.

1.6.1.4. Las relaciones humanas: características personales e institucionales

El proceso de relaciones humanas tienen dos componentes generales, las características personales y las características institucionales, es así que “En todo proceso interactivo, repercuten dos aspectos, el primero es la disposición de las personas a entablar una relación y la segunda el ambiente físico en el que discurre la interacción” Arias F. (1986)

Características personales

Las características personales son cualidades que distinguen y definen a las personas, los seres vivos en general y

las cosas. El término proviene del latín *qualitas* y permite hacer referencia a la manera de ser de alguien o algo.

De la metáfora del iceberg, se deduce que el individuo tiene características visibles (conocimiento, actitud) y otras escondidas (personalidad), en ese sentido Spencer y Spencer (1993), señalan:

Las competencias de conocimiento y de actitud tienden a ser características visibles y superficiales de las personas. Las competencias de auto-concepto, de rasgo y de motivos son más “profundas”, están más escondidas y son el centro de la personalidad (p.12).

a) Personalidad

La personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos. En tanto, la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables, serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona y porque no también, de acuerdo a la estabilidad de las mismas, predecir la respuesta que puede dar un individuo al cual conocemos ante determinada circunstancia o estímulo, dentro de la personalidad se encuentran los valores, las cualidades que tiene la persona y mediante las cuales interactúa con su entorno.

b) Actitud

La Real Academia Española define a la palabra actitud, un término que proviene del latín *actitudo*. De acuerdo a la RAE, la actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora. Otra definición hace referencia a la postura: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica).

Por ejemplo: “No me gusta la actitud que está teniendo Manuel con los empleados”, “Si sigues con esa actitud, quedarás afuera del equipo”

Por lo tanto, la actitud es más bien una motivación social basada en la experiencia, las personas adquieren una cierta predisposición que les permite responder ante los estímulos.

Es decir la predisposición de la persona frente a diferentes situaciones, en el entorno organizacional la actitud es un punto clave en cada trabajador, ya que depende si esta es positiva o negativa en el desempeño de sus labores.

c) Conocimiento

Para el filósofo griego Platón, el conocimiento es aquello necesariamente verdadero (*episteme*). El conocimiento tiene su origen en la percepción sensorial, después llega al entendimiento y concluye finalmente en la razón. Se dice que el conocimiento es una relación entre un sujeto y un objeto. El proceso del conocimiento involucra cuatro elementos: sujeto, objeto, operación y representación interna (el proceso cognoscitivo).

Es decir concentra a todos lo aprendido por la persona lo cual facilita en su desenvolvimiento laboral, este punto enfatiza que cada trabajador debe estar bien preparado, y por otro lado tener una capacitación constante para perfeccionar su trabajo.

Características institucionales

Por otro lado en las Relaciones humanas en el entorno organizacional, las características de la institución son otro punto trascendente ya que, cada organización tiene peculiaridades, de

ellas se tomará en cuenta a tres aspectos que se consideran primordiales, Benjamin y y Fincowsky, señalan:

“Para entender a las organizaciones, se debe tener en cuenta su ubicación y el tipo de área y disposición del mobiliario, equipo y requerimientos para vincular el desempeño con el ambiente físico, por otro lado los aspectos que deben orientar el diseño, elaboración e implementación de todo tipo de manuales administrativos.
(p. 466)

En ese sentido se consideran como características institucionales, los procedimientos establecidos, las instalaciones y el horario.

a) Procedimientos Establecidos

Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. Un procedimiento consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y el fin es que ofrezcan eficiencia.

Por ejemplo: “No conozco cuál es el procedimiento para solicitar el subsidio por maternidad de EsSalud”, “Si sigues el procedimiento habitual, no tendrás ningún problema para cumplir con la tarea que te indiqué”.

Un procedimiento administrativo, por su parte, se compone de diversas etapas cuyo objetivo es emitir, al final del proceso, un acto administrativo. La administración pública los

establece para garantizar a los ciudadanos que las medidas tomadas por el gobierno serán coherentes entre sí, y que estarán siempre documentadas. Las personas tienen derecho a conocer dicha información, de manera que nunca sean sorprendidas por medidas que atenten contra su seguridad o integridad.

De lo anterior se entiende que procedimiento, es la secuencia lógica de pasos establecidos con el fin de lograr un objetivo, siendo lo más eficiente posible.

b) Instalaciones

Se refiere a todo lo físico en cuanto a ubicación, distribución, acondicionamiento y mantenimiento del local.

c) Horarios de Atención

Es el rango de tiempo en el cual, la institución establece la atención a los usuarios, aparentemente este no es un asunto trascendental, pero es conveniente tomarlo en cuenta ya que en muchas ocasiones se generan discrepancias con los usuarios, no solo por el establecimiento de los horarios, sino también por el incumplimiento de los mismos por parte de los trabajadores.

1.6.1.5. Comunicación

La palabra Comunicación proviene del latín *communis* que significa común. Tanto el latín como los idiomas romances han conservado el especial significado de un término griego (el de Koinoonia) que significa a la vez comunicación y comunidad. También en castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad".

En pocas palabras, se "está en comunidad" porque "se pone algo en común" a través de la "comunicación".

Para definir el término comunicación se deben tener en cuenta que se realiza entre dos o más personas y que se efectúa en un entorno social, John Fiske (1982) afirma "interacción social por medio de mensajes" (p.15), por su parte, Fulmer (1983) manifiesta que "la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social" (p. 71).

Para que haya comunicación es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de símbolos comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo. "Quienes se comunican deben tener un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos" (Fernández Collado, 2002, p.40).

La comunicación se define, a grandes rasgos como una transferencia de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Esta involucra siempre al menos dos personas, un emisor y un receptor. Una sola persona no puede comunicarse. Únicamente uno o más receptores pueden completar un acto de comunicación.

1.6.1.6. Empleo de la comunicación en la teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas busca mayor flujo de comunicación en los diferentes canales de la estructura, impone la importancia al factor humano permitiéndole la participación valiosa en la toma de decisiones y en la comunicación interna.

La teoría de las relaciones humanas surge debido a que la organización se percató que ya no puede ver al hombre funcional únicamente, sino que debe enfrentar al "ser humano completo" en

vez de darle valor solamente por sus habilidades y aptitudes, ya que esto repercutía en su motivación y por ende en su productividad.

“Los empleados clamaban ser tratados como seres humanos, y que se les conociera por sus aspiraciones, ideales, ambiciones y deseos, incluso demandaban que la administración debía contribuir a satisfacer sus deseos de pertenencia, de ser una parte vital y fundamental de la organización a la que pertenecían, (Hodgetts y Altman 1981, p.91).

La comunicación en las relaciones humanas se centraba principalmente en la entrevista, las encuestas notificaciones masivas a todos los peldaños del organigrama, la intención realizar juntas y reuniones de trabajo más frecuentes con el personal de la organización, esto generó un adecuado “flujo de información”, teniendo como consecuencia la participación de los empleados generando así, la identidad en los trabajadores.

1.6.1.7. Relaciones

Las organizaciones que desean incrementar su productividad dependen de sus empleados para conseguirlo. Mientras los empleados se interrelacionan con sus iguales, sus subordinados o sus superiores, amplían sus conocimientos de los antecedentes, experiencias, actitudes y conducta de las otras personas.

Basándose en estas entradas se establecen las relaciones entre los empleados de la organización.

“Estas relaciones pueden ser amistosas y producir efectos positivos en el desarrollo de la organización y de los individuos, o pueden ser hostiles y producir efectos negativos en los individuos y en la organización” (Rodríguez J, 2003, p.50).

Por supuesto, las relaciones pueden no producir ningún efecto en la organización ni en su desarrollo, idealmente, el clima y el medio ambiente de la organización debería ser tal que permitiese el establecimiento de relaciones que beneficien a los individuos y a la organización. Muchos estudiosos han propuesto esquemas para promocionar un medio ambiente que permita unas relaciones positivas entre los individuos.

1.6.1.8. Las relaciones humanas

Marie Dalton señala que, las relaciones humanas estudian la interacción. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas.

Se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades más grandes.

Es la interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro. Ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean. Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, entonces es fundamental que trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto aquellas falencias que tienen que ver con las relaciones humanas.

En lo que respecta a las empresas u organizaciones, mantener buenas relaciones humanas puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo. De este modo la empresa gozará de la armonía interna necesaria, que podrá

verse desde afuera como seguridad y confianza, y los clientes se atreverán a apostar por ella.

En una organización las buenas relaciones humanas ofrecen innumerables ventajas, al tener un personal cualificado y satisfecho con la tarea que le toca desempeñar, disminuirán los accidentes intencionales de trabajo, habrá menos rotación de personal, disminuirá el número de ausencias y mejorará altamente la calidad y productividad de toda la compañía gracias al espíritu de equipo.

1.6.1.9. Importancia de las relaciones humanas

A una persona le interesan las relaciones entre las personas, porque éstas representan su recurso más importante. Cada día un mayor número de compañías adoptan el enfoque de la persona total, que tiene en cuenta las necesidades y metas del individuo. Saben esto en el momento de contratarlo: lo están contratando en su totalidad y no solo sus habilidades. Buscan una situación de ganar - ganar que permita a ambos conseguir lo que desean.

Sabemos además que las compañías serán más productivas y que sus empleados estarán más satisfechos cuando aplican las técnicas de relaciones humanas. Si procuran dar un trato y equitativo a todo el personal para cumplir las metas individuales y corporativas tendrán más éxito que las que no lo hacen. "Suele haber menos conflictos, menos errores en los productos, menos enfermedades y ausentismo, menor rotación de personal y un mejor espíritu de grupo" (Dalton, 2007, P.23).

1.6.1.10. Cultura organizacional

Toda empresa posee una cultura especial. La cultura organizacional es una combinación de beneficios y valores de la sociedad en general de individuos que participan en la empresa.

La cultura determina que metas quieren alcanzar y como se cumplirán, Dalton (2007) afirma “Algunas compañías poseen valores sólidos que se manifiestan en sus actividades, ejemplos de declaración de valores (p.54), así señalaremos algunos organizaciones y sus lemas:

- ✓ **The Girl Scouts.** “Hacer una buena acción diariamente”
- ✓ **Du Pont.** “Mejorar las cosas para una vida mejor mediante la química”
- ✓ **Caterpillar.** “Refacciones y servicios las veinticuatro horas del día en cualquier parte del mundo”
- ✓ **Sears, Roebuck.** “Calidad a buen precio”
- ✓ **The Boy Scouts.** “Estar listo”

1.6.2. Calidad del servicio

1.6.2.1. Calidad

Respecto al concepto de calidad Deming (1989) señala “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado” (p.72). El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Por otro lado Juran y Gryna (1993) señalan “...es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p.53) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad).

La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las

necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Como aporte al concepto de calidad Crosby (1987) indica "es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad" (p.61). Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Lo descrito líneas arriba denota lo difícil que resulta asignar una definición única para la calidad, ya que esta depende de las características del negocio que necesite para satisfacer al cliente, en ese sentido Reeves y Bednar (1994) dicen:

"No se pretende decir que una definición de calidad es mejor que otra, sino va depender de lo que el cliente externo necesita de esa empresa, esa definición es la que va ser útil. Ninguna definición de calidad es mejor, encada situación, porque cada definición tiene, tanto fortalezas como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia para el consumidor" (p.74).

1.6.2.2. Servicio

"Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton, Etzel, & Walker, 2007, p 123) en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición no incluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia.

Para Sandhusen, R "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y

que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"(2002, p.35).

Según Lamb, C., Hair, J., y McDaniel, C, "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente" (2011:152).

1.6.2.3. Características de los servicios

a) Intangibilidad: esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados o colocados en la vitrina de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como ocurre con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores; ya que no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio, Kotler, P. y Keller K (2002), señalan:

“Para reducir la incertidumbre, los compradores buscan signos que demuestren la calidad: sacarán conclusiones del establecimiento, las personas, la maquinaria, el material de comunicación, los símbolos y el precio. Por tanto, lo que deben hacer las empresas de servicios es “administrar la evidencia”, y “hacer tangible lo intangible” (p. 444).

b) Inseparabilidad: esta característica fue proclamada por los autores Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C.(2002) quienes mencionan: “los bienes se producen, se venden y luego se consumen, en cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades

inseparables” (p 196). Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de cabello, debe estar ante un peluquero o estilista para que lo realice.

- c) Heterogeneidad: Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004), señalan:

“Para una empresa de servicios, o incluso para un vendedor individual de los mismos, es difícil, si no imposible, estandarizar el producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega” (p.335).

Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día.

- d) Carácter perecedero: dada por autores Lamb C, Hair, J. y McDaniel, C. (2002) “Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario” (p.167). Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre.

1.6.2.4. Calidad de servicio

Parasuramas, Zeithaml y Berry (1988) consideran: “la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (p.325).

Por otro lado Ruiz (2001), la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Según Albrecht (1994), “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos” (p. 57).

Mendoza (2007), declara: “el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben”. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Acerca de la calidad de servicio, Palafox, M.y Alvarado H (2007), señalan “la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas” (p.179) .De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una “ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla” (Ruiz, 2001).

Ruiz (2001) la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

1.6.2.5. Importancia de la calidad del servicio

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.

Para Mariana Pizzo(2013), la importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

- a) La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- b) Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- c) Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
- d) Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.
- e) Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.
- f) Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

1.6.2.6. Características del servicio de calidad

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- a) Debe cumplir sus objetivos.
- b) Debe servir para lo que se diseñó.
- c) Debe ser adecuado para el uso.
- d) Debe solucionar las necesidades.
- e) Debe proporcionar resultados.

1.6.2.7. Modelos de la calidad en el servicio

Parasuraman et al. (1988). Este modelo compara las expectativas frente a las percepciones del consumidor y se encuentra representado por un cuestionario de 22 preguntas que mide la calidad de un servicio y que se basa en las percepciones y expectativas del consumidor. El modelo se centra e identifica cinco dimensiones o componentes:

- a) Fiabilidad, que consiste en prestar el servicio prometido de modo fiable y cuidadosamente.
- b) Capacidad de respuesta, disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.
- c) Seguridad, conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
- d) Empatía, esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada.
- e) Aspectos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Cronin y Taylor (1992, 1994), criticaron el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, et al. (1988). Basaron su discrepancia en que este modelo se centra, básicamente, en las expectativas del cliente para medir la calidad del servicio. Y proponen como modelo alternativo al que denominaron SERVPERF, el cual no considera el concepto de las expectativas del cliente, sino, por el contrario, se enfoca en el resultado o en las percepciones del cliente. Otros autores como Brown, Churchill y Peter (1993) se aunaron a la crítica del SERVQUAL, argumentando que las expectativas, por su naturaleza, tienden a alcanzar un elevado valor y considerarlo no redituaría gran utilidad. Esta escala se basa en la escala SERVQUAL, considerando únicamente la percepción del cliente sobre el servicio percibido, formulada sobre la base de 22 ítems que sirven como indicadores de las distintas dimensiones, basadas, igualmente, en la escala SERVQUAL.

Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) desarrollaron la escala denominada Calidad de la oferta realizada por supermercados o CALSUPER, la cual surgió como consecuencia de un estudio acerca de la estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados en España, con el objeto de medir y analizar la calidad ofrecida por este tipo de empresas. Esta escala evalúa la calidad de servicio y la calidad de los productos vendidos, y puede ser de utilidad para medir la calidad de servicio en empresas detallistas que compiten con el formato comercial de supermercados.

Las dimensiones que integran dicha escala son:

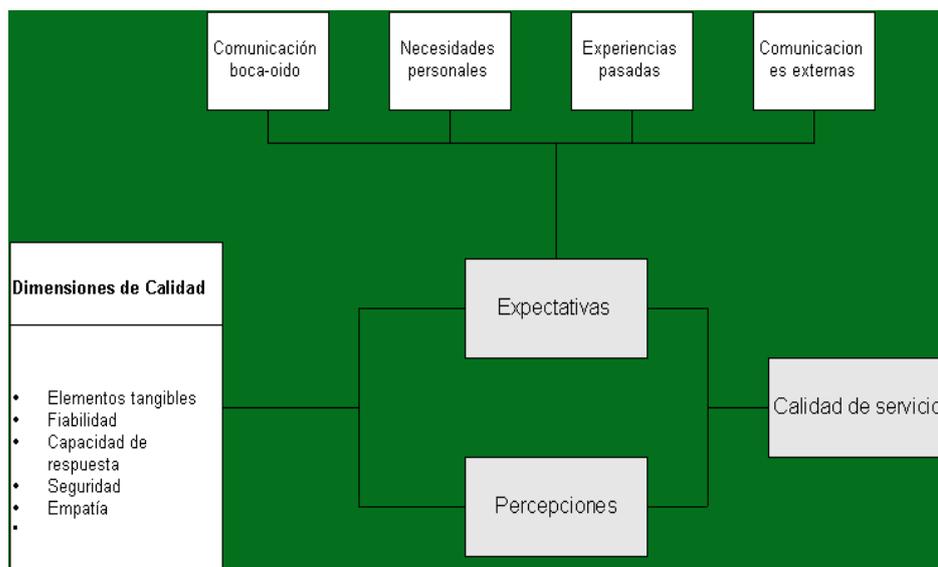
- a) Evidencias físicas, la cual se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas como decoración, mobiliario, equipamiento, limpieza, diseños de catálogos, y facilidad y conveniencia de compra, como distribución de las secciones, colocación de los productos en las estanterías.

- b) Fiabilidad, que implica mantener las promesas para lo cual se debe disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención de las promociones, y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, así como hacerlo bien, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al cliente información sin errores.
- c) Interacción personal, que conlleva a una capacidad de respuesta del personal ante sus pedidos y consultas, ofreciendo seguridad, transmitiendo confianza con conocimientos suficientes ante cualquier consulta, interaccionando con los clientes al momento de reponer los productos o al atenderlos en caja.
- d) Políticas, referida a la oferta de productos de calidad, los cuales correspondan a marcas reconocidas y de prestigio, en especial los relacionados con productos perecederos, y que estos sean surtidos, es decir, debe haber una amplitud y profundidad de un surtido de marcas conocidas.

1.6.2.8. El modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la ausencia de literatura que tratase específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio manufacturados. En el gráfico 1 se resume el modelo.

Gráfico 1: Modelo SERVQUAL



Fuente: Extraído de Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993)

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman, et al. (1988) analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa

que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Parasuraman et al. Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En el cuadro 1 se presenta el significado de cada una de estas dimensiones.

Tabla 1: Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Significado
Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

Según Parasuraman et al (1988), estas cinco dimensiones se desagregaron en 22 ítems que muestra a continuación como el modelo SERVQUAL.

DIMENSIÓN 1 - ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación.

- a) La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- b) Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- c) Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- d) Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

DIMENSIÓN 2 - FIABILIDAD: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa.

- a) Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- b) Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- c) La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- d) La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- e) La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

DIMENSIÓN 3 - CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio.

- a) Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- b) Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- c) Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- d) Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

DIMENSIÓN 4 - SEGURIDAD: Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza.

- a) El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- b) Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- c) Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- d) Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

DIMENSIÓN 5 - EMPATIA: Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los **Consumidores**.

- a) La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- b) La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- c) La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- d) La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- e) La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

1.7. Marco conceptual

Actitud: De acuerdo a la RAE, la actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora).

Actividades de Monitoreo: Representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.
- De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control.
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Asegurado: El asegurado es el titular del interés, objeto del contrato de seguro, pudiendo ser una persona física o una persona jurídica, aunque en los seguros de personas, normalmente, tiene que ser una persona física.

El asegurado puede coincidir con el contratante o tomador del seguro, que es la persona física o jurídica que celebra el contrato de seguro con el asegurador, asumiendo la totalidad de los derechos y obligaciones que derivan del mismo, salvo aquellos que por su naturaleza únicamente pueden cumplirse por el asegurado, como, por ejemplo, la declaración del estado de salud, como presupuesto de los seguros de personas.

Capacidad de respuesta: Se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

Calidez — Valor Personal: La calidez se refiere a la cordialidad, al afecto humano. Una persona cálida, se reconoce a millas de distancia, usualmente son aquellos con gran carisma y queridos por muchas personas.

Clasificación de cargos: Es un medio de determinar el valor relativo de cada cargo dentro de una estructura organizacional y por tanto, la posición relativa de cada cargo en la estructura de cargos de la organización.

Cliente: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”

Comportamiento organizacional, modificación: Se basa en la idea que el comportamiento depende de sus consecuencias, es posible así que los administradores influyan en las conductas de los empleados mediante la manipulación de las consecuencias de éstas.

Comunicación: transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.

Control: función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen

desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.

Cultura organizacional: patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Delegación: dar de una persona a otra la jurisdicción que tiene por su oficio para que haga unas tareas o conferirle su representación. Otra posible dirección sería el proceso que nos permite conferir a un colaborador el encargo de realizar una tarea, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado. La delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas.

Eficacia: consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.

Eficiencia: logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

Efectividad: Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados.

Empowerment: La eficaz autodeterminación de trabajadores y equipos implica que los administradores estén dispuestos a renunciar a parte de su autoridad para tomar decisiones a fin de cederla a aquellos.

Liderazgo: influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.

Manuales administrativos: son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Momento de verdad: Episodio mediante el cual el cliente hace contacto con algún aspecto de la organización por remoto que sea y debido a él se forma una impresión.

Relaciones escalares: la cadena de mando que va desde la cima de las organizaciones hasta sus niveles más bajos.

Retroalimentación: entrada de información a un sistema que transmite mensajes de la operación del sistema para señalar si este opera como se planeó; información relacionada con cualquier tipo de operación planeada, dirigida a la persona responsable de su evaluación.

Responsabilidad Social: Este criterio examina el grado en que la organización ha desarrollado un sistema que le permita gestionar los impactos de sus productos y actividades sobre los ecosistemas y la sociedad, promoviendo una cultura de renovabilidad de los recursos e integración con la comunidad, así como las acciones emprendidas para cumplir con las reglamentaciones actuales sobre el tema.

Toma de Decisiones: selección de un curso de acción entre varias opciones; selección racional de un curso de acción.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las relaciones humanas se relacionan significativamente con la calidad de servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

3.1.2. Hipótesis específicas

a. Las características personales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

Ho: No existe relación significativa entre las características personales y la calidad de servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

b. Las características institucionales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

Ho: No existe relación significativa entre las características institucionales y la calidad de servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

3.2. Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: RELACIONES HUMANAS

Dimensiones:

Características Personales

Características Organizacionales

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones:

Dimensión Intangible

Dimensión Tangible

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
RELACIONES HUMANAS	La teoría de las relaciones humanas estudia a fondo la interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos de personas y grupos. En las Organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. (Chiavenato, 2006, p86)	Es toda aquella interacción entre personas, ya sea laboral entre pares o entre trabajador-usuario. Si son positivas garantizan el éxito de la organización.	Características personales	Personalidad Actitud Conocimiento
			Características Institucionales	Procedimientos establecidos Horarios de atención Instalaciones
CALIDAD DE SERVICIO	Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pizzo, 2013)	Satisfacer las expectativas del usuario, en todos los aspectos organizacionales, buscando el bienestar del usuario y como consecuencia el beneficio de la institución.	Dimensión intangible	Respeto Amabilidad Trato oportuno
			Dimensión tangible.	Ambientes idóneos Pulcritud del personal Cumplimiento de la prestación.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Cuantitativo, ya que se aplicaron instrumentos en los cuales se tomaron en cuenta características medibles según escalas.

3.4.2. Tipo de estudio

Es un estudio de tipo Descriptivo - Correlacional, no experimental.

3.4.3. Diseño de investigación

Descriptivo- Correlacional, no experimental.

Investigación Descriptiva: Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Correlacional, en esta investigación no se manipula una variable independiente experimental y se basa en la observación, no obstante se empleó una correlación de Pearson para el análisis de los datos.

Investigación no experimental transversal: Es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. Población y muestra de estudio

Población

En cuanto a los trabajadores tanto asistenciales como administrativos del Hospital EsSalud de Andahuaylas, la cantidad es de 114 trabajadores, del reporte obtenido de la Oficina de Recursos Humanos (agosto 2015)

Por otro, según el reporte correspondiente al mes de agosto del 2015, la población total de asegurados del Hospital es 26,419 personas, del reporte obtenido de la Oficina de Seguros.

Muestra: son las unidades de análisis que, de manera específica, se ajustan al estudio a realizar.

Tamaño de la muestra

Para determinar la muestra, en el caso de los usuarios, se determinó con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= muestra

N=población de estudio

P=proporción aciertos (0.5)

q=proporción de errores (0.5)

e=margen de error:+-5%

Z= nivel de confianza 95%, z=1.96

Número de pacientes atendidos en un mes en EsSalud, es de 18,994 usuarios (según el reporte de prestaciones del mes de junio, Unidad de Costos Hospitalarios EsSalud), de esta cantidad se descontó los pacientes atendidos en pediatría por el rango etéreo, los pacientes de PADOMI, y las atenciones de laboratorio. Del total de 9690 que queda del segmento tomado, se considera en promedio, usuarios por día de atención siendo N=323 personas por día.

n=175.7, siendo personas un numero entero se toma en cuenta 176 usuarios, que fué nuestra muestra.

En el caso de los trabajadores se encuestó al 50% de trabajadores, en ese sentido si el total son 114, el 50% son 57 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el acopio de datos se empleó:

Técnica e instrumento:

La técnica es la encuesta cuyo instrumento fué el cuestionario, se tomó en cuenta las siguientes consideraciones:

- Diseñada según las variables y dimensiones enmarcadas en la matriz de consistencia.
- Con un total de veinticuatro alternativas, doce corresponden a la variable independiente (relaciones humanas) y las otras doce a la variable dependiente (calidad de servicio).
- Para la medición se consideró la Escala de Likert, para cuantificar las diferentes preguntas realizadas.

Validación de instrumento

Se solicitó a tres expertos que revisarán los siguientes aspectos:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz del instrumento de recojo de datos.
- El instrumento (cuestionario).

En función a estos documentos, realizaron las observaciones, calificando las preguntas (1= de acuerdo; 0= en desacuerdo); posterior a las observaciones validaron el instrumento para la aplicación del mismo.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988).

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente.
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno.
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable.

- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable.
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable.

Con los valores obtenidos del juicio de expertos se realizó el análisis de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, con el resultado siguiente:

Tabla 2: Fiabilidad de instrumento, mediante alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,820	,819	24

Fuente: SPSS versión 22

Según el coeficiente Alfa de Cronbach 0, 820, el instrumento es bueno.

3.7. Métodos de análisis de datos

Procesamiento de Datos

El análisis de los datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos de investigación elaborados para ambas variables, las cuales se procesaron de la siguiente forma:

- a. El Microsoft Word para procesar los diferentes capítulos a través de este procesador de textos.
- b. El Microsoft Excel para procesar y tabular tablas estadísticas de datos obtenidos en la tabulación referente a las dimensiones de las variables independiente y dependiente.
- c. El paquete estadístico SPSS versión 22 para Windows desarrollado, para el procedimiento de datos aplicables.
- d. Se elaboraron diagramas de barras para facilitar su comprensión.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, se procesaron a través del programa computarizado de informática

SPSS; y con ellos se realizaron los cruces que consideran las hipótesis derivadas; con precisiones porcentuales, con relación en su ordenamiento de relevancia de mayor a menor; esta información se sustenta a través de cuadros y gráficos; por lo cual, los resultados han evidenciado una realidad, la misma que se ha analizado para contrastar cada hipótesis derivada y por extensión la hipótesis principal.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la encuesta realizada al personal del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas

Resultados Generales

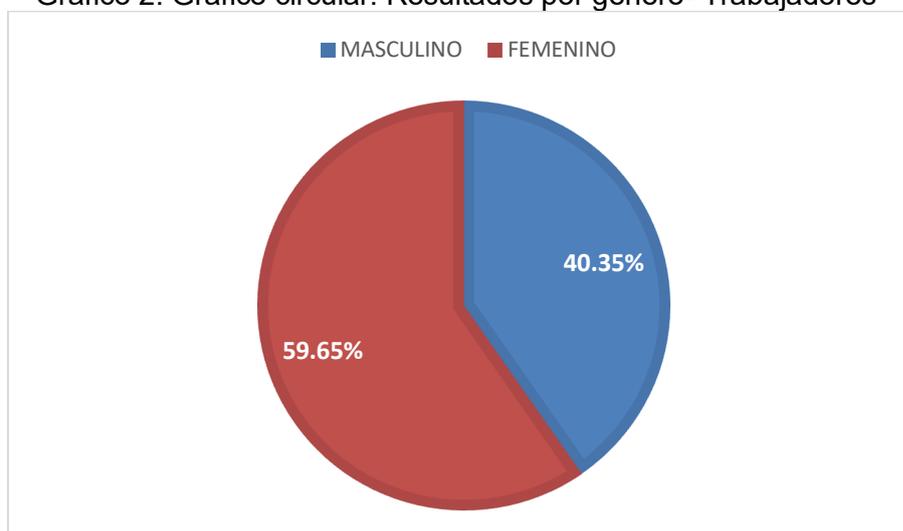
Resultados por género

Tabla 3: Tabla de frecuencias: Resultados por género- Trabajadores

GENERO	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MASCULINO	40.35%	23
FEMENINO	59.65%	34
TOTAL	100.00%	57

En la tabla 3 se aprecia que se ha encuestado a 34 damas y a 23 caballeros, haciendo un total de 57 trabajadores.

Gráfico 2: Gráfico circular: Resultados por género- Trabajadores



Asimismo en el gráfico 2 se aprecia que los trabajadores encuestados el 59.65% son de género femenino y el 40.35% de género masculino.

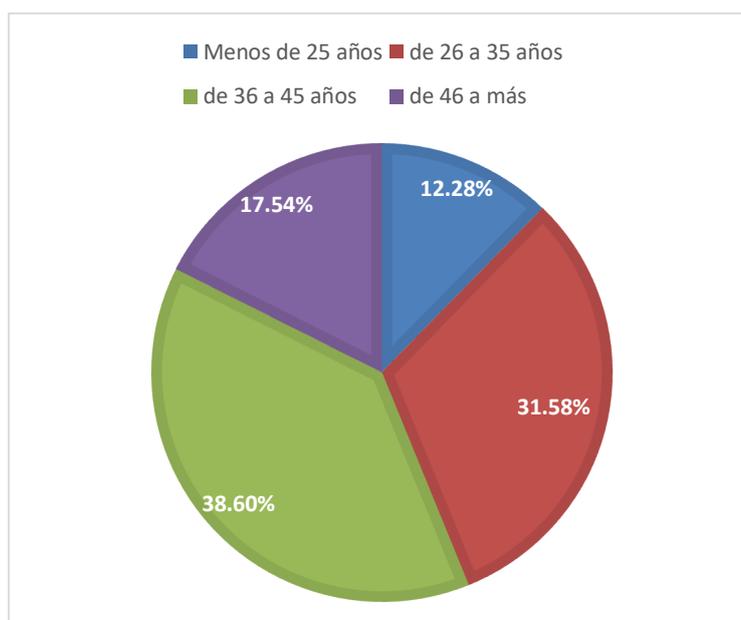
Resultados por edad

Tabla 4: Tabla de frecuencias: Resultados por edad- Trabajadores

EDAD	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Menos de 25 años	12.28%	7
de 26 a 35 años	31.58%	18
de 36 a 45 años	38.60%	22
de 46 a más	17.54%	10
TOTAL	100.00%	57

En la tabla 4 se visualiza que de los trabajadores 7 son menores de 25 años, 18 se encuentran en el rango de 25 a 35 años, 22 trabajadores en el rango de 36 a 45 años y finalmente 10 trabajadores tienen 46 años a más.

Gráfico 3: Gráfico circular: Resultados por edad- Trabajadores



En el gráfico 3 se aprecia que en cuanto a la edad, los mayores porcentajes de encuentran en primer lugar, el rango de 36 a 45 años, con un 38.60% y como segundo lugar el rango de 26 a 35 años, con un 31.58%.

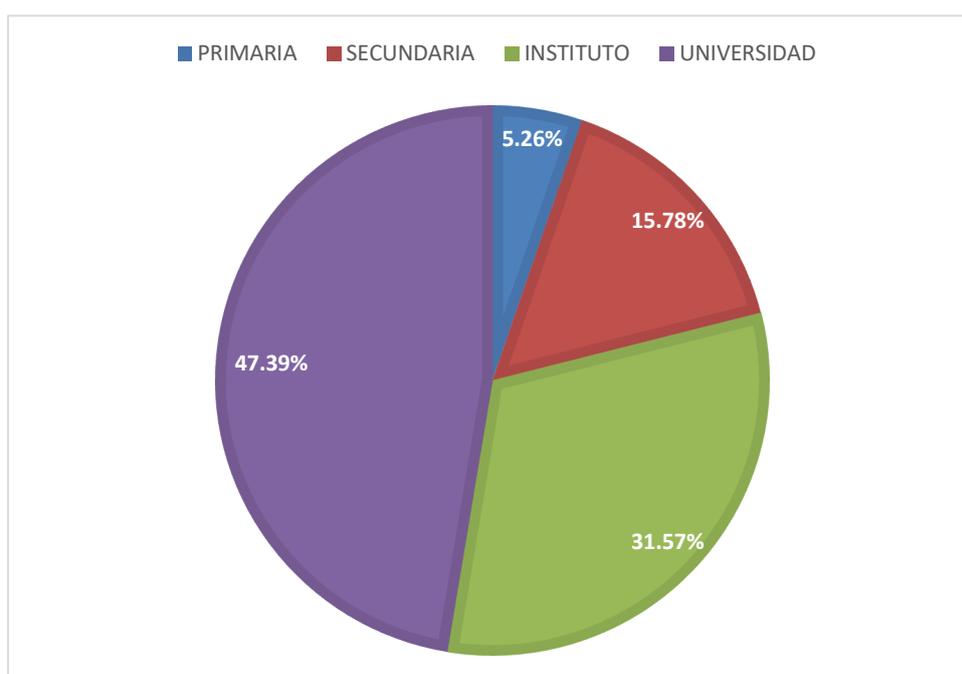
Resultados por grado de instrucción

Tabla 5: Tabla de Frecuencias: resultados por grado de instrucción

INSTRUCCIÓN	PORCENTAJE	FRECUENCIA
PRIMARIA	5.26%	3
SECUNDARIA	15.78%	9
INSTITUTO	31.57%	18
UNIVERSIDAD	47.39%	27
TOTAL	100.00%	57

En la tabla 5 se aprecia que en cuanto al grado de instrucción, 3 trabajadores tienen el grado de instrucción de primaria, 9 grado de instrucción secundaria, 18 instituto y 27 grado universitario.

Gráfico 4: Grafico circular- Resultado por instrucción- Trabajadores



En el gráfico 4 se observa, que de los niveles de instrucción los más numerosos son en primer lugar el grado universitario con 47.39%, en segundo lugar el grado técnico (instituto) con un 31.57%, en tercer lugar educación secundario con un 15.78% y finalmente educación primaria con un 5.26%.

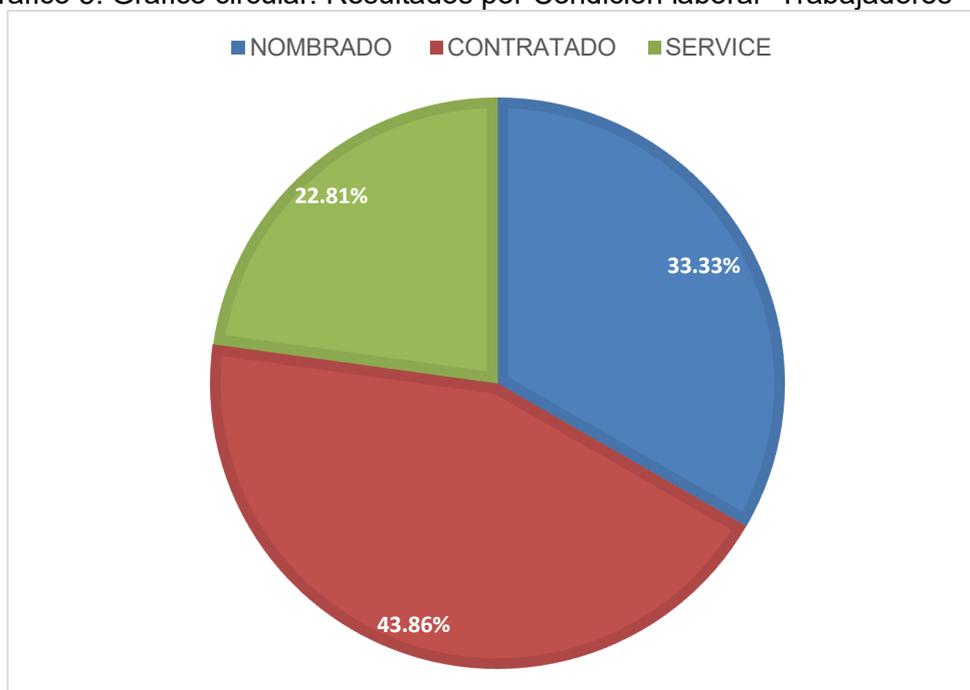
Resultados por Condición Laboral

Tabla 6: Tabla de frecuencias: Resultados por Condición laboral- Trabajadores

CONDICIÓN LABORAL	PORCENTAJE	FRECUENCIA
NOMBRADO	33.33%	19
CONTRATADO	43.86%	25
SERVICE	22.81%	13
TOTAL	100.00%	57

En la tabla 6 se aprecian los resultados en cuanto a la condición laboral de los trabajadores del Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, siendo 19 nombrados, 25 contratados y 13 trabajadores por la modalidad de terceros (service).

Gráfico 5: Grafico circular: Resultados por Condición laboral- Trabajadores



En el gráfico 5 se observa, que en cuanto a la condición laboral, en primer lugar se encuentra la condición de trabajador contratado con un 43.86%, en segundo lugar los trabajadores nombrados con un 33.33% y finalmente con un 22.81%, los trabajadores en la modalidad service.

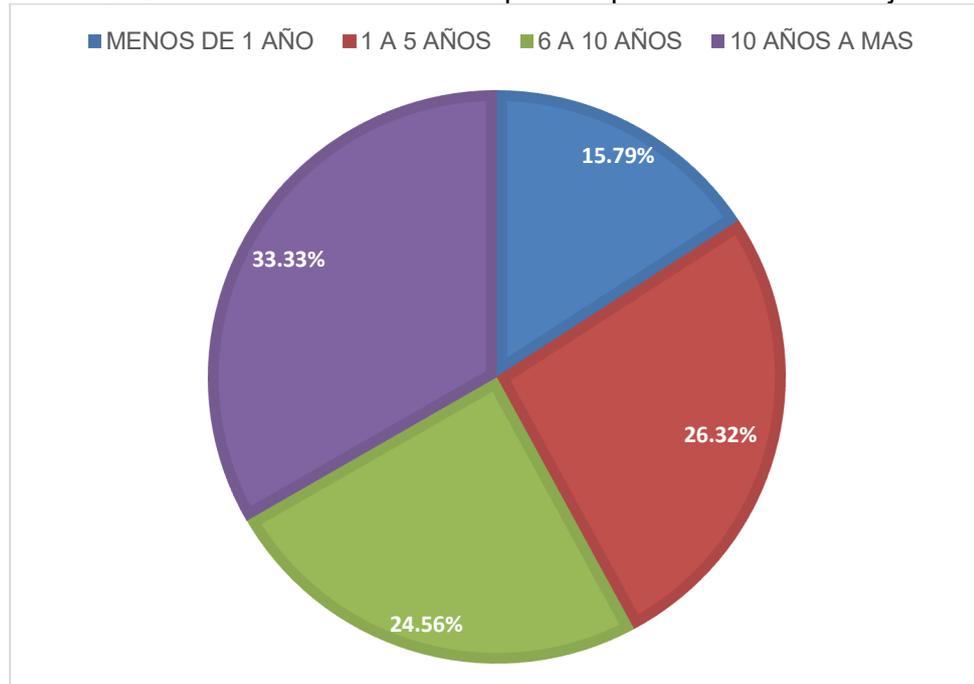
Resultados por tiempo de servicio

Tabla 7: Tabla de frecuencia: Resultados por tiempo de servicio- Trabajadores

TIEMPO DE SERVICIO	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MENOS DE 1 AÑO	15.79%	9
1 A 5 AÑOS	26.32%	15
6 A 10 AÑOS	24.56%	14
10 AÑOS A MAS	33.33%	19
TOTAL	100.00%	57

En la tabla 7 se aprecian los resultados en cuanto al tiempo de servicio de los 57 trabajadores encuestados, 9 tienen menos de un año de servicio, 15 trabajadores de 1 a 5 años de servicio, 14 trabajadores de 6 a 10 años de servicio y 19 trabajadores de 10 años a más de servicio en la institución.

Gráfico 6: Grafico circular: Resultados por tiempo de servicio- Trabajadores



En el gráfico 6 se observa, que en cuanto al tiempo de servicio, de los 57 trabajadores encuestados el 33.33% trabajan más de 10 años, el 26.32% de 1 a 5 años, el 24.56% de 6 a 10 años y el 15.79% menos de un año de servicio.

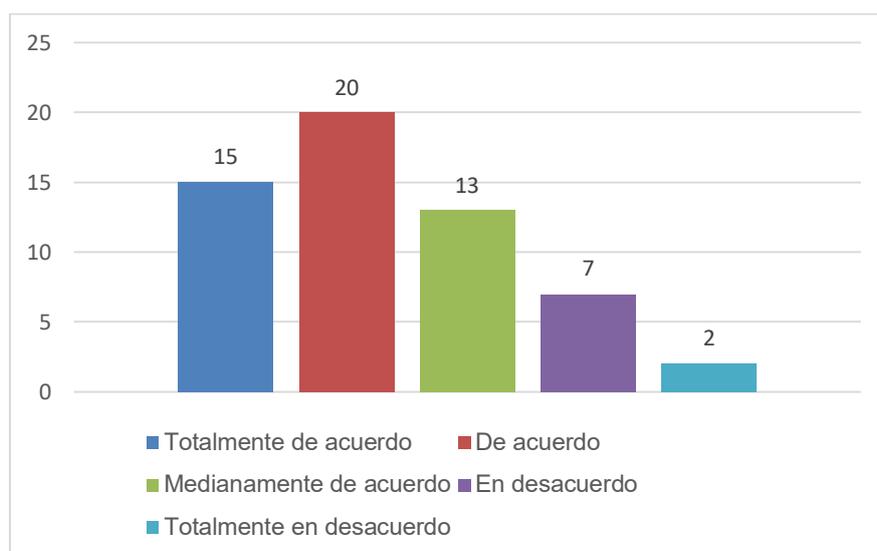
Resultados de las preguntas efectuadas al personal acerca de las relaciones humanas

1. Es fácil para usted, ponerse en la situación de otra persona, es decir ser empático.

Tabla 8: Tabla de frecuencias: Pregunta 1- Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	26.32%
De acuerdo	20	35.09%
Medianamente de acuerdo	13	22.81%
En desacuerdo	7	12.28%
Totalmente en desacuerdo	2	3.51%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 7: Gráfico de barras: Pregunta 1- Trabajadores



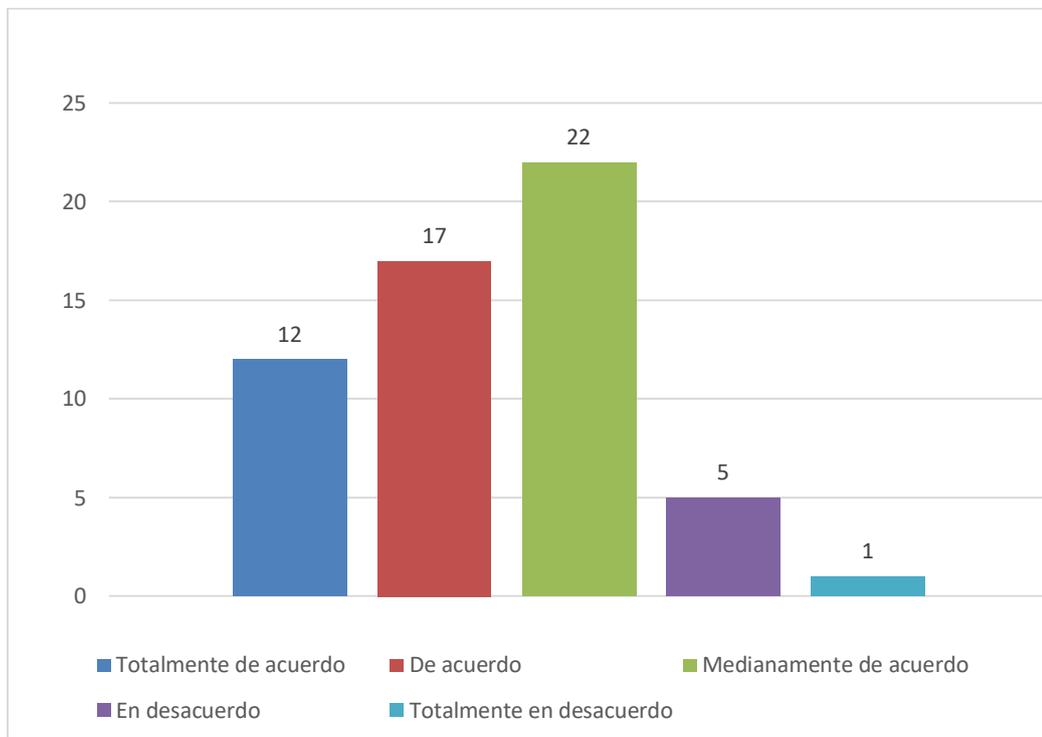
En la tabla 8 y gráfico 7, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Es fácil para usted, ponerse en la situación de otra persona, es decir ser empático; 20 trabajadores (35.09%), manifiestan estar de acuerdo, 15 (26.32%) están totalmente de acuerdo, 13 (22.81%) medianamente de acuerdo, 7 (12.28%) en desacuerdo y 2 (3.51%) totalmente en desacuerdo.

2. Intenta tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión

Tabla 9: Tabla de frecuencias: Pregunta 2- Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	21.05%
De acuerdo	17	29.82%
Medianamente de acuerdo	22	38.60%
En desacuerdo	5	8.77%
Totalmente en desacuerdo	1	1.75%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 8: Grafico de barraras: pregunta 2- Trabajadores



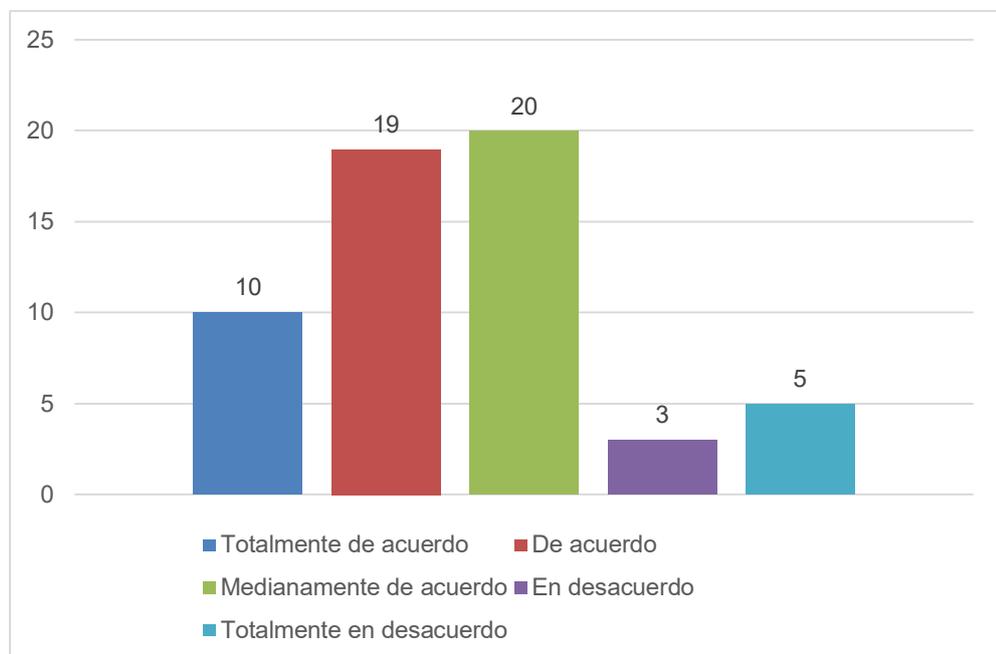
En la tabla 9 y gráfico 8, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Intenta tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión; 22 trabajadores (38.60%), manifiestan estar de acuerdo, 17 (29.82%) están totalmente de acuerdo, 12 (21.05%) medianamente de acuerdo, 5 (8.77%) en desacuerdo y 1 (1.75%) totalmente en desacuerdo.

3. Si usted ve algo negativo en una persona, es amable al decirle lo que piensa.

Tabla 10: Tabla de frecuencias: Pregunta 3-Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	17.54%
De acuerdo	19	33.33%
Medianamente de acuerdo	20	35.09%
En desacuerdo	3	5.26%
Totalmente en desacuerdo	5	8.77%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 9: Gráfico de barras: pregunta 3-Trabajadores



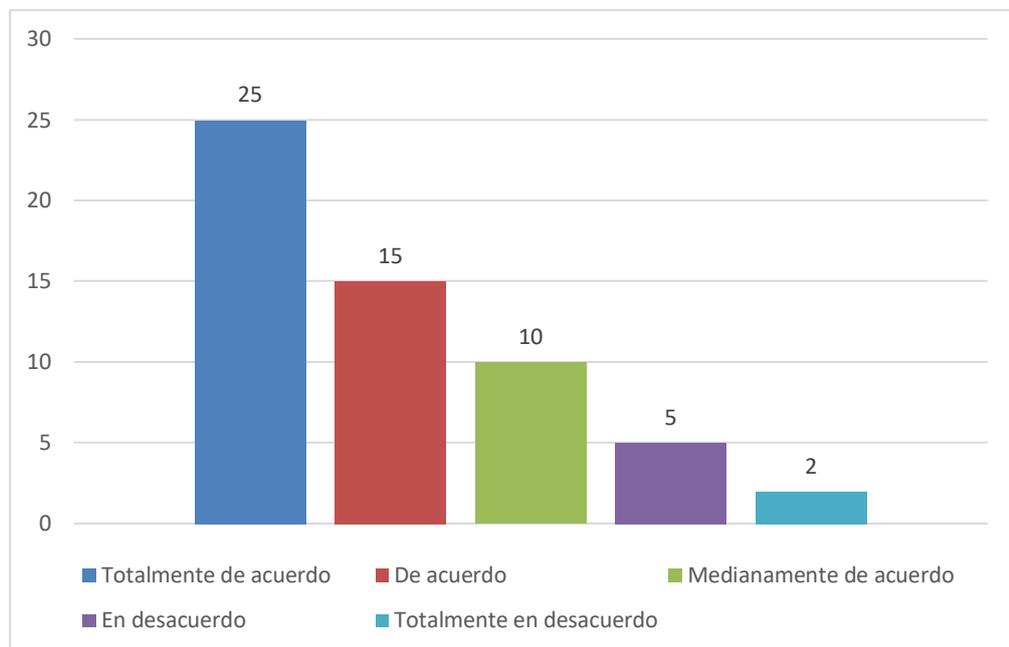
En la tabla 10 y gráfico 9, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Si usted ve algo negativo en una persona, es amable al decirle lo que piensa; 20 trabajadores (35.09%), manifiestan estar de acuerdo, 19 (33.33%) están totalmente de acuerdo, 10 (17.54%) medianamente de acuerdo, 5 (8.77%) en desacuerdo y 3 (5.26%) totalmente en desacuerdo.

4. Usted se estresa cuando está involucrado un conflicto

Tabla 11: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 4-Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	43.86%
De acuerdo	15	26.32%
Medianamente de acuerdo	10	17.54%
En desacuerdo	5	8.77%
Totalmente en desacuerdo	2	3.51%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 10: Gráfico de barras: pregunta 4- Trabajadores



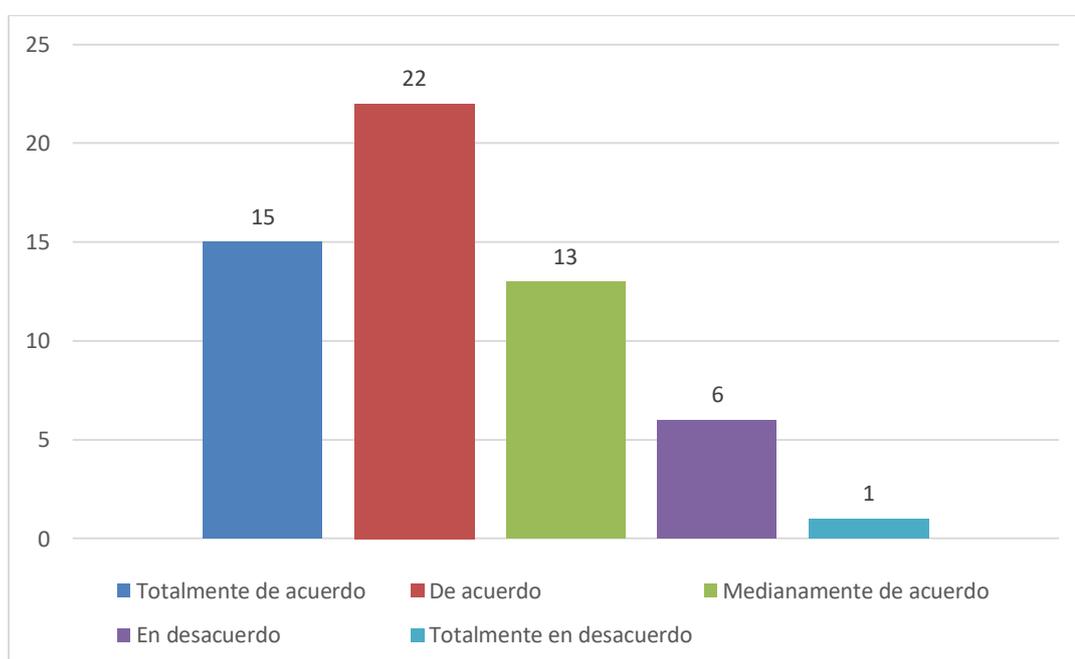
En la tabla 11 y gráfico 10, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Usted se estresa cuando está involucrado un conflicto; 25 trabajadores (43.86%), manifiestan estar de acuerdo, 15 (26.32%) están totalmente de acuerdo, 10 (17.54%) medianamente de acuerdo, 5 (8.77%) en desacuerdo y 2 (3.51%) totalmente en desacuerdo.

5. Los trabajadores y usuarios en EsSalud tienen una relación armoniosa

Tabla 12: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 5-Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	26.32%
De acuerdo	22	38.60%
Medianamente de acuerdo	13	22.81%
En desacuerdo	6	10.53%
Totalmente en desacuerdo	1	1.75%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 11: Gráfico de barras: Resultados pregunta 5- Trabajadores



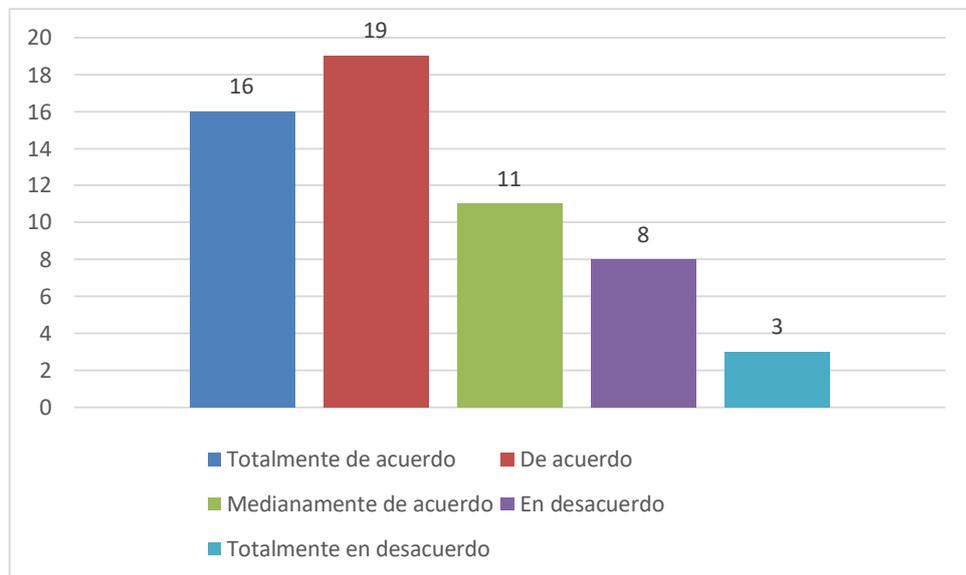
En la tabla 12 y gráfico 11, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Los trabajadores y usuarios en EsSalud tienen una relación armoniosa; 15 trabajadores (26.32%), manifiestan estar de acuerdo, 13 (22.81%) están totalmente de acuerdo, 6 (10.53%) medianamente de acuerdo, 5 (8.77%) en desacuerdo y 2 (3.51%) totalmente en desacuerdo.

6. Los reclamos realizados por los usuarios son atendidos con prontitud.

Tabla 13: Tabla de frecuencias: Resultado pregunta 6- Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	28.07%
De acuerdo	19	33.33%
Medianamente de acuerdo	11	19.30%
En desacuerdo	8	14.04%
Totalmente en desacuerdo	3	5.26%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 12: Grafico de barras: Resultado de pregunta 6- Trabajadores



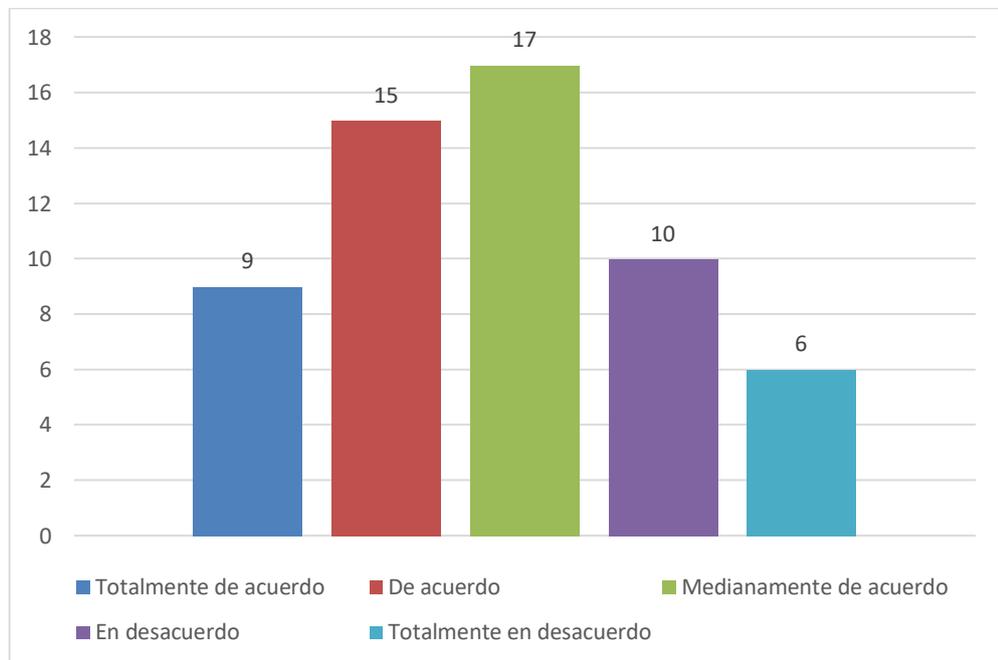
En la tabla 13 y gráfico 12, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Los reclamos realizados por los usuarios son atendidos con prontitud; 19 trabajadores (33.33%), manifiestan estar de acuerdo, 16 (28.07%) están totalmente de acuerdo, 11 (19.30%) medianamente de acuerdo, 8 (14.04%) en desacuerdo y 3 (5.26%) totalmente en desacuerdo.

7. Mantiene relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo

Tabla 14: Tabla de frecuencias: Resultados pregunta 6- Trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	15.79%
De acuerdo	15	26.32%
Medianamente de acuerdo	17	29.82%
En desacuerdo	10	17.54%
Totalmente en desacuerdo	6	10.53%
TOTAL	57	100.00%

Gráfico 13: Gráfico de barras: Resultados pregunta 6- Trabajadores



En la tabla 14 y gráfico 13, se muestran los resultados obtenidos al encuestar al personal de hospital Santa Margarita, respecto al enunciado: Mantiene relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo; 17 trabajadores (29.82%), manifiestan estar de acuerdo, 15 (26.32%) están totalmente de acuerdo, 10 (17.54%) medianamente de acuerdo, 9 (15.79%) en desacuerdo y 6 (10.53%) totalmente en desacuerdo.

4.2. Resultados de la encuesta realizada a los usuarios del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas

4.2.1. Resultados Generales

Resultados por Género

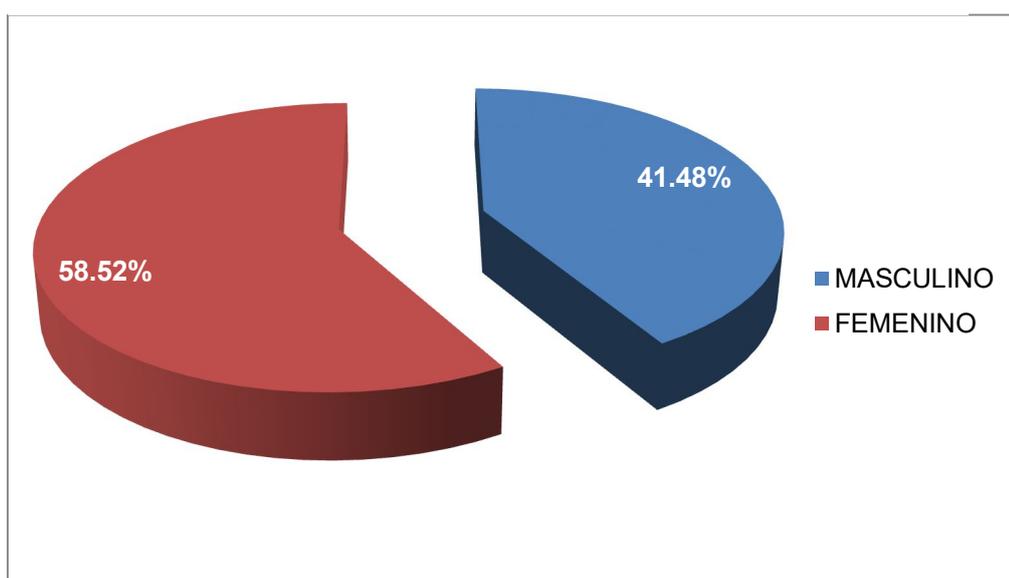
En la tabla 15 se aprecia que de los ciento setenta y seis usuarios encuestados, 103 personas son de género femenino y 73 personas son de género masculino.

Tabla 15: Resultados por género- Usuarios

GENERO	PORCENTAJE	CANTIDAD
MASCULINO	41.48%	73
FEMENINO	58.52%	103
TOTAL	100.00%	176

Asimismo de acuerdo al gráfico 14, se observa que el 58.52% son de género femenino y el 41.48% son de género masculino.

Gráfico 14: Grafico circular: Resultado por género- Usuarios



Resultados por edad

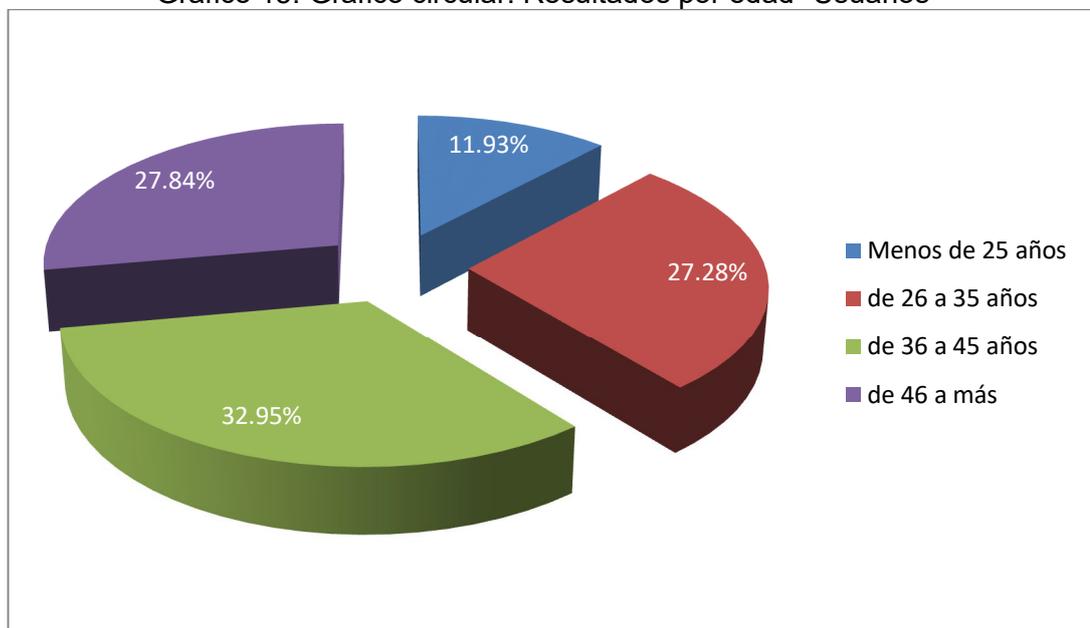
En la tabla 16 se aprecia que de los ciento setenta y seis usuarios encuestados, 21 personas tienen menos de 25 años, 48 personas de 26 a 35 años, 58 personas de 36 a 45 años y 49 personas de 46 años a más.

Tabla 16: Tabla de Frecuencias: resultados por edad- Usuarios

EDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD
Menos de 25 años	11.93%	21
de 26 a 35 años	27.28%	48
de 36 a 45 años	32.95%	58
de 46 años a más	27.84%	49
TOTAL	100.00%	176

En cuanto al porcentaje, se aprecia en el gráfico 15, que del total de encuestados el 11.93% tienen menos de 25 años, 27.28% de 26 a 35 años, 32.95% de 36 a 45 años y el 27.84% tiene de 46 años a más.

Gráfico 15: Gráfico circular: Resultados por edad- Usuarios



Resultado por grado de instrucción

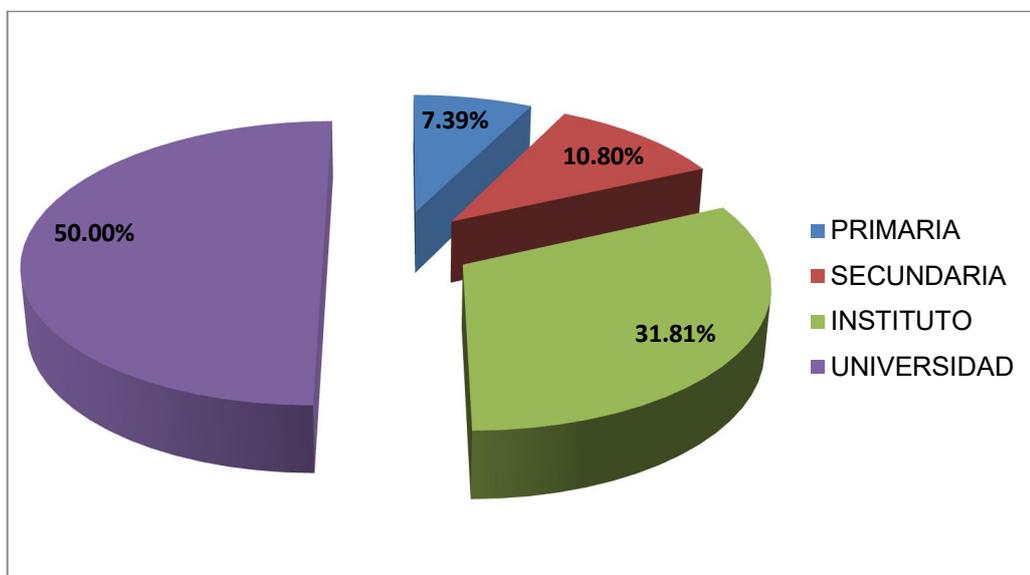
De los ciento setenta y seis usuarios encuestados, 13 personas tienen instrucción primaria, 19 personas instrucción secundaria, 56 personas instrucción superior no universitaria (instituto) y 86 personas instrucción superior universitaria, tabla 17.

Tabla 17: Tabla de frecuencias: Resultados por grado de instrucción-Usuarios

INSTRUCCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
PRIMARIA	7.39%	13
SECUNDARIA	10.80%	19
INSTITUTO	31.81%	56
UNIVERSIDAD	50.00%	86
TOTAL	100.00%	176

En cantidad porcentual, en el gráfico 16 se aprecia que del total de usuarios encuestados el 7.39% tienen instrucción primaria, 10.80% instrucción secundaria, 31.38% instrucción superior no universitaria (instituto) y el 50% instrucción superior universitaria.

Gráfico 16: Gráfico de barras: Resultados por grado de instrucción- Usuarios



4.2.2. Resultados de la relación entre relaciones humanas y calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.

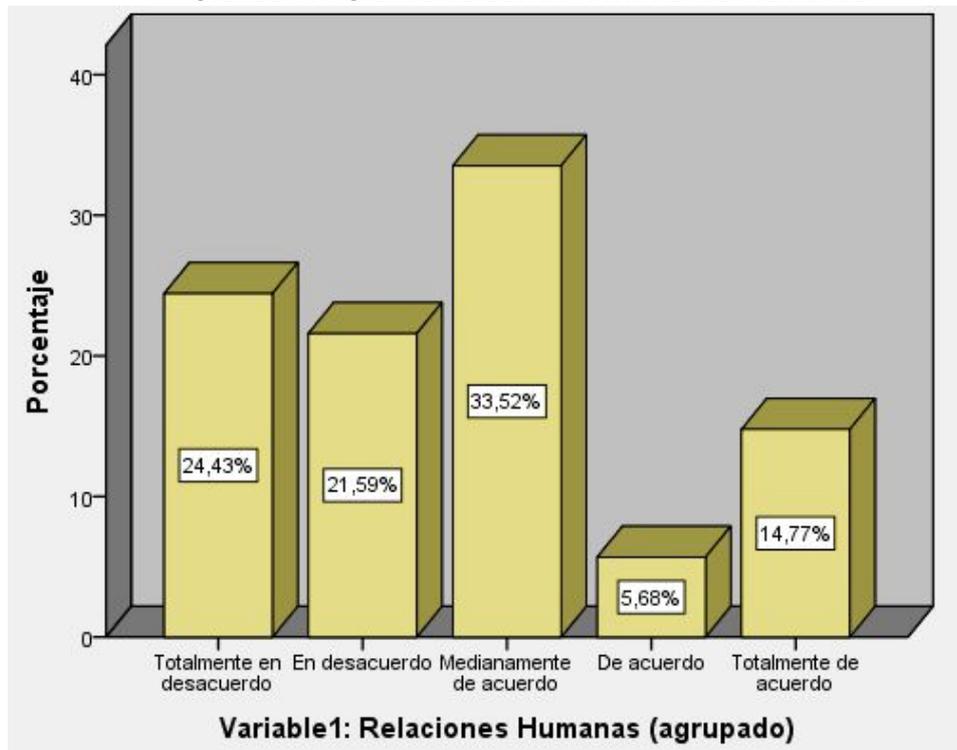
A continuación se presentan los resultados del objetivo general, que viene a ser, determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015

Tabla 18: Tabla de frecuencia- Relaciones humanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	43	24,4%	24,4%	24,4%
	En desacuerdo	38	21,6%	21,6%	46,0%
	Medianamente de acuerdo	59	33,5%	33,5%	79,5%
	De acuerdo	10	5,7%	5,7%	85,2%
	Totalmente de acuerdo	26	14,8%	14,8%	100,0%
	Total	176	100,0%	100,0%	

Fuente: SPSS versión 22

Gráfico 17: Gráfico de barras- Relaciones Humanas



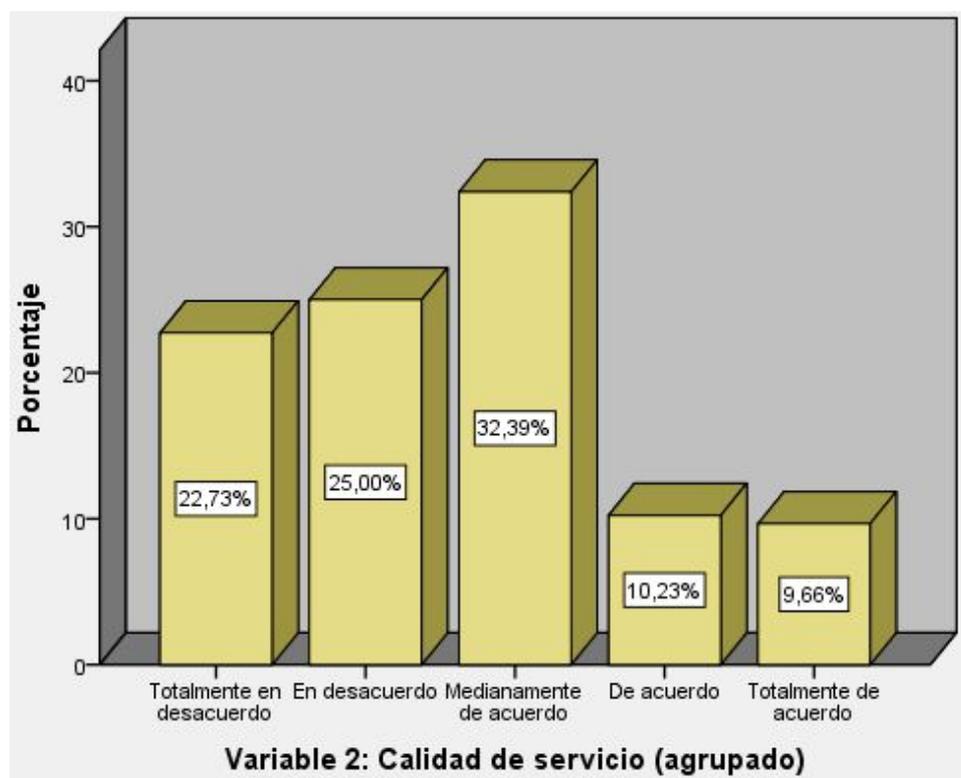
En la tabla 18, como en el gráfico 17 se aprecia que la frecuencia más alta se encuentra en la opción Medianamente de acuerdo, deduciendo que los usuarios en su mayoría tienen una percepción media de las relaciones humanas. En conclusión, se debe reforzar esta área en los trabajadores del Hospital Santa Margarita de EsSalud.

Tabla 19: Tabla de frecuencia- Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	22,7%	22,7%	22,7%
	En desacuerdo	44	25,0%	25,0%	47,7%
	Medianamente de acuerdo	57	32,4%	32,4%	80,1%
	De acuerdo	18	10,2%	10,2%	90,3%
	Totalmente de acuerdo	17	9,7%	9,7%	100,0%
	Total	176	100,0%	100,0%	

Fuente: SPSS versión 22

Gráfico 18: Gráfico de barras- Calidad de servicio



Fuente: SPSS versión 22

En la tabla 19 y en el gráfico 18 se muestra que la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, están Medianamente de acuerdo.

En conclusión la institución debe priorizar el logro de la calidad del servicio.

Por otro lado siendo el objetivo general, determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

H1: Las relaciones humanas se relacionan significativamente con la calidad del servicio del hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.

Tabla 20: Correlación entre Relaciones humanas y la Calidad de servicio.

		Variable1: Relaciones Humanas (agrupado)	Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	
Rho de Spearman	Variable1: Relaciones Humanas (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,856**	
		N	176	
	Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22

Como se aprecia en la Tabla 20, el valor de "sig" es de 0.000, que es menor a 0.01 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015;

además la correlación Rho de Spearman es 0,856, lo que significa una correlación positiva alta.

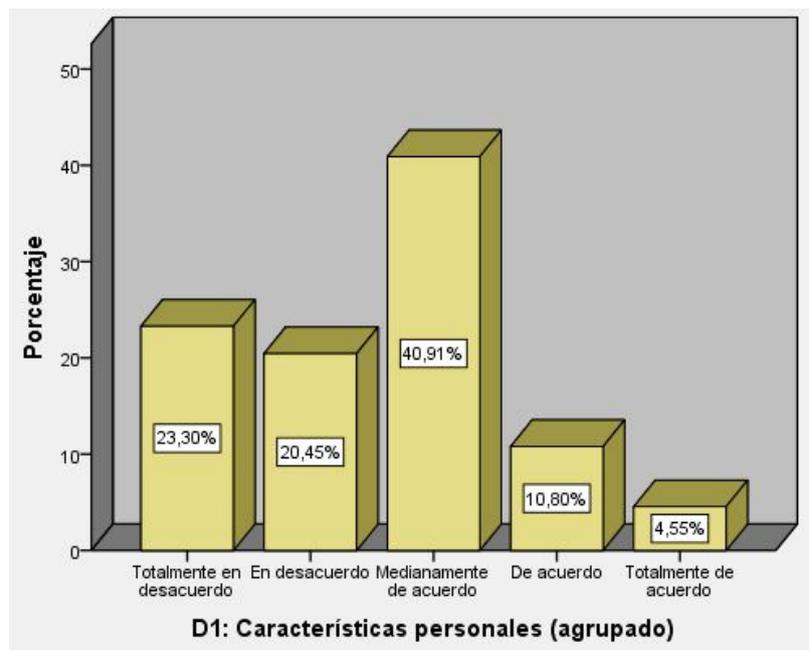
4.2.3. Resultados de la relación entre características personales y calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.

A continuación se presentan los resultados del primer objetivo específico, que viene a ser, determinar la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.

Tabla 21: Tabla de frecuencias- Características personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	23,3%	23,3%	23,3%
	En desacuerdo	36	20,5%	20,5%	43,8%
	Medianamente de acuerdo	72	40,9%	40,9%	84,7%
	De acuerdo	19	10,8%	10,8%	95,5%
	Totalmente de acuerdo	8	4,5%	4,5%	100,0%
	Total	176	100,0%	100,0%	

Gráfico 19: Gráfico de barras- Características personales



En la tabla 21 y el gráfico 19, se aprecia que los usuarios en su mayoría están medianamente de acuerdo en relación a las características personales. En conclusión, la entidad debe reforzar al personal, con la finalidad que ellos mejoren sus relaciones y con ello la calidad del servicio.

Por otro lado, siendo el primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre con las características personales y la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

H1: Las características personales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

Tabla 22: Correlación entre las Características personales y la Calidad de servicio.

			Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	D1: Características personales
Rho de Spearman	Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	D1: Características personales	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: SPSS versión 22

Como se aprecia en la Tabla 22, el valor de "sig" es de 0.000, que es menor a 0.01 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre las características personales y la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015;

además la correlación Rho de Spearman es 0,918, lo que significa una correlación positiva muy alta.

4.2.4. Resultados de la relación entre características personales y Calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, 2015.

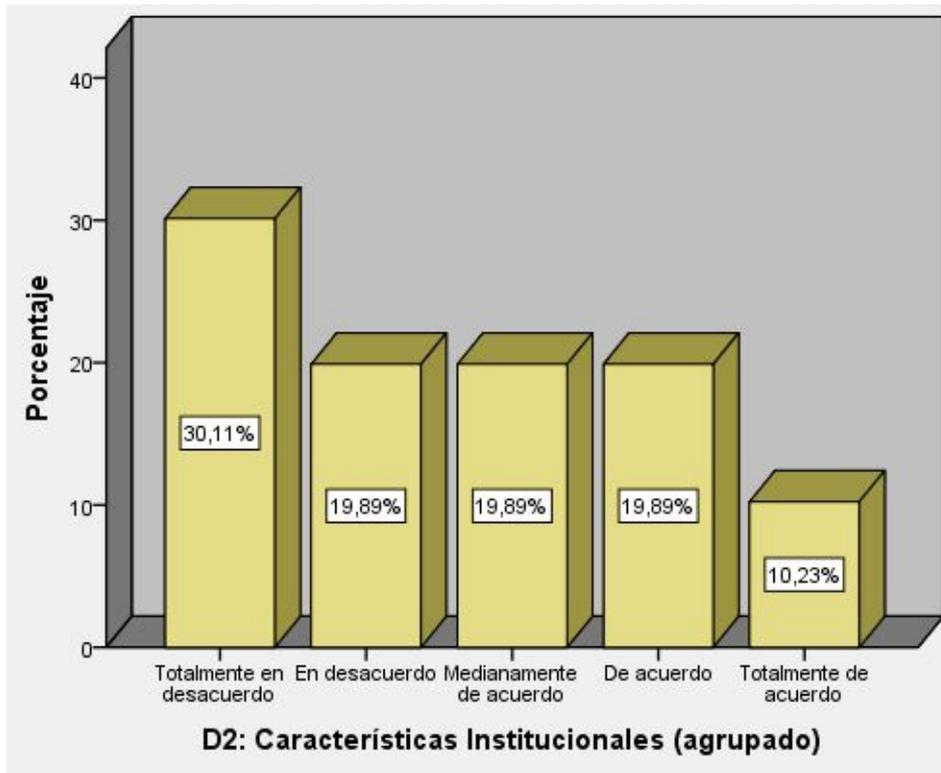
A continuación se presentan los resultados del segundo objetivo específico, que viene a ser, determinar la relación que existe entre las características institucionales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.

Tabla 23: Tabla de frecuencias- Características institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	53	30,1	30,1	30,1
	En desacuerdo	35	19,9	19,9	50,0
	Medianamente de acuerdo	35	19,9	19,9	69,9
	De acuerdo	35	19,9	19,9	89,8
	Totalmente de acuerdo	18	10,2	10,2	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22

Gráfico 20: Gráfico de barras- Características institucionales



Fuente: SPSS versión 22

En la tabla 23 y el gráfico 20, se aprecia que los usuarios en su mayoría están totalmente en desacuerdo respecto a las características institucionales. En conclusión, la entidad debe analizar los puntos débiles y fortalecerlos con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios.

Por otro lado, siendo el segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre las características institucionales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas, se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre con las características institucionales y la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

H1: Las características institucionales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.

Tabla 24: Correlación entre las Características institucionales y la Calidad de servicio.

		Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	D2: Características Institucionales
Rho de Spearman	Variable 2: Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	176
	D2: Características Institucionales	Coefficiente de correlación	,691**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS versión 22

Como se aprecia en la Tabla 24, el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.01 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre las características institucionales y la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015; además la correlación Rho de Spearman es 0,691, lo que significa una correlación positiva moderada.

DISCUSIÓN

- Los resultados obtenidos de la investigación respecto a relaciones humanas, se encontró que el 33.5% de los usuarios está medianamente de acuerdo con las relaciones humanas en el hospital I Santa Margarita, seguidamente, con un 24.4% los usuarios que están totalmente en desacuerdo con las relaciones humanas en el hospital I Santa Margarita, los autores manifiestan que mantener buenas relaciones humanas puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo. siendo coherente a la conclusión emitida por Mejía, Y (2001) que indica que existen malas relaciones interpersonales de los trabajadores, dificultando el trabajo en equipo siendo esto percibido por los usuarios como una mala calidad; asimismo Zedeyda, J(2002) recomienda realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas dirigidas al personal técnico-administrativo, ya que existen falencias en esta importante área.
- Por otro lado, analizando la calidad de servicio se encontró que el 32.4% de los usuarios están medianamente de acuerdo con esta, y seguidamente un 22.7% se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio; evidentemente se ha demostrado con las pruebas de correlación de spearman que las relaciones humanas tienen una relación con la calidad de servicio; por lo que si las relaciones humanas son débiles, la calidad del servicio tendrá una mala tendencia por lo tanto se recomienda establecer como prioridad estos dos aspectos por el beneficio del usuario; en el estudio realizado por Zedeyda, J (2002), concluye que existe una incorrecta atención hacia los pacientes, y que la percepción en cuanto a la calidad de servicio es regular.
- En cuanto a los resultados de las características personales un 40,9% está medianamente de acuerdo y seguidamente un 23,3% está totalmente en desacuerdo con las características personales del personal que labora en EsSalud, esto quiere decir que existen falencias, las cuales deben ser superadas. Considerando que las características personales, se refieren la actitud, personalidad y conocimiento; Mejía, Y (2001) y Zedeyda, J. (2002), coinciden en que existen dificultades con el personal, sobre todo por el trato al usuario, asimismo en cuanto al conocimiento del protocolo y los procedimientos asistenciales y administrativos.
- Finalmente en cuanto a las características institucionales un 30,1% se encuentra totalmente en desacuerdo con las características institucionales, este resultado es

preocupante ya que, la concurrencia a este nosocomio es abundante, pero los usuarios manifiestan que no acuden al hospital por su buen servicio, sino porque al estar asegurados y no tienen otra opción, concordando con lo señalado por Zedeyda, J. (2002), ya que indica que es necesario mejorar la limpieza, mejorar la ventilación e iluminación en los ambientes y mejorar la señalización, ya que para los pacientes no fue agradable su estancia en el nosocomio.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,856, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 33.5.% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a las relaciones humanas y en cuanto a la calidad del servicio el 32.4% manifiesta estar medianamente de acuerdo; existe una relación positiva alta entre las relaciones humanas y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015.

SEGUNDA: Siendo el primer objetivo específico, establecer la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,918, lo que significa una correlación positiva muy alta, donde un 40.9% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a las características personales.

TERCERA: Siendo el segundo objetivo específico establecer la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,691, lo que significa una correlación positiva moderada, donde un 30.1% indica que los clientes están totalmente de acuerdo, en lo referente a características institucionales, existe una relación positiva muy alta entre las características personales y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015.

SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Se recomienda a la institución establecer políticas de calidad de servicio, ya que este aspecto es muy valorado por los usuarios, mas no perciben que el servicio que reciben sea de calidad. Por otro lado se recomienda que constantemente se realice actividades con el personal, para manejar la ira, trato al usuario, entre otros, los que permitan que las relaciones sean armoniosas, tanto entre compañeros y aún más con el usuario.
- SEGUNDA:** Se sugiere a la entidad, que se tome en cuenta los exámenes psicológicos y de actitud a los postulantes a los empleos, ya que es necesario e importante, puesto que si no se vea por la salud mental del personal de la institución, este es un problema a la larga.
- TERCERA:** Se recomienda en cuanto a los trámites y procesos administrativos, analizar el flujo documentario para en función a ello reformular los trámites, evitando trámites engorrosos a los usuarios, también se sugiere ampliar los horarios de la parte administrativa, y capacitar constantemente respecto a los procedimientos y funciones específicas pro cada área o servicio asignado.

BIBLIOGRAFÍA

- Albretch, T. y Ropp, V. (1994) Communicating about innovation in networks of three US organizations. *Journal of Communication: 34 volume, (p. 57-59)*.
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de calidad*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.html
- Arias F (1986) "*Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*". México: Trillas Editorial.
- Benjamin E & Fincowsky F (2009) *Organización de Empresas*, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Bartoli, A (1992), *Comunicación y Organización. La Organización Comunicante y la Comunicación Organizada*. Ediciones Paidós Ibérica, España.
- Bonilla, C (1988). *Comunicación Organizacional*, Editorial Trillas, México D.F.
- Chiavenato, I (1992) *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw Hill, México
- Chiavenato, I (1994) *Iniciación a la Administración General*, Editorial Mc Graw Hill, México
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). "Servpref versus Servqual: Reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality." *Journal of Marketing*, 58.
- Dalton, M., Dawn, H., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001).
- Figuroa, E. (2009). *¿Quién se llevó a mi cliente? En E. Figuroa, ¿Quién se llevó a mi cliente?* (págs. 72-87). México DF: MC. Graw Hill.

- Figuroa, V. M. (2011). *Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable*. *TEC Empresarial*, 5(3), 29-35.
- Fiske, J (1982), *Introducción al Estudio de la Comunicación*, Colombia: Norma Editorial
- Fulmer, R, (1983). *Administración y Organización*, Editorial A.V. Walls, Trad, México S. A
- George, D. y Mallery, P (2003). *SPSS for Windows: Step bystep. A simple guide and reference 11 .0 update*, Boston: Allyn and Bacon.
- Gómez, E. (2009). *Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave)*. En E. Gómez, *Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave)* (págs. 22-24). Argentina: El Cid Editor.
- Hampton, David et al. (1982) *Manual del desarrollo de recursos humanos*, México: Trillas.
- Hernández R; Fernández C, & Baptista P (1998), *Metodología de la Investigación: 2da Edición*, México, editorial Mc Graw Hill.
- Hodgetts R y Altman S (1981), *Comportamiento en las Organizaciones*, México Editorial Interamericana.
- Kinicki A (2003) *Comportamiento de las Organizaciones*, México, editorial McGraw-Hill
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y práctica*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kish, L, (1985), *Strategic Management and Policy, Concepts and Cases*, New Jersey, Prentice Hall.
- Koonts, H (1997), *Administración: una perspectiva global*, México: MacGraw Hill.
- Kotler, P y Keller, K (2002), *Dirección de Marketing*, México, editorial McGraw-Hill
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. DF México: Cengage Learning Editores S.A.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *MKTG, Marketing*. Séptima edición DF México: Cengage Learning Editores S.A.
- López, A. (2007). *Relaciones Humanas*. *Revista de Investigación Administrativa*. Volumen (7), (Pág. 6) México.

- Maslow, A (1954), *Motivación y personalidad*, Nueva York: Harper & Row.
- Mendoza, S. (2007). En torno a la investigación en relaciones públicas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 62. Recuperado el de 27 de agosto de 2015 de: http://www.ull.es/publicaciones/latina/200708Martinez_S.htm
- Palafox, M.y Alvarado H (2007). *Ambientes del turismo: actores y escenarios*, México Universidad de Quintana Roo,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pizzo, M. (2013). *"Como servir con Excelencia", Un sistema al alcance de su equipo de trabajo*. Argentina: Editorial Académica Española.
- Reyes, A. (2008). Administración por Obejivos. En A. Reyes, *Administración por Obejivos* (págs. 14-56). México DF: Editorial Limusa.
- Reeves, C y Bednar, D (1994) *Definiendo la calidad: Alternativas e implicancias*, Academy of Management Review,.
- Rodriguez, J. (2003), *"El Sistema de Planeación, con enfoque de Sistemas"*. México DF: Editorial ECAFSA.
- Robbins, S, Stephen (1996), *Comportamiento Organizacional*, México, Prentice Hall,
- Ruiz, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión. Recuperado el 17 de julio de 2015 de: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. DF México: Compañía Editorial Continental.
- Serna , H. (2006). Conceptos básicos en Servicio al cliente. En H. Serna, *Conceptos básicos en Servicio al cliente* (pág. 84). Colombia: Panamerna Editorial.
- Siordia, A (2010). *Propuestas para la mejora del clima laboral por medio de técnicas de comunicación organizacional* (Tesis de maestría). Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), México.
- Suarez, J. (2010). Talento Humano, interacción personal. *Revista INNOVAR*. . Volumen (8), (Pág.12-14) Colombia.

- Spencer, L. & Spencer, M (1993), *Evaluación de competencia en el trabajo*, John Wile&Sons.Inc, USA.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*, décimo segunda edición DF. México: Mc Grw Hill.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing*, décimo cuarta edición DF. México: Mc Grw Hill.
- Vázquez, R., & Álvarez, B. (2007). Consumers , characteristics and brand choice behaviour: Loyalty and consumption. *Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing*, 121-124.
- Vázquez, R., & Álvarez, B. (2007). Consumers , characteristics and brand choice behaviour: Loyalty and consumption. *Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing*, 121-124.
- Vázquez, R., & Álvarez, B. (2007). Consumers , characteristics and brand choice behaviour: Loyalty and consumption. *Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing*, 121-124
- Vázquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos- Trabajadores

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO A TRABAJADORES

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para dar su opinión sobre el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, para el trabajo de investigación titulado: Las relaciones humanas y la Calidad del Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género :
a) Femenino () Masculino ()
- 1.2. Edad :
a) Menos de 25 años ()
b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a 45 años ()
d) de 46 a más ()
- 1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
a) Primaria ()
b) Secundaria ()
c) Instituto tecnológico ()
d) Universidad ()
- 1.4. Condición laboral:
a) Nombrado ()
b) Contratado ()
c) Service ()
- 1.5. Usted realiza sus labores en el área:
a) Asistencial ()
b) Administrativo ()
c) Servicios generales ()
- 1.6. Tiempo de servicio :
a) menos de 1 año ()
b) 1 a 5 años ()
c) 6 a 10 años ()
d) de 10 años a más ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
1	Es fácil para usted, ponerse en la situación de otra persona, es decir ser empático					
2	Intenta tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión					
3	Si usted ve algo negativo en una persona, es amable al decirle lo que piensa.					
4	Usted se estresa cuando está involucrado un conflicto					
5	Los trabajadores y usuarios en EsSalud tienen una relación armoniosa					
6	Los reclamos realizados por los usuarios son atendidos con prontitud					
7	Mantiene relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos- Usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO A USUARIOS

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para dar su opinión sobre el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, para el trabajo de investigación titulado: Las relaciones humanas y la Calidad del Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género :
 a) Femenino () Masculino ()
- 1.2. Edad :
 a) Menos de 25 años ()
 b) de 26 a 35 años ()
 c) de 36 a 45 años ()
 d) de 46 a más ()
- 1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
 a) Primaria ()
 b) Secundaria ()
 c) Instituto tecnológico ()
 d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Nº	ITEMS	A	B	C	D	E
	DIMENSIÓN Características personales					
1	Cree usted que en EsSalud el personal presta atención a sus observaciones o consultas.					
2	Las veces que usted ha sido atendido en EsSalud, el personal fue comprensivo al momento de atenderlo.					
3	El personal de EsSalud siempre está dispuesto a ayudarlo si tienen alguna consulta o duda.					
4	Cuando usted se apersona al Hospital EsSalud es atendido cordialmente desde que ingresa.					
5	Cree usted que el personal de EsSalud conoce los procedimientos y/o trámites lo suficiente como para orientarlo en la realización de estos.					

6	Considera usted que el personal de EsSalud está especializado en el área que brinda servicios.					
DIMENSION Características Institucionales		A	B	C	D	E
7	En cuanto a las consultas externas (citas, exámenes, ecografías, entre otros), considera usted que los trámites son sencillos.					
8	En cuanto al trámite para solicitar referencia o contra referencia considera usted que el proceso es sencillo.					
9	Cree usted que el horario de atención establecido para consultorio externo (8:00 a 12:00; 12:00 a 2:00 y de 2:00 a 6:00 de lunes a sábado) es conveniente.					
10	En cuanto al horario de atención establecido para la parte administrativa (8:00 a 3:15 lunes a viernes) considera usted que es conveniente.					
11	Considera usted que el local con que cuenta el hospital EsSalud es adecuado para los servicios que brinda.					
12	A usted le resulta sencillo llegar a las instalaciones del hospital EsSalud.					
DIMENSION Intangible		A	B	C	D	E
13	Los trabajadores de EsSalud muestran respeto por sus consultas e inquietudes.					
14	Si usted realiza un reclamo en el hospital EsSalud, este es solucionado y/o respondido en un tiempo prudente.					
15	Es común notar hostilidad entre el personal de EsSalud (sea personal asistencial o administrativo).					
16	Cuando usted asiste al Hospital EsSalud, se siente en un ambiente agradable desde que ingresa.					
17	Si usted ha obtenido una consulta en EsSalud, la fecha y horario es respetado					
18	Considera usted que en el área de emergencia del hospital EsSalud la atención es oportuna.					
DIMENSION Tangible		A	B	C	D	E
19	En el área de consultorio externo (consultas, tóxico, laboratorios, inmunizaciones), considera usted que el Hospital EsSalud, se encuentra equipado e implementado adecuadamente.					
20	En el área de emergencia-hospitalización-centro quirúrgico considera usted que el Hospital EsSalud, se encuentra equipado e implementado adecuadamente.					
21	Considera usted que la presentación del personal de EsSalud es adecuada para la labor que realiza.					
22	Usted califica el cuidado de los ambientes del Hospital (ambientes, jardines, exteriores) como apropiado					
23	Cuando usted asiste al Hospital EsSalud, luego de ser atendido siente que ha sido cubierta su necesidad.					
24	Usted en general se siente satisfecho con lo brindado por el Hospital EsSalud					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Juan Cielo Ramirez Cajamarca*

Grado Académico: *Magister*

Fecha: *19/11/15*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Indicar Nutor en la operacion alianza de variables

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Se Sugiere en algunas Reactivos sean con 3 o 2 alternativas.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
DIRECCIÓN DE RESPONSA BUCAL
SOCIAL/UNIVERSITARIA
[Firma]
Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca
DIRECTOR

Sello y Firma del Evaluador
DNI: *09598927*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Simón José Cama Flores
Grado Académico: Mg. en Administración
Fecha: 19.1.15

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procedo No Procedo para su aplicación.

.....
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 7.446.115.6

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA

Grado Académico: MAESTRO

Fecha: 13/11/2015

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

NINGUNA CORPTE

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

TIENE LA COHERENCIA DE ACUERDO AL FORMATO

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

CUMPLE A LO REFERIDO

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Ms. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 10002395

ANEXO 4: Matriz de consistencia

TÍTULO: Las relaciones humanas y la Calidad del Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿De qué manera las características personales se relacionan con la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud?</p> <p>b. ¿De qué manera e las características institucionales se relacionan con la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación existente entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre las características institucionales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud Andahuaylas.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las relaciones humanas se relacionan significativamente con la calidad del servicio del Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas,2015</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a. Las características personales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.</p> <p>b. Las características institucionales se relacionan significativamente con la Calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Relaciones humanas</p> <p>Dimensiones: Características personales Características institucionales</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: Dimensión intangible Dimensión tangible</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO</p> <p>Deductivo</p> <p>DISEÑO</p> <p>Descriptivo- Correlacional, no experimental.</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>N = 323 (usuarios atendidos por día- promedio)</p> <p>MUESTRA</p> <p>n =176 usuarios</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <p>Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <p>SPSS (Paquete estadístico de Ciencias Sociales)</p>	<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO 5: Matriz del instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Las relaciones humanas y la Calidad del Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
Relaciones humanas	DIMENSIÓN 1 Características personales	1.1 Personalidad 1.2 Actitud 1.3 Conocimiento	25%	06	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree usted que en EsSalud el personal presta atención a sus observaciones o consultas. 2. Las veces que usted ha sido atendido en EsSalud, el personal es tolerante al momento de atenderlo. 3. El personal de EsSalud siempre está dispuesto a ayudarlo si tienen alguna consulta o duda. 4. Cuando usted se apersona al Hospital EsSalud es atendido cordialmente desde que ingresa. 5. Cree usted que el personal de EsSalud conoce los procedimientos y/o trámites lo suficiente como para orientarlo en la realización de estos. 6. Considera usted que el personal de EsSalud está especializado en el área que brinda servicios.
	DIMENSIÓN 2 Características Institucionales	2.1 Procedimientos establecidos. 2.2 Horario de atención 2.3 Instalaciones	25%	06	<ol style="list-style-type: none"> 7. En cuanto a las consultas externas (citas, exámenes, ecografías, entre otros), considera usted que los trámites son sencillos. 8. En cuanto al trámite para solicitar referencia o contra referencia considera usted que el proceso es sencillo. 9. Cree usted que el horario de atención establecido para consultorio externo (8:00 a 12:00; 12:00 a 2:00 y de 2:00 a 6:00 de lunes a sábado) es conveniente. 10. En cuanto al horario de atención establecido para la parte administrativa (8:00 a 3:15 lunes a viernes) considera usted que es conveniente. 11. Considera usted que el local con que cuenta el hospital EsSalud es adecuado para los servicios que brinda. 12. A usted le resulta sencillo llegar a las instalaciones del hospital EsSalud.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
Calidad de servicio	DIMENSIÓN 1 Dimensión intangible	1.1 Respeto 1.2 Amabilidad 1.3 Trato oportuno	25%	06	<p>13. Los trabajadores de EsSalud muestran respeto por sus consultas e inquietudes.</p> <p>14. Si usted realiza un reclamo en el hospital EsSalud, este es solucionado y/o respondido en un tiempo prudente.</p> <p>15. Es común notar hostilidad entre el personal de EsSalud (sea personal asistencial o administrativo).</p> <p>16. Cuando usted asiste al Hospital EsSalud, se siente en un ambiente agradable desde que ingresa.</p> <p>17. Si usted ha obtenido una consulta en EsSalud, la fecha y horario es respetado</p> <p>18. Considera usted que en el área de emergencia del hospital EsSalud la atención es oportuna.</p>
	DIMENSIÓN 2 Dimensión tangible	2.1 Ambientes idóneos 2.2 Presentación del personal e instalaciones 2.3 Cumplimiento de la prestación.	25%	06	<p>19. En el área de consultorio externo (consultas, tópico, laboratorios, inmunizaciones), considera usted que el Hospital EsSalud, se encuentra equipado e implementado adecuadamente.</p> <p>20. En el área de emergencia-hospitalización-centro quirúrgico considera usted que el Hospital EsSalud, se encuentra equipado e implementado adecuadamente.</p> <p>21. Considera usted que la presentación del personal de EsSalud es adecuada para la labor que realiza.</p> <p>22. Usted califica el cuidado de los ambientes del Hospital (consultorios, salas de espera, jardines, exteriores) como apropiado.</p> <p>23. Cuando usted asiste al Hospital EsSalud, luego de ser atendido siente que ha sido cubierta su necesidad.</p> <p>24. Usted en general se siente satisfecho con lo brindado por el Hospital EsSalud.</p>

ANEXO 6: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Las relaciones humanas y la Calidad del Servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud, Andahuaylas, 2015

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 Relaciones humanas Es toda aquella interacción entre personas, ya sea laboral entre pares o entre trabajador-usuario. Si son positivas garantizan el éxito de la organización.	DIMENSIÓN 1 Características personales Se refiere al conjunto de características innatas y adquiridas por la persona, la peculiaridad que tiene cada individuo, es decir su personalidad, valores, actitudes, todas aquellas que lo diferencian de las demás personas.	1.1 Personalidad 1.2 Actitud 1.3 Conocimiento
	DIMENSIÓN 2 Características Institucionales Referido a lo establecido por la entidad, es decir sus horarios, procedimientos, flujo de procesos, ubicación son particularidades de la institución.	2.1 Procedimientos establecidos. 2.2 Horario de atención 2.3 Instalaciones
VARIABLE 2 Calidad de servicio Satisfacer las expectativas del usuario, en todos los aspectos organizacionales, buscando el bienestar del usuario y como consecuencia el beneficio de la institución.	DIMENSIÓN 1 Dimensión intangible Dentro de esta dimensión se encuentran todas aquellas que son percibidas por los usuarios mas no pueden verificarse físicamente, se refiere generalmente a todas aquellas cualidades captadas durante la interacción entre el usuario- trabajador.	1.1 Respeto 1.2 Amabilidad 1.3 Trato oportuno
	DIMENSIÓN 2 Dimensión tangible En esta dimensión se concentran todos las características físicas, como edificios, maquinaria, materiales, información, es decir todo aquello que puede ser verificado concretamente.	2.1 Ambientes idóneos 2.2 Presentación del personal e instalaciones 2.3 Cumplimiento de la prestación.