



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe, 2026

Tesis

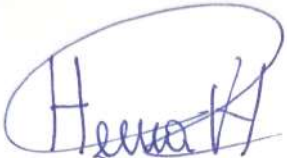
Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

Autor

Wilder Yoel Torres De La Cruz

Asesor

M(o). Hector Alexis Herrera Vega



.....
Ma. Héctor Alexis Herrera Vega
Matemático Aplicado
COMAP N° 1350

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Wilder Yoel Torres De La Cruz	45505073	03/08/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Hector Alexis Herrera Vega	40337667	https://orcid.org/0000-0002-7739-3012
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Pablo Cesar Cadenas Calderon	15850223	https://orcid.org/0000-0002-7488-967X
Juliet Karin Espinoza Pajuelo	15763062	https://orcid.org/0000-0002-3652-8697
Alex Fidel Torres Calderon	40182411	https://orcid.org/0000-0003-3077-1159

WILDER YOEL TORRES DE LA CRUZ (2026-051409)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ...

 DGI-POSGRADO 2026

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3611862641

Fecha de entrega

15 jul 2026, 12:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

15 jul 2026, 12:32 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Wilder_Yoel_Torres_De_La_Cruz_.pdf

Tamaño del archivo

975.7 KB

56 páginas

12.030 palabras

43.448 caracteres



Página 2 de 62 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3611862641

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet

7%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, quienes a lo largo de mi vida me han brindado un apoyo incondicional en mi formación académica. Quienes creyeron en mi en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

Wilder Yoel Torres De La Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios y a mi familia, quienes han sido los principales promotores de mis sueños y aspiraciones. A mis padres, les agradecemos de todo corazón por el apoyo constante y el aliento diario que nos han brindado, sin los cuales este logro no habría sido posible.

Wilder Yoel Torres De La Cruz

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
 CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	 1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitación del estudio	4
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	 5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	10
2.4 Definiciones de términos básicos	11
2.5 Hipótesis de investigación	12
2.6 Operacionalización de las variables	12
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	 14
3.1 Diseño de la investigación	14
3.2 Población y muestra	14
3.3 Técnicas de recolección de datos	15
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	16
3.5 Matriz de consistencia	16
 CAPÍTULO IV. REULTADOS	 17
4.1 Análisis de resultados	17
4.2. Contrastación de hipótesis	25

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	31
5.1. Discusión de resultados	31
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
6.1. Conclusiones	33
6.2. Recomendaciones	33
CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de la gestión de recursos humanos	17
Tabla 2. Categoría motivación	18
Tabla 3. Categoría de normas institucionales	19
Tabla 4. Categoría trabajo en equipo	20
Tabla 5. Categoría de la calidad de atención	21
Tabla 6. Categoría humana	22
Tabla 7. Categoría entorno	23
Tabla 8. Categoría técnico y científico	24
Tabla 9. Prueba de Normalidad de la gestión de recursos humanos	25
Tabla 10. Prueba de Normalidad de la calidad de atención	26
Tabla 11. Correlación entre la gestión de recursos humanos (GRH) y la calidad de atención (CAT)	27
Tabla 12. Correlación entre la motivación (MOT) y la calidad de atención (CAT)	28
Tabla 13. Correlación entre las normas institucionales (NOI) y la calidad de atención (CAT)	29
Tabla 14. Correlación entre el trabajo en equipo (TEQ) y la calidad de atención (CAT)	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de recursos humanos	17
Figura 2. Motivación	18
Figura 3. Normas institucionales	19
Figura 4. Trabajo en equipo	20
Figura 5. Calidad de atención	21
Figura 6. Humana	22
Figura 7. Entorno	23
Figura 8. Técnico y científico	24
Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de recursos humanos	25
Figura 10. Histograma y curva normal de la calidad de atención	26

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante 2026. **Metodología:** La indagación fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 110 participantes. La recopilación de datos se efectuó mediante encuestas aplicadas a través de cuestionarios. **Resultados:** Los hallazgos evidenciaron $r= 0.809$ na relación significativa entre las variables estudiadas. Además, el 80,0% calificó la gestión de recursos humanos como eficiente y el 70,0% consideró apropiada la calidad de atención. **Conclusiones:** La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe.

Palabras claves: Gestión de recursos, recursos humanos, calidad de atención, calidad, atención.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between human resource management and the quality of care in the emergency department of Supe Hospital during 2026. **Methodology:** The study was quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The sample consisted of 110 participants. Data collection was carried out through surveys administered via questionnaires. **Results:** The findings showed a significant relationship ($r = 0.809$) between the variables studied. Furthermore, 80.0% rated human resource management as efficient, and 70.0% considered the quality of care appropriate. **Conclusions:** Human resource management is significantly related to the quality of care in the emergency department of Supe Hospital.

Keywords: Human resources management, human resources, quality of care, quality, care.

INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos es un factor clave para el buen funcionamiento de los servicios de salud, puesto que permite organizar, dirigir y potenciar las capacidades de las personas que brindan atención médica a los pacientes, de tal forma que en los servicios de emergencia -donde se deben tomar decisiones de forma rápida y a tiempo- la adecuada gestión del talento humano hace posible cumplir con los objetivos de la institución y la mejor prestación de los servicios.

La calidad de atención supone un tema clave en los establecimientos de salud, puesto que influye en la satisfacción y confianza de los usuarios. Aspectos como la capacidad de respuesta, la atención adecuada, la comunicación y la eficiencia de las personas que brinden atención son decisivos para asegurar una atención segura y eficaz. Sin embargo, las dificultades que emergen alrededor de la administración del recurso humano pueden influir en el desempeño del servicio.

Por lo anterior, esta investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el año 2026, de tal forma que los resultados permitan contar con información relevante para fortalecer la gestión institucional, además de facilitar las mejoras en la atención de las personas que acuden al hospital.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la gestión de recursos humanos representa un factor esencial para alcanzar servicios de salud eficientes y de calidad. Según Adrianzén y Ayala (2021), el talento humano constituye el principal soporte de las organizaciones públicas, debido a que contribuye directamente al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, Chávez et al. (2025) sostienen que la calidad de atención depende significativamente de las capacidades y el desempeño del personal, convirtiéndose en un elemento clave para la mejora continua de los servicios sanitarios.

En América Latina, los sistemas de salud afrontan desafíos relacionados con la disponibilidad de personal capacitado y la prestación oportuna de los servicios. Rodríguez y Andrade (2024) señalan que la cobertura sanitaria universal requiere una atención centrada en las personas, donde la empatía, la seguridad y la eficiencia constituyen aspectos fundamentales para satisfacer las necesidades de los usuarios. Del mismo modo, Cardoso et al. (2021) destacan que la seguridad del paciente forma parte esencial de la calidad asistencial y requiere una adecuada gestión institucional.

En el Perú, la calidad de atención continúa siendo una prioridad dentro del sector salud. Olivo et al. (2023) refieren que los trabajadores influyen directamente en la efectividad de los servicios brindados a la población. Por su parte, Sánchez (2025) manifiesta que una gestión adecuada del recurso humano favorece el desempeño laboral y fortalece la productividad dentro de las organizaciones sanitarias, contribuyendo a mejores resultados asistenciales.

En el Hospital de Supe, específicamente en el servicio de emergencia, se evidencian aspectos relacionados con la comunicación, coordinación y desempeño del personal que podrían influir en la calidad de atención brindada a los pacientes. De acuerdo con Montenegro et al. (2021), los usuarios que acuden a los servicios de emergencia requieren atención rápida, información clara y procedimientos oportunos que garanticen seguridad y satisfacción. En ese contexto, surge la necesidad de desarrollar una indagación orientada a establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el año 2026.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.
- Identificar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.
- Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El estudio amplía el conocimiento sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención, aportando evidencia científica útil para futuras indagaciones.

Justificación práctica

Los resultados permitirán identificar oportunidades de mejora en la gestión del personal y fortalecer la calidad de atención en los servicios de salud.

Justificación social

Una adecuada gestión del talento humano favorece una atención eficiente y segura, beneficiando a los usuarios y fortaleciendo la confianza institucional.

Justificación metodológica

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento, permitiendo obtener información pertinente para el análisis de las variables.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín, provincia de Huaura.

Delimitación social

Se tiene en cuenta a los servidores y trabajadores de la municipalidad.

Delimitación temporal

El desarrollo entre enero y febrero del 2026 para la recolección de información.

Delimitación conceptual

El estudio comprenderá aspectos teóricos relacionados con la gestión del rendimiento y el sistema de evaluación del personal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Vidal (2025), en Ecuador, tuvo como objetivo explorar la evidencia disponible sobre los factores organizacionales y de recursos humanos que influyen en la calidad de atención y seguridad del paciente en los servicios de emergencia de hospitales ubicados en países en vías de desarrollo. La metodología correspondió a una revisión de alcance basada en directrices PRISMA, considerando publicaciones indexadas entre 2014 y 2024. Los resultados evidenciaron que las deficiencias organizacionales y las limitaciones relacionadas con el personal incrementan los riesgos de eventos adversos y afectan la calidad asistencial. Concluyó que el fortalecimiento de la gestión institucional y la implementación de estrategias orientadas a la mejora continua favorecen la seguridad y eficiencia de los servicios de emergencia.

Baños (2025), en Ecuador, tuvo como objetivo diseñar estrategias gerenciales destinadas a mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico Guaranda. La metodología fue cualitativa, empleando observación directa, revisión documental y encuestas de satisfacción. Los resultados identificaron tiempos elevados de permanencia, cobertura insuficiente de personal y deficiencias operativas que afectan el servicio. Concluyó que la mejora sostenible requiere intervenciones integrales, fortalecimiento del talento humano y optimización de recursos institucionales.

Mogrovejo (2024), en Ecuador, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de calidad para optimizar la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso. La metodología fue cualitativa y descriptiva, utilizando entrevistas y grupos focales para recopilar información. Los resultados identificaron debilidades en los procesos asistenciales que repercutían en la satisfacción de los usuarios. Concluyó que la adecuada organización del personal, el cumplimiento de protocolos y la aplicación de estrategias de calidad contribuyen significativamente al mejoramiento de la atención.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Chupurgo (2024), en Huancayo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de salud en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú durante el periodo COVID-19. La metodología correspondió a una indagación básica, correlacional, no experimental y transversal, considerando una muestra de 86 trabajadores. Los resultados evidenciaron niveles regulares tanto en la gestión de recursos humanos como en la calidad del servicio, además de debilidades en dimensiones relacionadas con tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyó que una adecuada administración del recurso humano contribuye significativamente al fortalecimiento de la calidad del servicio brindado.

Heredia (2024), en Ica, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión y la calidad de atención del reclamo en el servicio de emergencia de un hospital público. La metodología presentó enfoque cuantitativo, diseño transversal, correlacional y no experimental, considerando una muestra de 98 usuarios. Los resultados mostraron niveles regulares en la gestión del reclamo y una calidad de

atención de nivel medio, identificándose asociaciones significativas entre ambas variables y sus dimensiones. Concluyó que una gestión eficiente favorece la mejora de la calidad de atención en los procesos de reclamos dentro del servicio de emergencia.

Velasco, Castellanos, Olvera, Castro y García (2024), en Lima, tuvieron como objetivo analizar la importancia de la gestión administrativa en los servicios de emergencia de hospitales públicos. La metodología comprendió la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios de establecimientos de salud. Los resultados evidenciaron la necesidad de fortalecer los modelos de gestión para incrementar la eficacia y eficiencia de los servicios de emergencia. Concluyeron que la implementación de estrategias administrativas adecuadas favorece la satisfacción de los usuarios y mejora la atención oportuna de los pacientes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión de recursos humanos

2.2.1.1 Explicación

Medina et al. (2022) señalan que la gestión de recursos humanos busca fortalecer el desempeño, la productividad y el bienestar laboral.

Zavalaga et al. (2022) indican que el personal de salud es esencial para garantizar servicios sanitarios de calidad.

2.2.1.2 Análisis de políticas públicas en salud

La OMS (2020) reconoce la salud como un derecho fundamental y promueve la atención primaria para lograr cobertura universal.

La OPS (2022) señala que los recursos humanos son esenciales para el fortalecimiento de los servicios de salud.

Flores et al. (2023) destacan que las políticas de recursos humanos favorecen el desarrollo del sector sanitario.

2.2.1.3 El rol de recursos humanos en organizaciones de salud

Luna y Jiménez (2025) señalan que la gestión de recursos humanos ha evolucionado hacia un enfoque estratégico, orientado al compromiso, eficiencia y desarrollo organizacional a largo plazo.

Nwankwo et al. (2024) sostienen que los recursos humanos constituyen el eje fundamental de los sistemas de salud y de la calidad de los servicios.

2.2.1.4 Dimensiones

➤ **Motivación**

Impulsa el compromiso y la productividad del trabajador mediante la satisfacción de sus necesidades y bienestar (Chupurgo, 2024).

➤ **Normas institucionales**

Regulan el comportamiento laboral y establecen derechos, deberes y procesos del personal en la organización (Chupurgo, 2024).

➤ **Trabajo en equipo**

Integra esfuerzos y habilidades para alcanzar objetivos comunes de forma eficiente (Chupurgo, 2024).

2.2.2. Calidad de atención

2.2.1.1 Explicación

Ferrer et al. (2004) la definen como el conjunto de características que permiten satisfacer necesidades del usuario.

La OPS (2019) la relaciona con servicios seguros, eficaces y centrados en el paciente.

La RAE (2025) la describe como la propiedad que permite valorar algo como mejor o peor.

Ariza y Daza (2009) indican que busca el bienestar del paciente integrando aspectos técnicos, humanos y del entorno.

2.2.2.2 Características de la calidad en atención en salud

La OMS (2025) indica que la calidad de atención debe ser eficaz, segura, oportuna y equitativa, optimizando recursos y garantizando un acceso justo y centrado en el paciente.

2.2.2.3 Seguridad del paciente y la calidad de atención

La calidad de atención en salud busca evitar daños al paciente y reducir riesgos mediante acciones preventivas y organizadas (Dos Santos et al., 2022). También implica brindar el mayor beneficio posible con el menor riesgo, contribuyendo a una atención segura y efectiva (Flores et al., 2024). Además, se orienta a responder a las necesidades del paciente, mejorando la confianza y la eficiencia del servicio (George et al., 2022).

2.2.2.4 Teorías de la calidad de atención

La calidad de atención implica brindar servicios de salud accesibles, oportunos y equitativos, basados en la ética y conocimientos actuales, logrando la satisfacción del paciente (Aguirre et al., 2010). También se entiende como atención eficiente, segura y de excelencia profesional, con mínimo riesgo y resultados positivos en la salud (Syed et al., 2018).

2.2.2.5 Dimensiones

➤ **Humana**

Se centra en la relación empática y el trato directo entre el personal de salud y el paciente (Dueñas, 2020).

➤ **Entorno**

Implica brindar condiciones de confort y un ambiente adecuado que favorezca la atención del paciente (Dueñas, 2020).

➤ **Técnico-Científico**

Se refiere a la atención integral basada en conocimientos, habilidades y uso de tecnología para satisfacer las necesidades del paciente (Dueñas, 2020).

2.3 Bases filosóficas

La evolución del concepto de calidad inicia en la Revolución Industrial, cuando surge el control mediante inspección y luego evoluciona hacia controles estadísticos, sistemas de calidad y mejora continua, hasta llegar a la calidad total enfocada en el cliente y en la mejora permanente de procesos (ISOTools, 2016).

En el ámbito sanitario, la calidad se fortaleció con aportes históricos como los de Nightingale, Flexner, Codman y Donabedian, quienes establecieron bases para la acreditación, la medición de resultados y el análisis de estructura, proceso y resultados en la atención de salud (Ramírez, 2023).

La satisfacción del usuario se entiende como la valoración positiva de la atención recibida, influenciada por necesidades, expectativas y experiencias, vinculada a decisiones del consumidor donde intervienen factores como calidad, precio y percepción del servicio (Ariza, 2024; Simón, 2005).

2.4 Definiciones de términos básicos

- Bienestar: Condición de equilibrio físico y mental percibido por la persona (Raffino, 2025).
- Calidad: Conjunto de características que permiten satisfacer necesidades del usuario (Peiró, 2025).
- Calidad de servicio: Grado de satisfacción del usuario según la atención recibida (Rodríguez et al., 2007).
- Eficiencia: Capacidad de lograr objetivos utilizando los recursos de forma óptima (Raffino, 2024).
- Gestión: Conjunto de acciones orientadas al cumplimiento de objetivos organizacionales (Westreicher, 2025).
- Gestión del talento humano: Prácticas de administración del personal orientadas al logro de objetivos institucionales mediante evaluación, capacitación y selección (Olivo et al., 2023).
- Salud: Estado de bienestar físico, mental y social del individuo (Raffino, 2025).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.
- Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.
- Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de recursos humanos	La gestión organizacional mejora productividad, eficiencia y bienestar del personal (Sierra, 2022).	La primera variable se medirá con tres dimensiones mediante escala Likert.	Motivación	• Capacitación • Condición • Seguridad	1-7	Cuestionario de gestión de recursos humanos
			Normas institucionales	• Norma • Trato • Compromiso	8-14	
			Trabajo en equipo	• Participación • Cooperación • Responsabilidad	15-21	
			Humana	• Cordialidad • Atención • Colaboración	1-7	
Calidad de atención	La calidad de atención es la valoración del paciente sobre servicios de salud seguros y eficientes (OPS, 2019).	La segunda variable se evaluará con tres dimensiones mediante escala Likert.	Entorno	• Equipamiento • Limpieza • Ambiente	8-14	Cuestionario de calidad de atención
			Técnico-Científico	• Protocolización • Confiabilidad • Emergencia	15-21	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue aplicada y de corte transversal.

3.1.2. Nivel de indagación

Fue correlacional.

3.1.3. Diseño de indagación

Fue no experimental.

3.1.4 Enfoque de indagación

Fue cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fueron 309 usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Supe, 2026.

3.2.2 Muestra

Fueron 110 usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Supe, 2026

obtenidos mediante fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(309)}{(0.05)^2(308) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 172 \text{ usuarios}$$

Muestra KISH (n):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{172}{1 + \frac{172}{309}} = 110 \text{ usuarios}$$

Criterios de inclusión

- 1) Usuarios atendidos en emergencia del Hospital de Supe (2026).
- 2) Usuarios con estabilidad mental.
- 3) Usuarios que aceptan participar.

Criterios de exclusión

- 1) Usuarios no atendidos en emergencia (2026).
- 2) Usuarios con problemas de salud mental.
- 3) Usuarios que no aceptan participar.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta para recolectar datos.

3.3.2 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario con escala Likert para ambas variables.

Validación

Gestión de recursos humanos: 3 dimensiones, 21 ítems, 15 min. (Anx 02)

Calidad de atención: 3 dimensiones, 21 ítems, 15 min. (Anx 02)

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El muestreo fue aleatorio simple, seleccionando participantes al azar dentro del ámbito hospitalario. La recolección de datos incluyó organización, clasificación y aplicación de la encuesta, generando tablas y análisis estadísticos. La información se procesó en SPSS 27.0 para su análisis e interpretación mediante estadística inferencial.

3.5 Matriz de consistencia

Se precisa en el Anexo 1.

.

CAPÍTULO IV

REULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable gestión de recursos humanos

Tabla 1

Categoría de la gestión de recursos humanos

	f	%	%v	%a
Deficiente	7	6,4	6,4	6,4
Poco eficiente	15	13,6	13,6	20,0
Eficiente	88	80,0	80,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

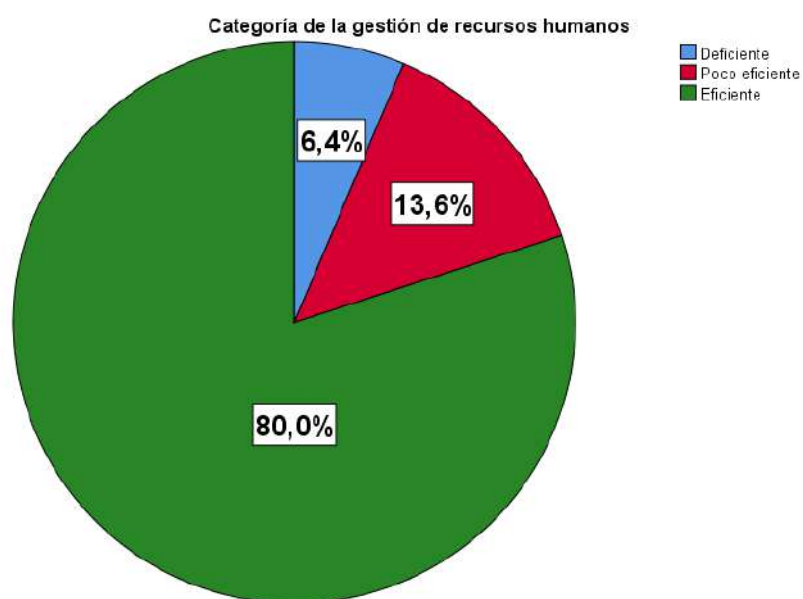


Figura 1. Gestión de recursos humanos

Los resultados de la variable gestión de recursos humanos se obtuvieron mediante un cuestionario de 21 ítems en 3 dimensiones. El 6.4% la calificó como deficiente, el 13.6% como poco eficiente y el 80.0% como eficiente en la institución de salud evaluada.

Tabla 2

Categoría motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deficiente	7	6,4	6,4	6,4
Poco eficiente	26	23,6	23,6	30,0
Eficiente	77	70,0	70,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

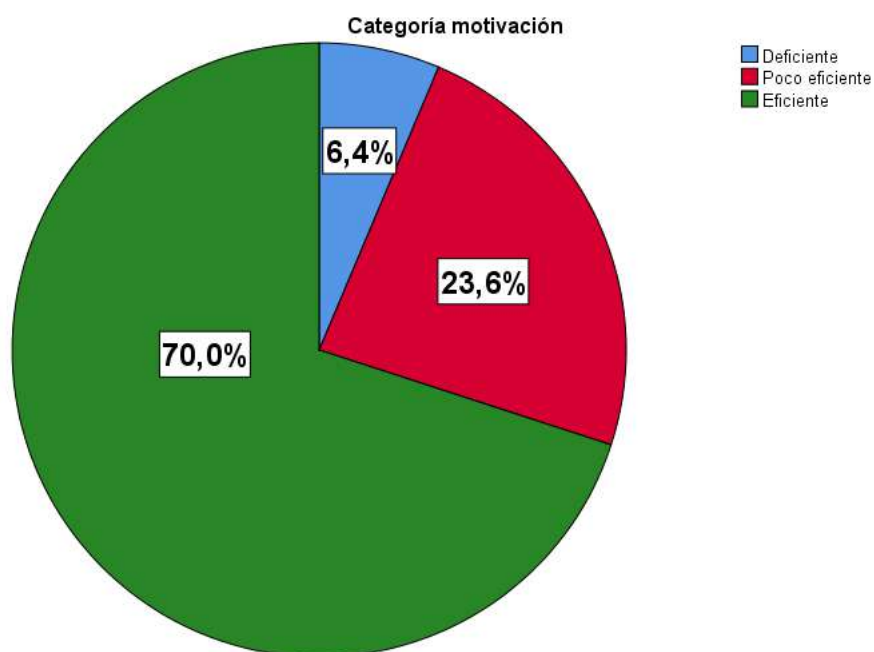


Figura 2. Motivación

Los resultados de la dimensión motivación de la gestión de recursos humanos se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la considera deficiente, el 23.6% poco eficiente y el 70.0% eficiente en la institución de salud evaluada.

Tabla 3

Categoría de normas institucionales

	f	%	%v	%a
Válido Deficiente	7	6,4	6,4	6,4
Poco eficiente	20	18,2	18,2	24,5
Eficiente	83	75,5	75,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

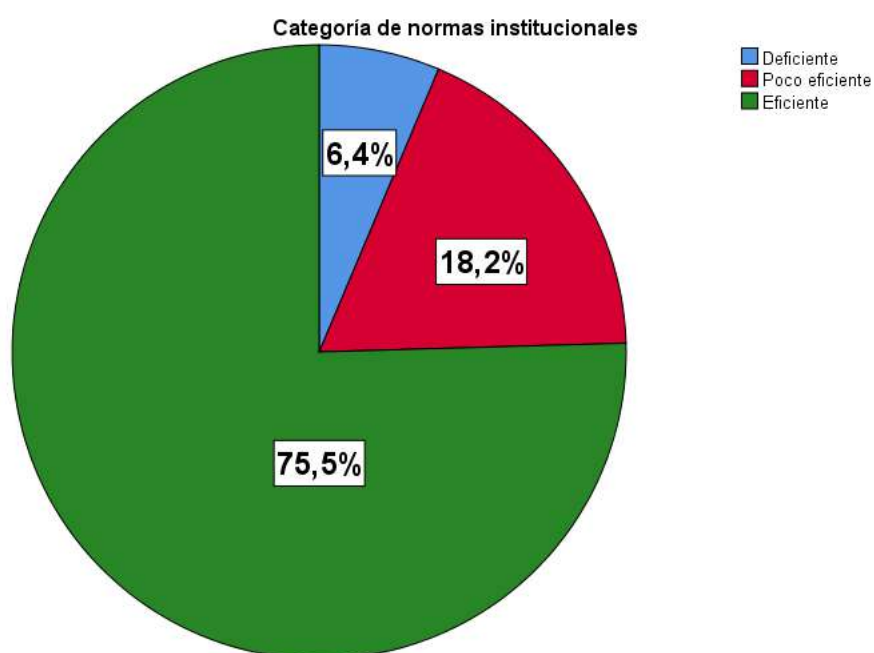


Figura 3. Normas institucionales

Los resultados de la dimensión normas institucionales de la gestión de recursos humanos se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la calificó como deficiente, el 18.2% como poco eficiente y el 75.5% como eficiente en la institución de salud evaluada.

Tabla 4

Categoría trabajo en equipo

	f	%	%v	%a
Deficiente	7	6,4	6,4	6,4
Poco eficiente	15	13,6	13,6	20,0
Eficiente	88	80,0	80,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

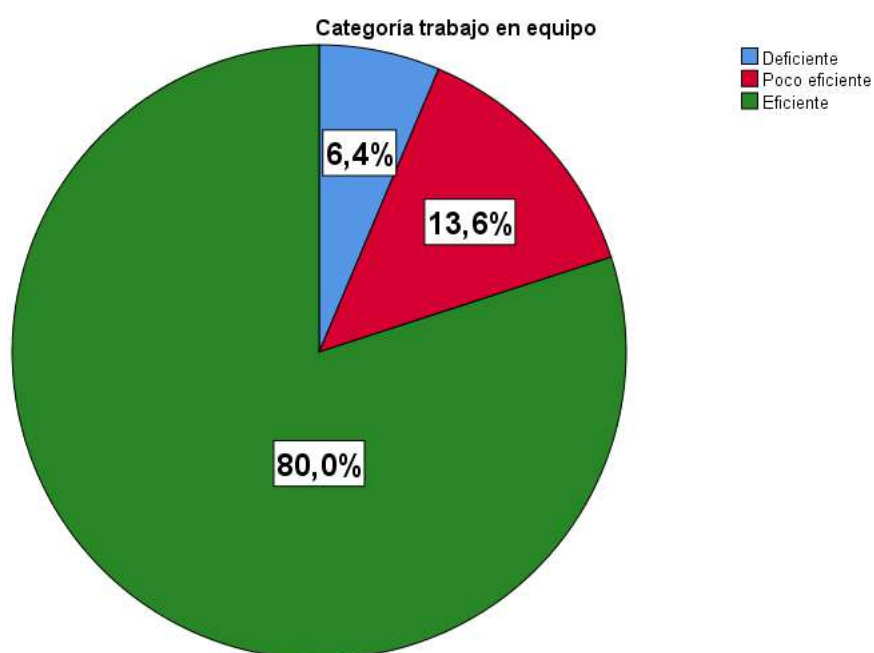


Figura 4. Trabajo en equipo

Los resultados de la dimensión trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la calificó como deficiente, el 13.6% como poco eficiente y el 80.0% como eficiente en la institución de salud evaluada.

4.1.2. Resultados de la variable calidad de atención

Tabla 5

Categoría de la calidad de atención

	f	%	%v	%a
Insuficiente	7	6,4	6,4	6,4
Regular	26	23,6	23,6	30,0
Apropiado	77	70,0	70,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

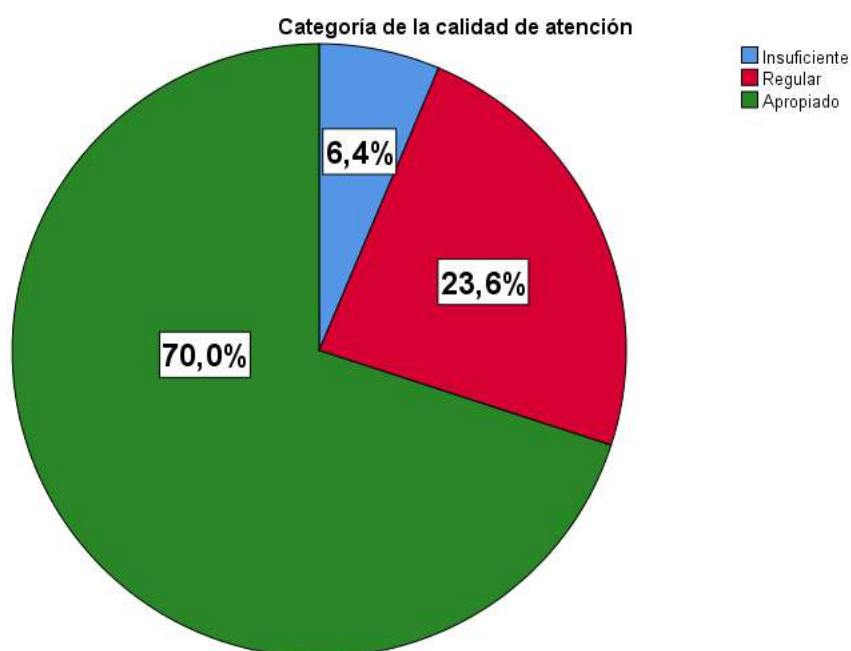


Figura 5. Calidad de atención

Los resultados de la variable calidad de atención se obtuvieron mediante un cuestionario de 21 ítems en 3 dimensiones. El 6.4% la calificó como insuficiente, el 23.6% como regular y el 70.0% como apropiada en la institución de salud evaluada.

Tabla 6

Categoría humana

	f	%	%v	%a
Insuficiente	7	6,4	6,4	6,4
Regular	32	29,1	29,1	35,5
Apropiado	71	64,5	64,5	100,0
Total	383	100,0	100,0	

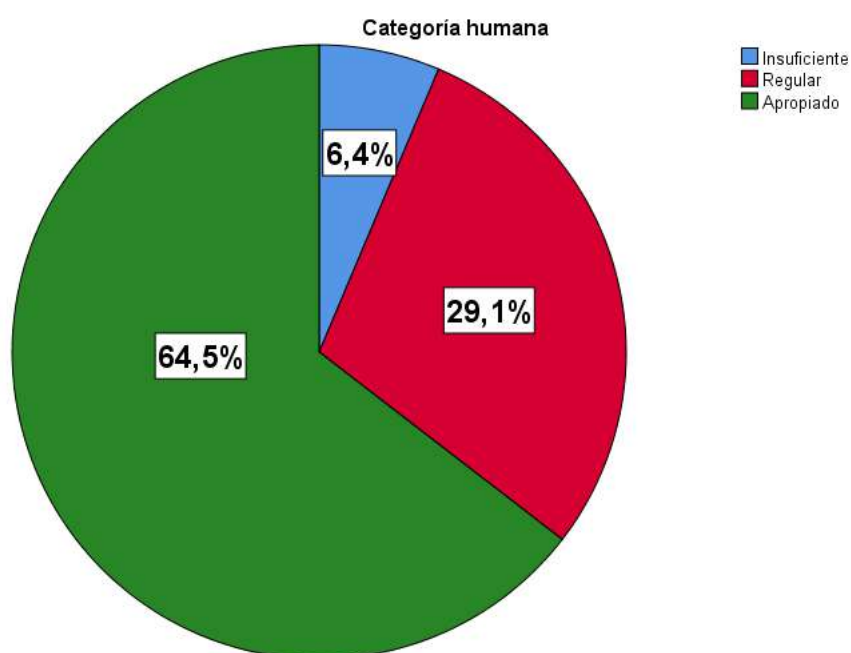


Figura 6. Humana

Los resultados de la dimensión humana de la calidad de atención se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la calificó como insuficiente, el 29.1% como regular y el 64.5% como apropiada en la institución de salud evaluada.

Tabla 7

Categoría entorno

	f	%	%v	%a
Insuficiente	7	6,4	6,4	6,4
Regular	27	24,5	24,5	30,9
Apropiado	76	69,1	69,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

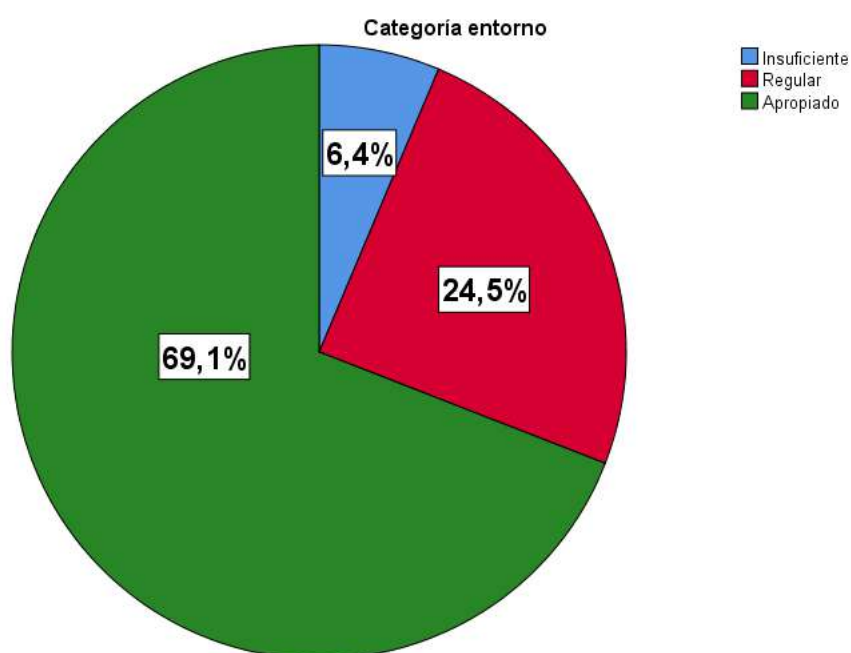


Figura 7. Entorno

Los resultados de la dimensión entorno de la calidad de atención se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la calificó como insuficiente, el 24.5% como regular y el 69.1% como apropiada en la institución de salud evaluada.

Tabla 8

Categoría técnico y científico

	f	%	%v	%a
Insuficiente	7	6,4	6,4	6,4
Regular	38	34,5	34,5	40,9
Apropiado	65	59,1	59,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

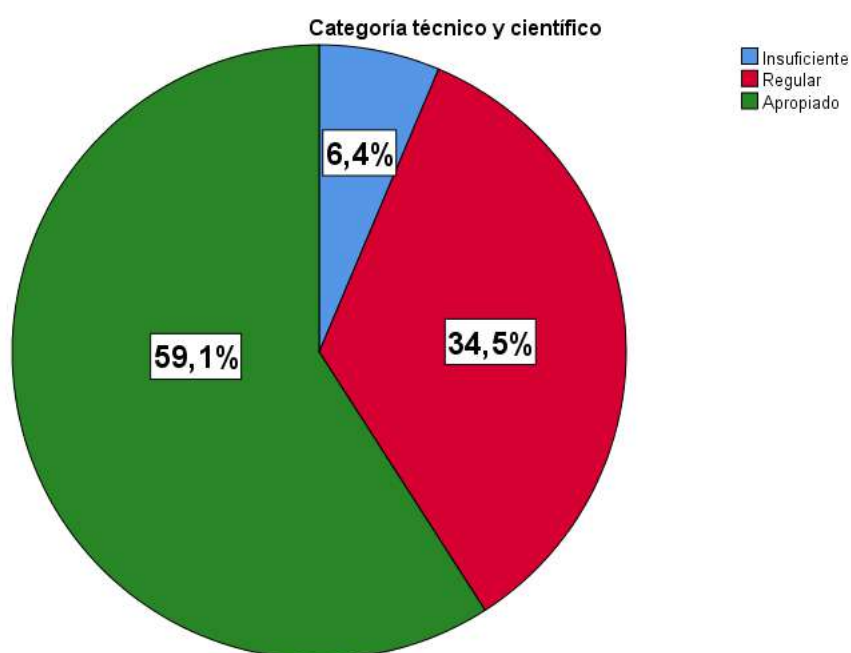


Figura 8. Técnico y científico

Los resultados de la dimensión técnico-científica de la calidad de atención se agruparon en 3 niveles. El 6.4% la calificó como insuficiente, el 34.5% como regular y el 59.1% como apropiada en la institución de salud evaluada.

4.2. Contrastación de hipótesis

Comprobación

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la gestión de recursos humanos

	K-S		
	E	gl	p
GRH	,217	110	,000

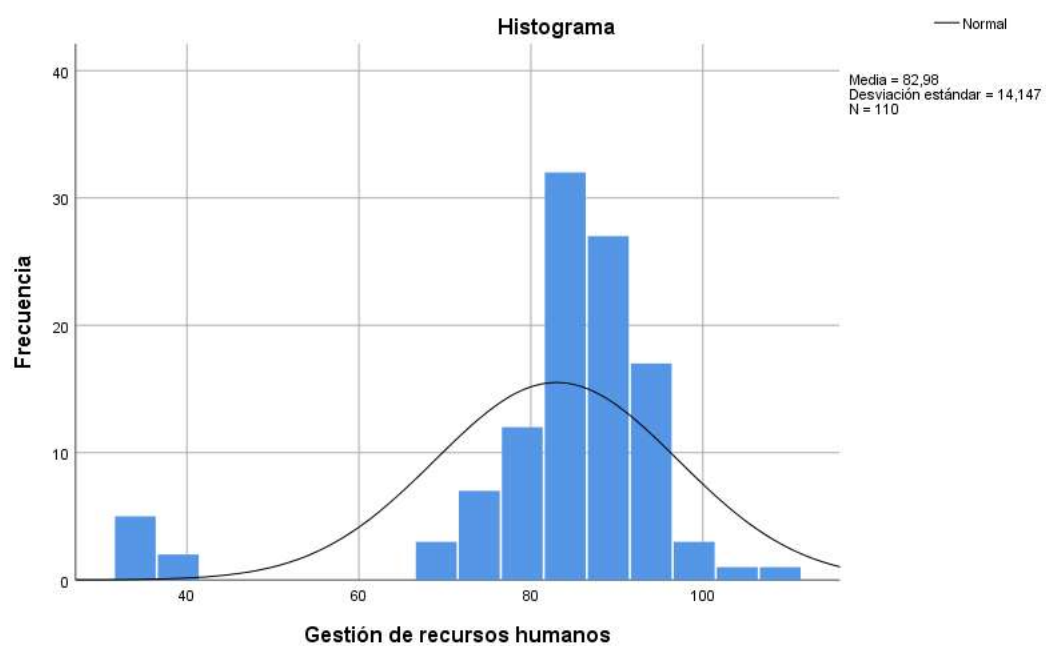


Figura 9. Histograma y curva normal de la gestión de recursos humanos

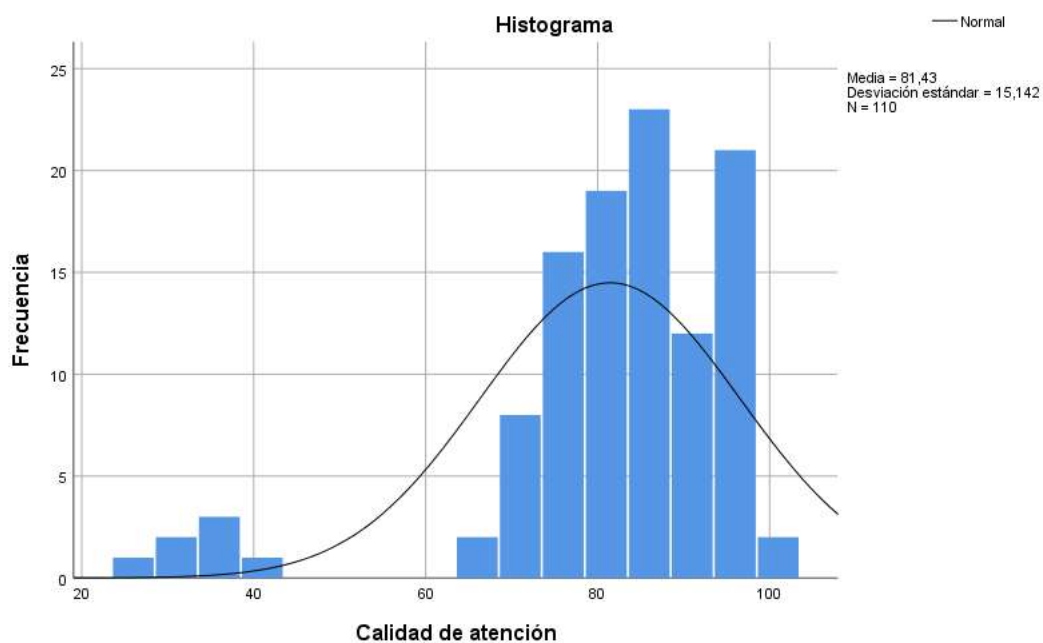
Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 : no hay normalidad.

Tabla 10

Prueba de Normalidad de la calidad de atención

	K-S		
	E	gl	p
CA	,167	110	,000

*Figura 10. Histograma y curva normal de la calidad de atención*

Si p -valor (Sig.) < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 : no hay normalidad.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

Tabla 11

Correlación entre la gestión de recursos humanos (GRH) y la calidad de atención (CAT)

		GRH	CAT
GRH	r	1,000	,809**
	p	.	,000
	N	110	110
CAT	r	,809**	1,000
	p	,000	.
	N	110	110

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención; $r = 0.809$ indica correlación positiva alta.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

H_1 : Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

Tabla 12

Correlación entre la motivación (MOT) y la calidad de atención (CAT)

		MOT	CAT
MOT	r	1,000	,737**
	p	.	,000
	N	110	110
CAT	r	,737**	1,000
	p	,000	.
	N	110	110

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . Existe relación entre la motivación de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención; $r = 0.737$ indica correlación positiva alta

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

H_1 : Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

Tabla 13

Correlación entre las normas institucionales (NOI) y la calidad de atención (CAT)

		NOI	CAT
NOI	r	1,000	,887**
	p	.	,000
	N	110	110
CAT	r	,887**	1,000
	p	,000	.
	N	110	110

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . Existe relación entre las normas institucionales de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención; $r = 0.887$ indica correlación positiva alta.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

H_1 : Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.

Tabla 14

Correlación entre el trabajo en equipo (TEQ) y la calidad de atención (CAT)

		TEQ	CAT
TEQ	r	1,000	,424**
	p	.	,000
	N	110	110
CAT	r	,424**	1,000
	p	,000	.
	N	110	110

Conclusión

$p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 . Existe relación entre el trabajo en equipo de la gestión de recursos humanos y la calidad de atención; $r = 0.424$ indica correlación positiva moderada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los resultados evidencian una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026 ($r = 0.809$), lo que refleja que factores como el desarrollo profesional, la remuneración adecuada, el reconocimiento laboral, la comunicación interna y el clima organizacional influyen directamente en la calidad del servicio brindado. En este sentido, Chupurgo (2024) sostiene que una adecuada gestión del talento humano permite mejorar significativamente la calidad del servicio de salud, ya que optimiza los procesos internos y fortalece el desempeño del personal.
- Asimismo, se encontró relación entre la motivación y la calidad de atención ($r = 0.737$), lo cual evidencia que aspectos como el reconocimiento, el ambiente laboral positivo, el apoyo emocional y la satisfacción del personal impactan directamente en la atención brindada al usuario. Este resultado coincide con Mindiola y Litardo (2025), quienes señalan que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio, especialmente cuando se fortalecen las condiciones laborales y la motivación del personal de salud, generando una atención más humana, eficiente y comprometida.
- De igual forma, las normas institucionales presentan una relación significativa con la calidad de atención ($r = 0.887$), lo que demuestra que el cumplimiento de reglamentos, protocolos, inducción al personal, capacitación y condiciones adecuadas del servicio son elementos clave para garantizar una atención de

calidad. En esta línea, Baños (2025) afirma que la mejora del servicio requiere intervenciones organizacionales sostenidas, mientras que Velasco et al. (2024) destacan que la implementación de modelos de gestión estructurados fortalece la eficiencia institucional y mejora la atención en los servicios de emergencia.

- Finalmente, el trabajo en equipo también se relaciona con la calidad de atención, aunque en menor intensidad ($r = 0.424$), lo que indica que la comunicación, la coordinación y el apoyo entre los profesionales de salud influyen en la percepción del usuario sobre la atención recibida. Mogrovejo (2024) señala que una adecuada organización del personal y la aplicación de protocolos de trabajo en equipo mejoran la calidad del servicio en áreas críticas como emergencia, mientras que Arce y Aliaga (2023) confirman la existencia de una relación positiva entre el trabajo colaborativo y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- • La gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026 presentan relación significativa ($r = 0.809$).
- La gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia presentan relación ($r = 0.737$).
- Las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia presentan relación significativa ($r = 0.887$).
- El trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia presentan relación positiva moderada ($r = 0.424$).

6.2. Recomendaciones

- Implementar capacitación permanente en emergencia (RCP, triaje y manejo de crisis) para mejorar la atención.
- Implementar evaluación del desempeño con indicadores del servicio de emergencia para mejorar la calidad.
- Brindar apoyo psicosocial al personal para reducir el estrés y mejorar el trato al paciente.
- Fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo para mejorar la coordinación y la seguridad del paciente.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

- Aguirre, H., Zavala, J., Hernández, F., & Fajardo, G. (2010). Calidad asistencial, seguridad del paciente quirúrgico y responsabilidad profesional frente al error médico. *Cirugía y Cirujanos*, 78(5), 456–462.
- Arce, M., & Aliaga, R. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en emergencias del sistema de seguro social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 308–313.
- Baena, J., García, J., Bernal, A., Lara, A., & Gálvez, P. (2016). Valor percibido y satisfacción del usuario en servicios de actividad física guiada. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(2), 219–227.
- Chávez, L., Lozano, C., & Cajavilca, W. (2025). Gestión del talento humano en el sector público: análisis desde una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 5(1).
- Correa, D., & Mendoza, L. (2023). Gestión de calidad y satisfacción del usuario en instituciones públicas de salud. *Revista Yachasun*, 7(12), 349–361.
- Flores, S., Pérez, R., Dreser, A., et al. (2024). Evaluación de la calidad en los servicios sanitarios y sus dimensiones actuales. *Salud Pública de México*, 66(4), 571–580.
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., & Labori, R. (2022). Fundamentos conceptuales de la calidad en servicios sanitarios. *Infodir*, (37).
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención en servicios sanitarios. *Revista Espacios*, 42(2), 117–124.
- Rodríguez, G., & Andrade, D. (2024). Empatía profesional y calidad del servicio en establecimientos de salud. *Arandu UTIC*, 11(2), 472–484.
- Rovere, V., & Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario en servicios de emergencia hospitalaria. *Conecta Libertad*, 5(2), 48–61.
- Sierra, R. (2022). Gestión del talento humano como factor clave en el desempeño laboral. *Business Innova Sciences*, 3(3), 61–76.
- Vásquez, E., González, A., Gutiérrez, I., et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención sanitaria. *Revista Salud Pública*, 20(2), 254–257.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Prob	Obj	Hip	Var	Ind	Met
Prob G ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026? Prob Esp 1) ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026? 2) ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026? 3) ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026?	Obj G Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. Obj Esp 1) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. 2) Identificar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. 3) Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.	Hip G Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. Hip esp 1) Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a la motivación y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. 2) Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto a las normas institucionales y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026. 3) Existe relación entre gestión de recursos humanos respecto al trabajo en equipo y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Supe durante el 2026.	Gestión de recursos humanos Dim • Motivación X₁ • Normas institucionales X₂ • Trabajo en equipo X₃ Calidad de atención Dim • Humana Y₁ • Entorno Y₂ • Técnico-Científica Y₃	X_{1.1}. Capacitación X_{1.2}. Condición X_{1.3}. Seguridad X_{2.1}. Norma X_{2.2}. Trato X_{2.3}. Compromiso X_{3.1}. Participación X_{3.2}. Cooperación X_{3.3}. Responsabilidad Y_{1.1}. Cordialidad Y_{1.2}. Atención Y_{1.3}. Colaboración Y_{2.1}. Equipamiento Y_{2.2}. Limpieza Y_{2.3}. Ambiente Y_{3.1}. Protocolización Y_{3.2}. Confiabilidad Y_{3.3}. Emergencia	Población: 309 usuarios Muestra: 110 usuarios Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativa Diseño: No experimental

Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO

Señor(a), el presente cuestionario forma parte de una indagación académica orientada a obtener información sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención en el servicio de emergencia. Su participación resulta valiosa para el desarrollo del estudio.

Indicadores:

- Anónimo y confidencial.
- Marque una sola opción con “X”.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítem	Motivación	1	2	3	4	5
1	La institución brinda oportunidades de desarrollo profesional continuo.					
2	La remuneración percibida guarda relación con las funciones desempeñadas.					
3	Se percibe reconocimiento y valoración por parte de los superiores.					
4	Existen limitaciones institucionales para el logro de objetivos laborales.					
5	El trabajo aporta significativamente a la salud y bienestar del paciente.					
6	El clima laboral del servicio resulta adecuado para el desempeño.					
7	Se tiene capacidad para proponer mejoras dentro del equipo de trabajo.					
Ítem	Normas institucionales	1	2	3	4	5
8	Conocimiento del reglamento interno y políticas de recursos humanos.					

9	Los procedimientos administrativos son claros, ágiles y comprensibles.					
10	Se recibe inducción sobre normas, funciones y protocolos institucionales.					
11	Las normas se aplican de manera justa, equitativa y transparente.					
12	Participación en capacitaciones organizadas por la institución.					
13	Existen canales accesibles para reportar o sugerir mejoras.					
14	Conocimiento de políticas de seguridad y salud ocupacional.					
Ítem	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
15	Integración efectiva dentro del equipo de trabajo del servicio.					
16	Comunicación adecuada entre profesionales de distintas áreas.					
17	Libertad para expresar opiniones sin temor a sanciones.					
18	Colaboración interdisciplinaria para la resolución de problemas.					
19	Objetivos del equipo definidos y compartidos claramente.					
20	Ambiente de confianza y apoyo mutuo entre compañeros.					
21	Capacitación en habilidades para fortalecer el trabajo colaborativo.					

Ítem	Humana	1	2	3	4	5
1	El personal sanitario brindó saludo cordial y adecuada presentación.					
2	El personal mostró disposición para escuchar síntomas y preocupaciones.					
3	Las explicaciones fueron claras respecto a procedimientos y motivos clínicos.					
4	Se percibió confianza para expresar dudas y temores durante la atención.					
5	El trato recibido mantuvo respeto, dignidad y consideración permanente.					
6	Se brindó contención emocional frente a la situación de emergencia.					
7	Se respetó la privacidad durante procedimientos médicos y de enfermería.					
Ítem	Entorno	1	2	3	4	5
8	Se observa adecuada limpieza e higiene en el servicio de emergencia.					
9	La iluminación y ventilación del área resultan apropiadas.					
10	La temperatura ambiental fue confortable durante la estancia hospitalaria.					
11	La señalización interna facilita la ubicación de áreas del servicio.					
12	La sala de espera cuenta con espacio y comodidad suficiente.					
13	Las camillas y camas presentan buen estado y confort adecuado.					
14	El abastecimiento de insumos básicos fue suficiente y oportuno.					
Ítem	Técnico-Científico	1	2	3	4	5
15	El tiempo de espera para la primera atención fue adecuado.					
16	Se realizó evaluación clínica completa según la condición del paciente.					
17	El diagnóstico y tratamiento fueron pertinentes a la situación presentada.					
18	Los procedimientos de enfermería se ejecutaron con habilidad profesional.					
19	Se explicaron claramente resultados de exámenes y procedimientos.					
20	Las indicaciones de alta y tratamiento domiciliario fueron comprensibles.					
21	La atención médica y de enfermería fue oportuna según la gravedad del caso.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

El instrumento fue evaluado en esta indagación mediante una prueba estadística de consistencia interna aplicada en una sola medición. Valores cercanos a 1 indican mayor fiabilidad del cuestionario.

<i>Ef</i>	
αC	N
,902	21

$\alpha = 0.902$ Confiable

<i>Ef</i>	
αC	N
,952	21

$\alpha = 0.952$ Confiable

53	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4
55	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
56	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
57	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3
58	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5
59	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
60	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
61	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
62	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
63	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
64	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
65	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
66	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
68	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
69	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5
70	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5
71	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
72	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5
73	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
74	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
75	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5
76	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
77	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	5	5	5
80	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
81	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5
82	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4
83	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3
84	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
85	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
86	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
87	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
88	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
89	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
90	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
91	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
92	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
93	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
94	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3
95	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5
96	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3
98	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
99	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
100	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
101	5	3	4	2	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5
102	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3
103	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
104	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
105	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4
106	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5
107	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
108	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
109	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
110	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5

Nº	1							2							3						
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	4	3	3	4	5
2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5
6	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
7	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
10	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
11	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3
12	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
13	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
14	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5
16	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5
17	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5
18	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5
19	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
20	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4
21	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5
24	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5
25	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5
26	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5
27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5
28	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3
31	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3
32	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
34	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3
35	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
36	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
37	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
38	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
39	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4
40	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5
41	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
42	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
43	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
44	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
45	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
46	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
47	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5
48	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
49	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4
50	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
51	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
52	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	3	5
54	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3
55	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4

56	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
57	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	3	3	3	5
59	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5
60	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4
61	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5
62	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
64	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	3
65	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
66	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4
67	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
68	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
69	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	2	5	5
70	3	5	4	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	5	5	3	4	3	3	3	5	5	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5
73	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
74	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5
75	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5
76	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
79	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5
80	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
81	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4
82	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3
84	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
85	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
86	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
87	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
88	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
89	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
90	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3
91	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5
92	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4
93	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5
94	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
95	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	2	5	5	5	5	3	4	3	3	5
96	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5
97	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3
98	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	3
99	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
100	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3
101	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5
102	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
103	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5
104	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
105	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4
106	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5
107	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4
108	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
109	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
110	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5