



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Influencia del Programa de Gestión de Personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud Tarapoto periodo 2017-2018

Tesis para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR:

Melvin Llóni Flores Acuña

ASESOR:

Dr. Réniger Sousa Fernandez

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Influencia del Programa de Gestión de Personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud Tarapoto periodo 2017-2018

AUTOR:

Melvin Llóni Flores Acuña

Sustentada y aprobada el 11 de diciembre de 2019, por los siguientes jurados:

.....
Dra. Olga Maritza Requejo La Torre

Presidente

.....
Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Vocal

.....
Econ. Danny Oldy Encomenderos Dávalos

Secretario

.....
Dr. Réniger Sousa Fernández

Asesor

Declaratoria de Autenticidad

Melvin Lloni Flores Acuña, con DNI N° 43989915, bachiller de la Escuela Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Influencia del Programa de Gestión de Personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud Tarapoto periodo 2017-2018**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven nuestro accionar, sometiéndonos a leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 11 de diciembre del 2019.



Bach. Melvin Lloni Flores Acuña

DNI N°43989915

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Flores Acuña Melvin LLoni			
Código de alumno :	088446	Teléfono:	981658156	
Correo electrónico :	melvinflores.ac@gmail.com		DNI:	43989915

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Economía

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	"Influencia del programa de gestión de personal en la calidad de servicio que brinda el hospital Essalud Tarapoto periodo 2017-2018"
Año de publicación:	2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

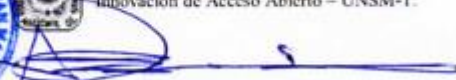
8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

10, 11, 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.


Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mis padres, por guiarme al camino hacia la superación, que con sus apoyos y consejos hacen de mí una mejor persona.

A mis hermanos, por lo que representan para mí y por ser parte importante de una hermosa familia unida.

A mis maestros que, en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

Melvin.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad Nacional de San Martín, a la Facultad de Ciencias Económicas, en la Escuela de Economía, a todos los docentes que me acompañaron durante estos 5 años de estudios, por su formación académica y humana.

A todas las instituciones que contribuyeron con su apoyo incondicional, como por ejemplo al Hospital Essalud Tarapoto, a la cámara de comercio, quienes no dudaron en brindar información académica a lo requerido por nuestra investigación.

A todos nuestros compañeros, porque en algún momento supieron entender que la competencia académica es saludable y a la vez motivador para lograr alcanzar nuestras metas.

Melvin.

Índice General

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedente de la investigación	5
1.2. Bases teóricas.....	9
1.3. Definición de términos básicos.....	22
CAPITULO II MATERIAL Y MÉTODOO	24
2.1. Sistema de hipótesis.....	24
2.2. Sistema de variable.....	24
2.4. Tipo y nivel de investigación.....	26
2.5. Metodología de la investigación.....	26
2.6. Población y muestra.....	26
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
3.1. Resultado	28
3.2. Discusión de resultados.....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	41
ANEXOS	43

Índice de Tabla

Tabla 1. Programa de gestion de calidad de servicios administrativos de essalud arapo..	28
Tabla 2. Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales.....	30
Tabla 3. Nivel de desempeño de los coalboradores asistenciales.....	32
Tabla 4. Gestion de quejas y reclamos del asegurado	33
Tabla 5. Nivel de satisfacción del asegurado.....	35
Tabla 6. Cuadro comparativo de dimensionese.....	37

Índice de gráficos

<i>Gráficos 1.</i> Programa de gestión de calidad de servicios administrati. de essalud Tarapo.	29
<i>Gráfico 2.</i> Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales	31
<i>Gráfico 3.</i> Nivel de desempeño de los coalboradores asistenciales.....	32
<i>Gráfico 4.</i> Gestión de quejas y reclamos del asegurado	34
<i>Gráfico 5.</i> Nivel de satisfacción del asegurado	36
<i>Gráfico 6.</i> Cuadro comparativo de dimensiones	37

Resumen

La presente investigación denominada “Influencia del Programa de Gestión de Personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud Tarapoto periodo 2017-2018”, es de tipo aplicada, basado en un enfoque cuantitativo, y se desarrolló con la participación de los colaboradores asistenciales y administrativos del centro de salud antes mencionado, para lo cual, se tuvo como objetivo principal, determinar en qué medida el programa de gestión de personal mejoró la calidad de los servicios que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto, para ello, se realizó la técnica de selección por inclusión, en la que se invitó a todos los colaboradores a participar de las diferentes actividades, en tanto, al presentarse inconvenientes en los horarios para la participación de los colaboradores, se optó por realizar la técnica de selección de exclusión, en donde, nuestra muestra ascendió a 20 colaboradores, a quienes se les aplicó prueba de entrada y salida con el fin de determinar las debilidades que existe en la institución y proponer la aplicación del programa de gestión de personal. Con la aplicación de un Programa de Gestión de Personal. Por los resultados obtenidos en la prueba salida se evidencia una mejora en las cuatro dimensiones de estudio, a diferencia de los resultados obtenidos en la prueba entrada, por tanto, es de suma importancia la aplicación del programa de gestión de personal en el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto-San Martín. Llegando a la conclusión más importante que el impacto del programa de gestión de personal en la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto, representan una alternativa de mejorar en el trato a los asegurados, mejorando en 66% el rendimiento de los trabajadores.

Palabras clave: Influencia, programa, gestión, personal.

Abstract

The present research entitled "Influence of the Personnel Management Program on the quality of service provided by the Hospital EsSalud Tarapoto period 2017-2018", is an applied type research, based on a quantitative approach, and was performed with the participation of the assistance and administrative collaborators of the aforementioned health center, for which, the main objective was to determine to what extent the personnel management program improved the quality of the services provided by the social health insurance (EsSalud) in the city of Tarapoto. For this purpose, the inclusion selection technique was used, in which all employees were invited to participate in the different activities. However, since there were inconveniences in the schedules for the participation of employees, the exclusion selection technique was chosen, where the sample amounted to 20 employees, to whom the entry and exit test was applied in order to determine the weaknesses that exist in the institution and to propose the application of the personnel management program. The results obtained in the output test show an improvement in the four dimensions of the study, unlike the results obtained in the input test; therefore, the application of the personnel management program in the social health insurance (EsSalud) in the city of Tarapoto-San Martín is of utmost importance. The most important conclusion is that the impact of the personnel management program on the quality of the services provided by Es Salud in the city of Tarapoto represents an alternative to improve the treatment of the insured, improving the performance of workers by 66%.

Key words: Influence, program, management, personnel.



Introducción

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el título "Influencia del Programa de gestión de personal en la calidad de servicio que brinda el hospital EsSalud Tarapoto periodo 2017-2018", información que será de mucha utilidad para la Institución en estudio, Esta tesis está compuesta por 3 capítulos la cual se detallan a continuación:

Revisión Bibliográfica, en este capítulo se plantea, se formula, se justifica el problema y se establece objetivos, seguido se fundamenta tanto teóricas como conceptualmente que sustentan esta investigación.

Materiales y Métodos, se analiza y describe las hipótesis, variable e indicadores y el diseño de ejecución a desarrollar en la investigación.

Hipótesis, se determinó los posibles resultados que se obtuvieron a lo largo de la investigación.

Resultados y Discusiones, se analiza y describe los resultados obtenidos en esta investigación producto de la variable propuesta (Programa de gestión de personal) para luego establecer la calidad del servicio en beneficio de los usuarios de EsSalud Tarapoto.

Discusión, los resultados que se obtiene se discute con las teorías planteadas, básicamente con las teorías planteadas en la investigación.

Conclusiones, Se finaliza esta investigación planteando conclusiones sobre la investigación desarrollada.

Sugerencias, en este capítulo se propone posibles soluciones para que la empresa mejore su problema.

Referencias bibliográficas, se adjunta las fuentes bibliográficas (libros consultados, tesis, investigaciones, artículos, etc.), linkografías

Anexos. Se adjunta diferentes anexos (encuesta, entrevista, documentos, imágenes, etc.), información que se utilizó en el desarrollo de la investigación.

Planteamiento del Problema

La gestión de personal en EsSalud, como en toda entidad del sector salud, está compuesta por una estructura de relaciones formales que vinculan a las dependencias entre sí, quienes

para el cumplimiento de sus fines interactúan a todo nivel en la entidad y pese a ello se presentan problemas en la captación, asignación, desempeño y administración en general de este importante recurso institucional.

En los últimos años, sus autoridades y funcionarios a cargo de la gestión de los recursos humanos, han tenido la obligación de realizar una efectiva rendición de cuentas de sus actividades a las dependencias y organismos superiores y ante la sociedad, tal como lo establecen las normas generales del sector público y las específicas de la entidad, la misma que viene experimentando observaciones que conllevan responsabilidad funcional.

EsSalud cuenta con un área de Recursos Humanos que tiene la responsabilidad de administrar los recursos humanos en forma apropiada y de acuerdo a ley, a fin de lograr los objetivos y metas para los cuales fueron autorizados. Pero esto no viene realizándose de esta forma debido a la intromisión política, falta de planificación y otros aspectos coyunturales.

Los recursos humanos, es el recurso más importante de toda entidad, por tanto esta área merece que se le preste especial atención para determinar el cumplimiento de sus funciones, el grado de capacitación, perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen los recursos humanos de la entidad; de forma tal que sus resultados se reflejen en una mejor calidad de los servicios que presta la entidad.

La calidad de los servicios que presta el Seguro Social de Salud – EsSalud, se ve permanentemente cuestionada por los asegurados y sus derechohabientes, quienes, a través del registro de quejas, muestran su disconformidad con la forma como reciben las prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud.

A pesar de utilizar para el otorgamiento de las prestaciones, ingentes cantidades de personal asistencial y administrativo es necesario evaluar su desempeño y proponer cambios orientados hacia la mejora del servicio, que permita el cumplimiento de las políticas institucionales, orientados a la búsqueda de una cultura de atención al asegurado, a este propósito pretende aportar la presente investigación.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del programa de política de gestión de personal en la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2017 al 2018?

Objetivos

Objetivos General

1.2. Establecer la influencia del programa de política de gestión de personal en la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2017-2018.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto, desde la percepción de los asegurados
- Diseñar un programa de política de gestión de personal orientado hacia la mejora de la calidad de los servicios que presta Es Salud - Tarapoto
- Evaluar los cambios que se presentan en la calidad de los servicios de Es Salud - Tarapoto con la aplicación del programa de política de gestión de personal.

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica:

El presente trabajo pretende evaluar la aplicación de un programa de gestión de personal en el personal administrativo del hospital EsSalud, con la finalidad de que mejore la calidad de servicio hacia los usuarios, tratando en todos los aspectos llegar a disminuir o erradicar estos programas de atención al cliente.

Justificación Metodológica:

La metodología empleada en el trabajo de investigación, se enfoca al método descriptivo, análisis documental, encuestas y revisiones bibliográficas para la recopilación de información y obtención de resultados. La investigación efectuada servirá como antecedentes para otras investigaciones relacionadas con este tema.

Justificación Práctica:

La siguiente investigación se diseñó para Establecer la influencia del programa de política de gestión de personal en la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2017-2018, dicho resultado permitió identificar las deficiencias en brindar calidad de servicio y satisfacer al cliente.

Justificación Académica:

El motivo por la cual se ejecutó la investigación es por la importancia que tiene en la formación profesional y el aporte a las ciencias empresariales, permitiendo así desarrollar las capacidades y conocimientos adquiridos en las aulas. Y por qué es política de la Universidad Nacional de San Martín, que como alumno que aspire a optar el título de Economista, tendrá que hacerlo desarrollando un proyecto de tesis de investigación para su formación ético profesional.

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Martin, C. (2012), realizo el trabajo de instigacion: Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas. (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid-España, llevo a la conclusiones como:

El estudio se ha centrado en las prácticas de retención de recursos humanos aplicadas a los empleados estratégicos de la organización, pero también puede ser interesante ampliar el ámbito de estudio a otros colectivos de empleados, indagando en la posible divergencia de la eficacia de las prácticas de retención orientadas a cada colectivo. El avance del conocimiento de arquitecturas de prácticas de recursos humanos adecuadas a grupos concretos de empleados y el conocimiento de los factores mejor valorados y/o más satisfactorios para cada colectivo puede ser una interesante extensión de este trabajo, en línea con las recomendaciones de Lepack y Snell (2002) y con los postulados de la nueva relación de empleo (Tsui y Wu, 2005). Asimismo, podría ser interesante analizar en profundidad el caso concreto de los sistemas de retribución y de las prácticas de desarrollo del empleado, en tanto que nuestros resultados ofrecen indicios para pensar que ambas prácticas difieren en el impacto que logran en empleados estratégicos y en empleados comunes.

Esta investigación permite validar la influencia que las prácticas de recursos humanos pueden ejercer sobre los resultados organizativos a través de la retención del capital humano vinculado a los empleados estratégicos de la organización. Las prácticas de recursos humanos propuestas –transaccionales y relacionales- no muestran una misma eficacia, siendo superior el impacto que ejercen las prácticas de naturaleza relacional sobre el capital humano –en sus tres dimensiones de capital intelectual, capital social y capital afectivo-. Por otra parte, el capital humano vinculado a los empleados estratégicos se valida como influencia positiva en la capacidad de innovación de la organización y en los resultados de las personas, todo lo cual conduce a un impacto final positivo en el resultado

empresarial, de naturaleza económica-financiera. Por tanto, podemos dar por validada la tesis propuesta en este trabajo.

Hernández, E. (2000) en su trabajo de investigación denominada “*Administración de recursos humanos*” Tesis de (maestría) Universidad de Nuevo León-España, tiene como principales conclusiones:

En las actividades de trabajo del personal se tomó en cuenta una muestra donde se detecta diferencia de actividades de lo que debe ser contra lo que es del puesto. Los puestos son: Técnico en Mantenimiento, Intendente, Vigilante, Jefe de Oficina Laboratorio de Computo. Es recomendable la revisión de la descripción de puestos para la organización, que nos servirá de apoyo para los conocimientos, habilidades y aptitudes requeridas para desempeñar el trabajo satisfactoriamente. Cabe mencionar que, en caso del área de Servicios Generales, el personal realiza actividades múltiples que contribuyen al desarrollo de sus tareas diarias. Para poder detectar alguna deficiencia sobre algún conocimiento, habilidad o actitud. Se realizó un instrumento donde nos informará las necesidades de capacitación y adiestramiento; esto se aplica a los puestos y a mencionados, este paso es definitivo si la deficiencia no se detecta adecuadamente los problemas seguirán en la organización. Es importante la aplicación de este instrumento a todo el personal

A nivel Nacional

Diestra, M. (2012) *Gestión Empresarial intitulada “TDC Talent Development Consulting Consultora de Recursos Humanos”* (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad católica del Perú, tiene las siguientes conclusiones:

El principal reto en la elaboración de la presente tesis fue conocer las necesidades y características del mercado empresarial, dado que nuestro modelo de negocio se basa en la oferta de intangibles, los cuales son difíciles de medir bajo un modelo tradicional (encuestas); por ese motivo, que se buscaron metodologías distintas las cuales se alinearan con nuestra tesis. Para ello, se utilizó la Indagación Apreciativa para conocer la necesidad del mercado, se utilizó información cualitativa (entrevistas e informes) para la definición del perfil de las empresas y se utilizaron bases de datos de diversas fuentes para el dimensionamiento del mercado.

A través de dicha investigación, sobre la Consultoría en Recursos Humanos, es que llegamos a la conclusión de que existe una demanda insatisfecha en los servicios de desarrollo del talento humano ofrecidos por las consultoras del país. Las empresas buscan servicios enfocados en desarrollar el liderazgo de su capital humano y buscan metodologías innovadoras que permitan generar resultados tangibles en el negocio.

Una vez obtenida la información sobre las necesidades del mercado, se elaboró una propuesta de negocio enfocada en brindar un servicio integral de desarrollo de competencias de liderazgo para los mandos medios de las empresas más grandes del país. Para ello, la estrategia de ingreso al mercado de la consultoría es la diferenciación en donde se desarrolló un modelo de negocio con los siguientes servicios: evaluación de liderazgo, desarrollo de liderazgo, seguimiento y monitoreo, y medición de resultados. Además, cada servicio ofrece un valor añadido que lo diferencia de los servicios ofrecidos en el mercado.

No obstante, para el modelo de negocio propuesto, se definieron Factores Críticos de Éxito, los cuales son necesarios para la viabilidad del negocio. Estos FCE se enfocan en tres puntos: la gestión del conocimiento, la relación con los clientes y la relación con los socios. Cada uno de estos factores posee un riesgo significativo para el negocio y debido a ello, se plantearon estrategias específicas, las cuales se basan en: inversión en capacitación y actualización de nuevas metodologías de desarrollo de capital humano; inversión en el mantenimiento de la red de contactos a través de una atención personalizada; y, por último, inversión en las relaciones con los socios de la organización, a través de reuniones de integración, paseos y premios.

El monto total de la inversión necesaria para el desarrollo del modelo de negocio de TDC asciende a US\$ 20 232, los cuales incluyen la constitución legal de la empresa, las capacitaciones en metodologías a los Socios Consultores, la asistencia del Socio

Comercial a un evento con el fin de generar mayores contactos que sean futuros clientes, la creación de la página web de La Consultora, y el capital de trabajo considerado para operar de manera óptima.

Finalmente, TDC Talent Development Consulting, es un modelo de negocio innovador y rentable, que tiene un gran potencial de crecimiento y es una buena oportunidad de inversión. En un periodo de evaluación de ocho años, el modelo de negocio planteado tiene el potencial de generar un valor actual neto que oscila entre US\$ 63 447 y US\$ 18 571 utilizando un rango de tasas de descuento de entre 25% y 40%.

Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*, (Tesis pregrado) Universidad Cayetano Heredia.

Objetivo: Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. **Resultados:** El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. **Conclusiones:** Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

La aplicación de las encuestas mostró un 46,8% de satisfacción global de los usuarios externos en consulta externa y 52,9% en emergencia. Las principales variables de insatisfacción en consulta externa fueron la deficiente disponibilidad y facilidad para obtener una cita (80,6%), demora en la atención en la farmacia (78,6 %), demora en la atención en la caja y módulo SIS (71,6 %), el trato inadecuado por parte del personal (63,8%) y la deficiente información sobre los pasos para ser atendidos (62%) y en emergencia fueron percepción de no mejora o resolución del problema de salud por el cual acudió (81,5%), la deficiente disponibilidad de medicamentos en la farmacia (79,5%), demora en la atención en farmacia (54,4%), demora en caja y admisión (53,9%) y que los ambientes no se encontraron limpios, no fueron cómodos ni acogedores (50,8%)

Los estudios que aplicaron la encuesta SERVQUAL en servicios de salud de nuestro medio, presentan diferentes formas de análisis de los datos: análisis bivariado, multivariado, t de student, ANOVA y sólo un estudio estima el puntaje SERVQUAL (21); de tal manera que los resultados muestran interpretaciones muy variadas, en la mayoría sólo plantean aspectos generales con propuestas de solución de problemas poco precisas. Estas diferencias podrían estar en relación a la misma metodología SERVQUAL, en la cual los resultados son expresados en promedios negativos dificultando su interpretación. Al respecto, en nuestro estudio utilizamos un análisis más sencillo de los resultados, basado en la misma metodología SERVQUAL (1) que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios. Los resultados lo interpretamos como usuario satisfecho cuando la diferencia tenía un valor de cero o positivo y usuario insatisfecho cuando el valor era negativo. Luego se hizo el conteo para estimar la satisfacción global y por cada dimensión de la calidad.

1.2. Bases Teóricas

La Gestión de Personal

Para Bayo y Merino (2002) las personas que laboran en una entidad son uno de los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado, también menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de ésta.

Definir a la gestión de personal como un área interdisciplinaria, involucra conceptos de “psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética, etc.” Chiavenato (2000:149). Por otro lado, el mismo autor señala que planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar son técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, y que al mismo tiempo la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, y que por esta razón “los objetivos de la administración de recursos humanos derivan de los objetivos de la organización” Chiavenato (2000:167)

Rodríguez (2005:23) por su parte dice que “actualmente la gestión de personal es considerada una función completa que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los casos se encuentra integrada y depende de la dirección general, Señala que “su misión es contribuir a la modernización y desarrollo de la organización a través de un proceso de participación de los empleados en la búsqueda de compatibilidad de intereses generalmente divergentes: los de los propietarios y accionistas de la empresa por un lado, y los de los directores y empleados por el otro”

Desde otra óptica Arias, F. (1990), hace referencia a la definición que maneja el Instituto de la Administración del Personal, el cual dice que la gestión de personal es la parte de la administración que tiene que ver con las personas y el trabajo, así como con sus relaciones con la empresa y que su principal objetivo es unir a todos los hombres y mujeres que laboran en la organización, para que, de esta forma, ésta logre ser lo más efectiva posible. Menciona que esto sólo se logrará si se toma en cuenta el bienestar de los individuos y grupos de trabajo, para que así éstos puedan ofrecer lo mejor de sí mismos para el éxito de la empresa.

Por último, Wright y Sherman citados en Bayo y Merino (2002) manifiestan que una de las metas principales de la ARH es asegurarse que su estrategia esté integrada con las necesidades de la firma con la finalidad de ganar una ventaja competitiva.

Importancia de la Gestión de Personal

Dessler (2001) indica algunos de los motivos por los cuales la administración de personal debe ser importante para los gerentes.

- Evitar contratar a la persona equivocada para un puesto.
- Tener una gran rotación de puestos
- Perder el tiempo en entrevistas inútiles.
- Impedir que la compañía para la que trabajan sea multada por emplear prácticas carentes de seguridad.
- Evitar que los empleados consideren que sus sueldos son injustos y desiguales, en comparación con los de otras personas en la organización.
- Procurar que la falta de capacitación no afecte la eficacia y se cometan injusticias laborales, entre otras.

Por otro lado, este mismo autor menciona que “hoy las compañías deben ser mejores, más rápidas y más competitivas tan solo para poder sobrevivir, ya no digamos prosperar; y requieren de empleados comprometidos para poder lograr esa competitividad” Dessler (2001:3), razón por la cual es tan importante tener un buen manejo de los recursos humanos.

De acuerdo con Chiavenato (2000): La gestión de personal produce impactos profundos en las personas y las organizaciones. La manera de tratar a las personas, buscarlas en el mercado, integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o monitorearlas y controlarlas en otras palabras, administrarlas en la organización, es un aspecto fundamental en la competitividad organizacional

Como lo señalan Bayo y Merino (2002) el tener prácticas de alto desempeño y compromiso, así como innovación en las empresas ayudan a éstas a lograr mejoras significativas en su desempeño.

Comunicación Organizacional

Según Collado (1991): “Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre este y su medio. Es una disciplina cuyo objeto de estudio es la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones y entre las organizaciones y su medio. También se puede entender como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro y entre los miembros de la organización y su medio o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización con el fin de que ésta cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

Ubicación y Rotación del puesto

Pérez, María (2011). La rotación de personal o de recursos humanos es una opción de organización empresarial que muchas organizaciones asumen como parte importante de la estructura de su empresa, en concreto, de la sección de recursos humanos. La rotación de personal puede conllevar sendas ventajas tanto para los empleados como para la empresa, aunque también tiene aspectos que presentan dificultades en las relaciones laborales de los empleados dentro de la organización.

En la rotación de personal, el manejo de los recursos humanos debe hacerse con la asesoría de especialistas en el área que manejen muy bien la psicología con los empleados, de

manera que los resultados repercutan de manera positiva en el conjunto de los recursos humanos y la rotación de personal genere los resultados deseados para la organización de la empresa.

Ventajas y Desventajas de rotación de personal

La Rotación de Personal comprende una gran variedad de Ventajas, pero también sostiene sobre sí misma, la posibilidad de que haya desventajas, porque toda Rotación de Personal requiere el tener que sumir ajustes.

Veamos algunas Ventajas:

- Permite que cada Personal que labora en la empresa, descubra su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces.
- Permite que en cada equipo de trabajo pueda interactuar con nuevos miembros periódicamente.
- Permite que cada persona nueva aporte novedades al grupo a través de sus habilidades, talentos, ideas, etc.
- Permite que el antiguo miembro de cada equipo de trabajo pueda no solamente desarrollar sus conocimientos, sino además aprender a transmitirlo tanto teórica como en lo práctico, a cada nuevo integrante de su equipo.
- Permite que cada persona que tiene que desarrollar a alguien que es novato en su área pueda descubrir en sí mismo, el Líder que lleva dentro.
- Permite que cada Líder de grupo pueda ver a mayor escala cómo es el desenvolvimiento de cada empleado en su área, y en la empresa en general, cuando ésta le permite trabajar en otra área en la cual no ha laborado antes.
- Permite que las personas no se apoderen del cargo, o, hablando irónicamente, "Que cada cargo no se apodere de las personas".
- Permite que todos los miembros de cada equipo tengan igualdad de oportunidades para poder rendir en diferentes áreas, conocer nuevas habilidades, y adquirir nuevos conocimientos.

Veamos las Desventajas o dificultades que puede generar la rotación de personal:

- Hay personas que no se sienten preparadas para asumir nuevas funciones.
- Hay personas que no se sienten bien cuando son sus compañeros los que son cambiados de su grupo, porque se siente que ha de perder a sus amigos.
- Hay personas que no disfrutan el hecho de que otras personas sean promovidas.
- Hay personas que les cuesta adaptarse a nuevos miembros en el grupo.
- Hay personas que les cuesta seguir las órdenes de nuevos líderes.
- Hay personas que les cuesta adaptarse a un cargo que les exige liderizar a un grupo, si ellos nunca antes han tenido ese tipo de exigencias.
- Hay personas que les cuesta socializar, y cuando les ha costado integrarse a un grupo, luego de lograrlo, les cuesta tener que dejarlo para comenzar en uno nuevo.
- Hay personas que conocen muy bien su trabajo, pero no saben cómo ayudar a otros y prepáralos en el oficio.
- Hay personas que no se dejan ayudar ni enseñar, y quieren llegar a un grupo, pero que todos se adapten a él, en vez de adaptarse él mismo a este nuevo grupo.
- Hay personas que creen que saben enseñar a los nuevos miembros, pero en realidad los confunden porque no saben darle las herramientas que necesitan realmente.
- Hay personas que saben trabajar individualmente, pero no saben trabajar en equipo.

Entrenamiento de Personal

Pérez, María (2011). Tener manuales de Procedimientos no es sólo la única útil opción que tenemos a la hora de realizar una Rotación de Personal; también es importante que exista dentro de la compañía guías prácticas que no solamente nos hablen acerca de que cosas nos corresponde hacer y cuáles son los requisitos, sino que, más aún, nos proporcione herramientas para conocer cómo hacer mucho mejor nuestro trabajo.

Contar con este tipo de Manual nos permite dentro de la Compañía manejar dos situaciones distintas pero que se enriquecen entre sí:

1. Cada entrenante necesita tener una herramienta que le permita orientarse acerca de qué cosas debe enseñar a sus aprendices, pero, sobre todo, cómo, cuándo, por qué, en cuánto tiempo, y, entre otras cosas, conocer también en qué orden de prioridades debería de enseñarlas.
2. Cada aprendiz dentro de la Empresa puede tener una guía de estudio que le ayudará a integrarse más rápidamente a su nuevo grupo de trabajo, y que no solamente cuente con la información adecuada, sino con el entrenante adecuado, que sabe cómo facilitarle las herramientas de aprendizaje.

Estos manuales nos permiten mejorar y acrecentar la calidad de trabajo en todos los ámbitos:

- La calidad de trabajo de la Organización - La calidad de trabajo del Grupo
- La calidad de trabajo del Líder del grupo y/o entrenante
- La calidad de trabajo del nuevo integrante del equipo
- Estos manuales, también nos permiten mejorar la calidad de las relaciones de trabajo:
 - La calidad de las Relaciones de trabajo entre la Empresa y el Equipo de trabajo
 - La calidad de las Relaciones de trabajo entre el Líder y su respectivo equipo del trabajo
 - La calidad de las Relaciones de trabajo entre el Equipo de trabajo y el nuevo integrante
- Estos manuales también nos permiten mejorar la calidad de la Información que se maneja:
 - La calidad de la información que debe poseer la Empresa
 - La calidad de la información que debe poseer el líder de cada equipo
 - La calidad de la información que debe poseer cada equipo de trabajo
 - La calidad de la información que debe poseer el entrenante.
 - La calidad de la información que debe poseer e incrementar el nuevo aprendiz

Como podemos ver, este tipo de manuales son muy útiles para toda empresa, y es complementario al manual de Procedimiento, como lo puede ser cualquier otro recurso que maneje la empresa para poder mantener un máximo nivel de Rendimiento y Productividad.

Acompañamiento Laboral

Opisso, Angélica (2012). La Atención personalizada de la realidad laboral y profesional, ante la necesidad del desarrollo de nuevas formas y ámbitos de acompañamiento laboral y profesional, se debe ofrecer dentro del área o institución, un espacio en apoyo al crecimiento y desarrollo de emprendedores y profesionales. Esta acción, enmarcada entre todas las actividades de acompañamiento y atención de los trabajadores, tiene como propósito, la creación de un espacio destinado al desarrollo de ámbitos de trabajo compartidos. Asesoría Jurídica: brindar orientación legal ante las diferentes realidades que se presentan en el orden laboral. Asesoría Organizacional: ofrecer orientación acerca del marco institucional empresarial. Y Capacitación constante, con cursos y talleres sobre Orientación Vocacional y Laboral. Proporcionar un Coaching Individual y Organizacional quienes brindan talleres de aprendizaje transformacional para desarrollar y potenciar destrezas dentro del ámbito laboral y profesional.

Calidad de Servicio

En lo referente a la calidad de servicios en el sector salud se han difundido varias definiciones. Entre las más relevantes tenemos: Organización Mundial de la Salud, OMS - (1988) “Es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto, sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

Donabedian (1984) señala que proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Este concepto recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican su cosmovisión y formación académica. La calidad en la atención en salud siempre se ha enfatizado en dos dimensiones: una dimensión técnico científica y una dimensión administrativa referida a las relaciones prestadores – consumidores.

En la dimensión técnico científica de la calidad, el usuario tiene poca capacidad y posibilidad de evaluar y calificar, por lo cual presupone que el hospital como mínimo garantiza estos aspectos y son las entidades de control y la ciudadanía las llamadas a verificar que se cumplan con parámetros mínimos que garanticen a la sociedad servicios seguros y con un mínimo de estándares.

La dimensión administrativa, está referida a las relaciones prestadores –consumidores y a las facilidades que el hospital dispone para mejorar prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Bajo los preceptos anteriores se concluye que la calidad de los servicios de salud es la característica con que se prestan dichos servicios, determinada por la estructura y los procesos de atención a costos razonables y sostenibles que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Pero hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que a pesar de ser la más importante, prioritaria y fundamental ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de la teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental, ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano.

El Servicio en la Administración Pública (EsSalud)

GARZA TREVIÑO, Juan Gerardo (2000), en la investigación titulado “Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo”, ofrece un panorama introductorio de la garantía de calidad en los países en vías de desarrollo. Se describe como se ha instrumentado la evaluación y la mejora de calidad en los países, la posibilidad de aplicar el principio de garantía de calidad en los países en vías de desarrollo y presenta las razones para incluirlo en los esfuerzos por mejorar la salud, plantea algunas definiciones y dimensiones de la calidad, examina la definición y los principios básicos de la gestión de la calidad.

Desempeño de Trabajadores Administrativos

Quinteros, 2009. El sistema de evaluación del desempeño tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización. Es la piedra angular de los sistemas de gestión de las personas que brinda tanto un beneficio para la organización como para los colaboradores. Beneficios para el empleado: es un recurso de comunicación y entendimiento para el empleado de los aspectos que son valorados por la organización, las expectativas sobre su aporte de valor y la brecha que pudiera existir entre sus competencias actuales y las deseadas.

Desempeño de Trabajadores Asistenciales

Dr. C. Ramón Syr Salas Perea, MSc. Lázaro Díaz Hernández, Lic. Grisell Pérez Hoz (2012). El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud.

Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones de gestión o capacitaciones.

El desempeño laboral es muy importante en las actividades del trabajador, toda vez que va a permitir medir su nivel de capacidades, de cuan útil es a la Institución.

Evaluación del Desempeño Laboral

Chiavenato (2000), Nos dice que la Evaluación del Desempeño Laboral se constituye como un instrumento de medición, apreciación, estimación y valoración del ejercicio de las funciones propias de un cargo y de sus resultados por un individuo, así como de su potencial de desarrollo, excelencia, cualidades y competencias para desarrollarlas. Constituye básicamente un instrumento de medición de las funciones propias de un cargo que desempeña el trabajador, así como sus cualidades, aptitudes y actitudes.

Objetivos del Desempeño Laboral

Rodríguez (2005) La evaluación de desempeño, como se ha mencionado es un medio para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, y trata de lograr diversos

objetivos intermedios, se hace mención a que los objetivos más importantes del proceso de Evaluación de Desempeño son:

- **Mejoramiento del Desempeño.** La retroalimentación del desempeño, permite al personal, gerentes de área y especialistas de personal intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Ajustes de Compensaciones.** Las evaluaciones ayudan a los responsables del área a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldo.
- **Decisiones de Colocación.** Los ascensos transferencias y las degradaciones se deben basar en el desempeño del pasado y el esperado.
- **Necesidades de Capacitación y Desarrollo.** Un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación y un buen desempeño la necesidad de aprovechar el potencial capaz de desarrollarse.
- **Planeación y Desarrollo de Carreras.** La retroalimentación sobre el desempeño guía las acciones de carrera para las trayectorias específicas que deben investigarse.
- **Deficiencias en el Proceso de Coberturas de Puestos.** Un buen o mal desempeño implica puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes para el departamento de personal.
- **Inexactitudes de la Información.** Un mal desempeño puede indicar deficiencias en la información de análisis de puestos, los planes de personal y otras áreas para el sistema de información de administración de personal.
- **Errores de Diseños de Puestos.** Un mal desempeño puede ser síntoma de diseños de puestos mal concebidos. Las evaluaciones contribuyen a detectar esos errores.
- **Igualdad de Oportunidades de Empleo.** Las evaluaciones precisas que mide el desempeño relacionado con los puestos para asegurar que las decisiones internas sean adecuadas.
- **Desafíos Externos.** A veces, influencias externas afectan el desempeño, hay que descubrirlas para que el departamento de personal proporcione ayuda.

La evaluación del desempeño no puede supeditarse a un juicio superficial y unilateral de la jefatura respecto del comportamiento funcional del trabajador; es necesario ahondar

más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el trabajador.

Si se debe cambiar el desempeño el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

Características del Desempeño Laboral

a) Adaptabilidad

La capacidad para ajustar su comportamiento a nuevas situaciones generadas por factores internos o externos a la entidad.

Esto nos quiere decir que adaptarse, es anticiparse a las transformaciones del entorno y planifica su accionar ante nuevos retos.

b) Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una persona a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

La comunicación es un medio muy importante que es característico del desempeño laboral, toda vez que va a contribuir a que la tarea del trabajador se de en forma eficiente y eficaz.

c) Iniciativa

Cualidad personal para anticiparse a los demás dialogando, actuando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

Lo que puedo comentar sobre iniciativa es que ésta, debemos de demostrarla en el día a día del trabajo, observando y haciendo un seguimiento cercano del recién incorporado en su nuevo lugar de trabajo. Iniciativa no es esperar a que tú responsable directo te dé las instrucciones a realizar, ni realizar tus tareas habituales de la rutina laboral.

d) Conocimiento

Es todo lo que adquirimos mediante nuestra interacción con el entorno, es el resultado de la experiencia organizada y almacenada en la mente del individuo de

una forma que es única para cada persona. Por lo que entendemos el conocimiento es toda la información recabada y consolidada por la persona.

Las reclamaciones en los Servicios Administrativos de EsSalud

La Defensoría del Pueblo (2006), Es Salud, es una de las instituciones que son motivo de quejas por su deficiente atención de acuerdo a la siguiente información: el reporte de la Asociación Pro Derechos Humanos (APRODEH), del Martes 19 de Abril del 2005, se consigna las declaraciones de la Sra. Deborah Urquieta, Secretaria Técnica de la Defensoría del Asegurado de Es Salud, en donde manifiesta que su organismo ha recibido un promedio de 500 quejas al mes, de manera formal, siendo un promedio de 900 quejas que no se formaliza que solamente queda en expresiones verbales ya sea por teléfono o en forma presencial.

Existen otras denuncias escritas, muchas de ellas publicadas en la web y otras enviadas a algunos medios de comunicación, sobre todo la televisión, que da cuenta de la deficiente atención de Es Salud, sobre todo en cuanto al sistema de comunicación. Así, estas denuncias dan cuenta de que no les comunican oportunamente sobre determinados asuntos referentes a la atención. Por ejemplo, en casos de transferencia, le citan para un día; entonces el paciente hace su cola respectiva ese día y al acercarse a ventanilla le dicen que todavía no está disponible el cupo y que regrese la siguiente semana. Así, es posible que en muchos casos se repita la misma historia. Este malestar social que tiene su espiral de continuidad desde hace muchos años no hay cuando acabe, debido a que realmente no se ha hecho gran cosa en materia de sistema de comunicación y mejorar la calidad de los servicios asistenciales.

La Satisfacción del Asegurado

EsSalud (1999), realizó una investigación titulada Nivel de satisfacción del usuario (ENSALUD-CE) consulta externa, cuyos resultados dan cuenta respecto a las opiniones de las personas sobre la calidad de los servicios de salud entregados por los centros asistenciales de Es Salud. La investigación tomó como muestra a 738 usuarios de 8 establecimientos de salud de las Redes del Hospital Nacional Rebagliati y Almenara, tomando en cuenta el número de consultas externas realizadas por cada establecimiento.

Las conclusiones del estudio dan cuenta de que la calidad de los servicios es regular. Según el aspecto de los servicios, entre un 32% y 55% de los casos, los usuarios reportaron una

mejora en la calidad del aspecto específico. Por ejemplo, un 50.6% de los usuarios señaló que la calidad de la instalación física ha mejorado con relación a los años previos.

Fernández 2003, en el estudio titulado “Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)”, dice que la necesidad de mejorar la efectividad en la atención que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, ha llevado a numerosas Instituciones a realizar estudios de investigación acerca de la atención que se debe brindar en un determinado servicio o área para lograr un nivel de satisfacción del usuario. Por ello es de vital importancia ofrecer atención de buena calidad, esto ayuda a los usuarios a satisfacer sus necesidades de salud. Recientemente varias tendencias convergen en asignar una alta prioridad a la calidad de atención: los servidores de salud procuran ofrecer mejor atención a los usuarios que requieren de sus servicios, dado que la calidad de atención y la calidad de los servicios influyen en la toma de decisiones de los usuarios, para la satisfacción de sus necesidades. El Hospital Militar Geriátrico, como muestra de los nuevos desafíos que se están experimentando en el Sector Salud, ha realizado este estudio de tipo operativo, que es distinto a otras investigaciones, está orientado a explorar la demanda, se propone conocer el grado de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de esta institución, con lo cual se aportarán nuevos criterios para la programación de la mejora continua de la calidad en las prestaciones, así como para promover la organización y la participación de los usuarios en la defensa de sus derechos, de acuerdo a los principios de la Bioética. Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera que sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

La Defensoría del Pueblo (2005), informa sobre la percepción de los asegurados entrevistados, aproximadamente un 59% (325 personas) consideró que la atención del personal administrativo del establecimiento de Es Salud es ‘regular’, mientras que aproximadamente un 31% (170) manifestó que es ‘mala’ y solo un 10% (58) que es ‘buena’. Es decir que la gran mayoría de aseguradas y asegurados entrevistados en todo el territorio nacional (90%) se mostraron insatisfechos con el trato recibido. Adicionalmente, en las entrevistas efectuadas se evidenció que personas de distintas regiones manifestaron que no sólo la atención del personal administrativa no era buena, sino que existía

“maltrato”, ya fuese por parte de los vigilantes, del personal administrativo o de los profesionales de la salud. Algunas de ellas manifestaron lo siguiente: “el personal médico es indolente con los pacientes”, “los médicos y el personal administrativo tienen mal carácter”, “tenemos que estar muy temprano y, cuando te atienden, te gritan las personas que atienden”, “la responsable de admisión brinda un mal trato a los asegurados”, “no atienden con paciencia, no tienen trato con la gente”, “algunas personas, como obstetrices, gritan y maltratan, pero otros son muy amables”, “existe un mal trato de parte del administrador; tiene un comportamiento déspota y les grita a los pacientes”, “es necesario mejorar el trato al asegurado, la persona encargada de admisión es el peor servicio que el hospital brinda, es una persona déspota” y “sugiero que haya un trato más humano”.

1.3. Definición de Términos Básicos

1. **Administración:** Proceso para lograr las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma.
2. **Administración de la Calidad:** Conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad. los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos por medios tales como Planeación de la Calidad, el control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y el Mejoramiento de la Calidad dentro del marco del Sistema de Calidad.
3. **Administración de la Calidad Total (TOTAL QUALITY MANAGEMENT-TQM):** Visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios. Esta comienza en la alta dirección de la empresa y asigna responsabilidades tales como el control estadístico de procesos (SPC), grupos de acción correctiva, análisis causa-efecto y metodologías para la solución de problemas, entre otros
4. **Calidad del servicio:** Calidad es lo que se le da la cliente (hardquality), servicio es cómo se le da al cliente (softquality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es

intangibles y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar.

- 5. Calidad del Producto:** Se puede definir como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Se puede definir también como la aptitud para su uso (que sea idóneo para el uso al que está destinado).

En las normas internacionales la palabra Calidad está definida como: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas establecidas; Calidad percibida: Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

- 6. Cliente:** Quien recibe un producto o un servicio. Cualquier persona sobre la que repercute el producto o el proceso. Los clientes pueden ser externos o internos. Los clientes externos no son miembros de la empresa que produce el producto que les afecta. Los clientes internos son afectados por un producto fabricado por su propia empresa.
- 7. Clientes Actuales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.
- 8. Clientes Potenciales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.
- 9. Competencia:** Organización que hace los mismos productos o productos sustitutos de los nuestros (que presta los mismos servicios o servicios sustitutos de los nuestros).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto.

Ho: No existe una gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto.

Hipótesis Específicas

H1: El programa de gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de tarapoto.

H2: La calidad del servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de tarapoto.

2.2. Sistema de variables

- Variable Independiente: Programa de gestión de personal
- Variable Dependiente: Calidad de los servicios Administrativos

2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa de gestión de personal	Programa orientado al mejoramiento en el trato interno y externo de los trabajadores del EsSalud Tarpoto.	Análisis que se realiza mediante una encuesta que estaría dirigidos a los colaboradores de Essalud Tarpoto.	Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos	Socializa todas las metas institucionales. Establece propuestas motivadoras. Trabaja en equipo a fin de sumar esfuerzos ocasionando menor costo de producción. Cumple las metas trazadas. Realiza sus labores evitando las distracciones Se capacita continuamente en su tarea o función. Evidencia interés por ampliar conocimientos. Se muestra accesible a recibir sugerencias. Reconoce los problemas suscitados y da solución. Utiliza sus conocimientos para enseñar a sus compañeros de trabajo.	Escala Dicotómica
Calidad de los servicios administrativos	Servicio que se brinda al cliente calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega	Visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios.	Nivel de satisfacción del asegurado. Gestión de quejas y reclamos del asegurado	Utiliza libro de reclamaciones, organizándolo en el plan estratégico institucional. Analiza críticas del asegurado, plasmadas en el libro de reclamaciones. Analiza la problemática de los asegurados, planteando posibles soluciones. Es eficiente al presentar tareas. Pregunta sobre cualquier duda. Complementa las tareas encomendadas con información adicional. Analiza las tareas encomendadas. Solicita se le asignen labores complementarias.	Escala Dicotómica

Fuente: Elaboración propia

2.4. Tipo y nivel de Investigación

Tipo de investigación

El tipo de estudio seleccionado en esta investigación es de tipo Aplicada, porque se sustenta en la fundamentación teórica de gestión de personal para elaborar un programa de gestión aplicable a la realidad concreta del sector de la seguridad social en busca de la mejora la calidad de los servicios administrativos. Además, porque se va a aplicar una variable independiente: Programa de gestión de personal, para modificar la variable dependiente: Calidad de servicios administrativo.

2.5. Metodología de la investigación

La metodología que utilizamos para evaluar la investigación se basó en el Método cuantitativo, debido a que recoge información cuantificable que luego es expuesta en gráficos y tablas experimentales, dado que, se midió el efecto de la variable independiente respecto a la variable dependiente, contrastando los logros de la prueba de salida con la prueba de entrada.

Diseño No Experimental de la Investigación

El diseño que se aplicó en esta investigación fue Pre Experimental (Pre test-Post tes), porque se aplicó primero una prueba de entrada a un grupo de colaboradores, para posteriormente aplicar las capacitaciones para posteriormente aplicar la prueba de salida.

2.6. Población y Muestra

Población: Para la presente investigación, se consideró el total de colaboradores administrativos y asistenciales del seguro social de salud (Essalud) en la ciudad de Tarapoto-San Martín., que ascienden a un total 380 personas equivalentes al 100%, haciéndose realizado la técnica de selección por inclusión.

Muestra: Para la muestra se consideró solo el 5.26% de total de la población, dado a los inconvenientes presentados en los horarios de los diversos colaboradores, teniéndose que realizar la técnica de selección por exclusión, al cual ascienden a un total de 20 colaboradores.

Muestreo: El Método a utilizar fue el No Probabilístico, toda vez que por conveniencia se decidió trabajar con 20 colaboradores por ser más próximos a los

GE: O₁ x O₂

Donde

GE: Población constituida por los colaboradores asistenciales y administrativos del seguro social de salud (Essalud)

O₁: Medición de la calidad de los servicios de Essalud antes de la aplicación del programa (Pre test)

X: Programa de gestión de personal

O₂: Medición de la calidad de los servicios de Essalud después de la aplicación del programa (Post test)

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 1

Programa de Gestión de calidad de servicios administrativos de Essalud-Tarapoto

Sujeto Muestral	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
1	8	40%	regular	18	90%	excelente	10	50%
2	10	50%	regular	19	95%	excelente	9	45%
3	6	30%	deficiente	17	85%	excelente	11	55%
4	11	55%	regular	18	90%	excelente	7	35%
5	12	60%	regular	16	80%	excelente	4	20%
6	6	30%	deficiente	15	75%	excelente	9	45%
7	11	55%	regular	20	100%	excelente	9	45%
8	7	35%	bajo	15	75%	excelente	8	40%
9	11	55%	regular	20	100%	excelente	9	45%
10	9	45%	regular	15	75%	excelente	6	30%
11	10	50%	regular	20	100%	excelente	10	50%
12	11	55%	regular	20	100%	excelente	9	45%
13	8	40%	deficiente	16	80%	excelente	8	40%
14	11	55%	regular	19	95%	excelente	8	40%
15	9	45%	regular	17	85%	excelente	8	40%
16	10	50%	regular	15	75%	excelente	5	25%
17	10	50%	regular	16	80%	excelente	6	30%
18	11	55%	regular	17	85%	excelente	6	30%
19	11	55%	regular	18	90%	excelente	7	35%
20	11	55%	regular	20	100%	excelente	9	45%
X	9.65	48%		18.25	88%		8.00	40%

Nota: Aplicación del Instrumento de la Prueba de Entrada con fecha y Prueba de Salida con fecha

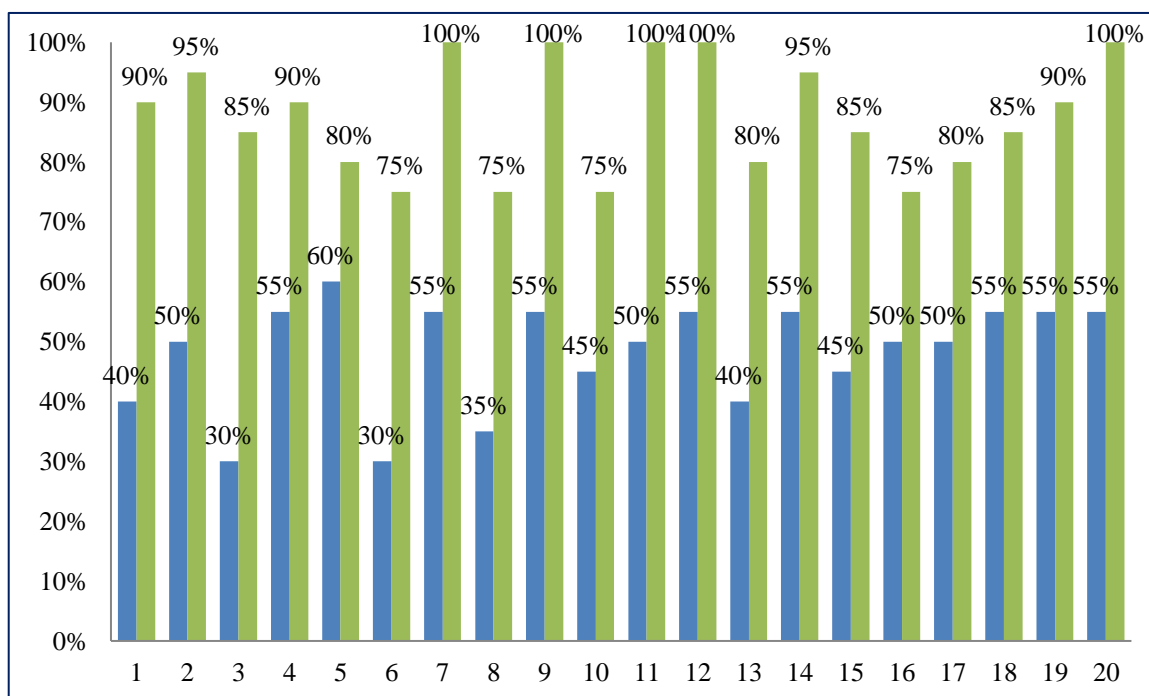


Gráfico 1. Resultados generales obtenidos: Programa de Gestión de calidad de servicios administrativos de Essalud-Tarapoto

Interpretación

Según los datos obtenidos, se observa que un 48% considera que las cuatro dimensiones propuestas presentan deficiencias, resultado obtenido en la prueba de entrada, no obstante, a ello, se muestra un excelente resultado después de haber recibido el programa de gestión de personal para mejorar localidad en el servicio de atención al cliente con un 88% de avance, observándose una diferencia en la mejora de la calidad de servicio en un 40%.

Prueba de hipótesis general

Chi.Cuadrado

6.682125E-07

T - Student

3.770675E-12

Nota: La prueba chi cuadrada para 9 grados de libertad, es mayor que la prueba T Student, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 2*Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales*

Sujeto Muestral	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
1	2	33%	deficiente	5	83%	excelente	3	50%
2	2	33%	deficiente	5	83%	excelente	3	50%
3	1	17%	deficiente	4	67%	excelente	3	50%
4	2	33%	deficiente	5	83%	excelente	3	50%
5	1	17%	deficiente	6	100%	excelente	5	83%
6	0	0%	deficiente	5	83%	excelente	5	83%
7	0	0%	deficiente	4	67%	excelente	4	67%
8	2	33%	deficiente	5	83%	excelente	3	50%
9	1	17%	deficiente	6	100%	excelente	5	83%
10	1	17%	deficiente	6	100%	excelente	5	83%
11	2	33%	deficiente	4	67%	excelente	2	33%
12	2	33%	deficiente	5	83%	excelente	3	50%
13	1	17%	deficiente	5	83%	excelente	4	67%
14	2	33%	deficiente	6	100%	excelente	4	67%
15	1	17%	deficiente	6	100%	excelente	5	83%
16	1	17%	deficiente	4	67%	excelente	3	50%
17	1	33%	deficiente	5	83%	excelente	4	67%
18	1	17%	deficiente	5	83%	excelente	4	67%
19	0	0%	deficiente	6	100%	excelente	6	100%
20	2	33%	deficiente	6	100%	excelente	4	67%
X	1.25	22%		5.15	86%		3.9	65%

Nota: Aplicación del instrumento de la prueba de entrada y prueba de salida con fecha

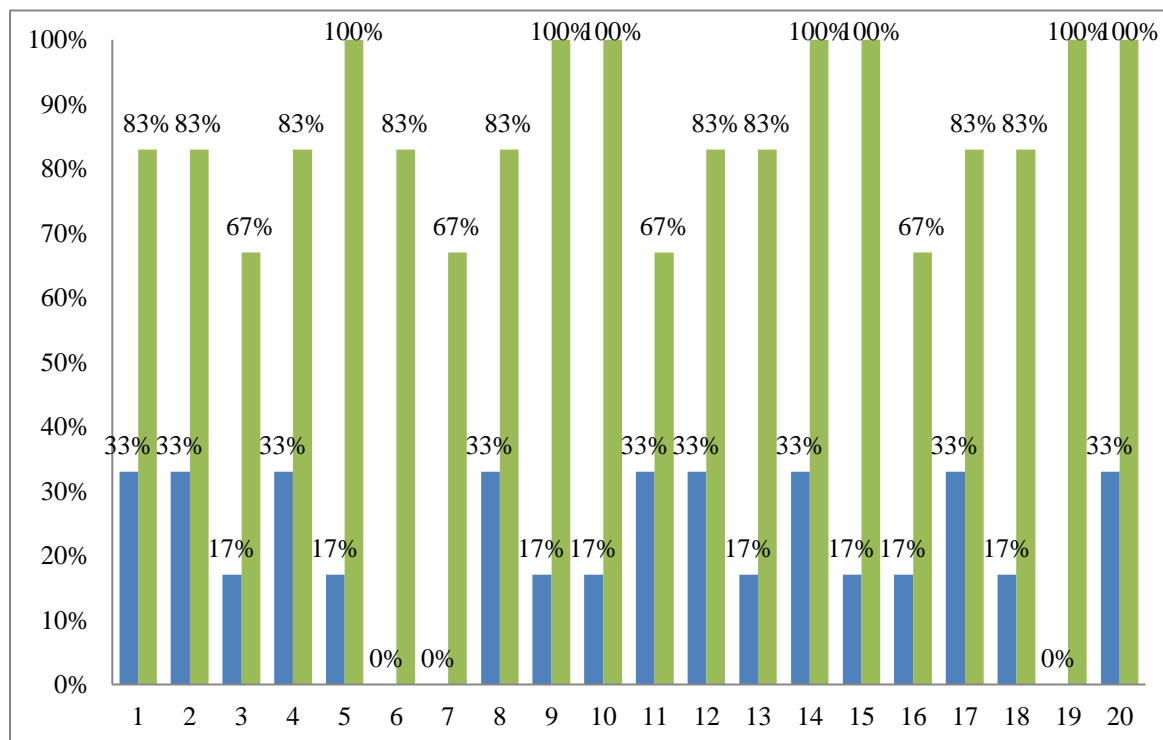


Gráfico 2. Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales

Interpretación

Según los datos obtenidos, se observa que un 22% considera que la primera dimensión concerniente al Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales en el seguro social de salud (Esasalud) en Tarapoto, es deficiente, resultado obtenido en la prueba de entrada, no obstante a ello, se muestra un excelente resultado después de haber recibido el programa de gestión de personal para mejorar localidad en el servicio de atención al cliente con un 86% de avance, observándose una diferencia en la mejora de la calidad de servicio en un 65%.

.Prueba de hipótesis: dimensión 1

Chi.Cuadrado

0.00304739875

T - Student

7.1797E-10

Nota: La prueba chi cuadrada es mayor que la t student se acepta la Hipótesis planteada.

Tabla 3

Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos

Sujeto Muestral	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
1	1	33%	regular	2	67%	excelente	1	33%
2	0	0%	deficiente	2	67%	excelente	2	67%
3	0	0%	deficiente	3	100%	excelente	3	100%
4	0	0%	deficiente	3	100%	excelente	3	100%
5	1	33%	regular	2	67%	excelente	1	33%
6	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
7	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
8	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
9	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
10	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
11	0	0%	deficiente	2	67%	excelente	2	67%
12	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
13	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
14	0	0%	deficiente	3	100%	excelente	3	100%
15	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
16	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
17	0	0%	deficiente	2	67%	excelente	2	67%
18	0	0%	deficiente	2	67%	excelente	2	67%
19	1	33%	regular	3	100%	excelente	2	67%
20	0	0%	deficiente	3	100%	excelente	3	100%
X	0.6	20%		2.7	90%		2.1	70%

Nota: Aplicación del instrumento de la prueba de entrada con fecha y prueba de salida

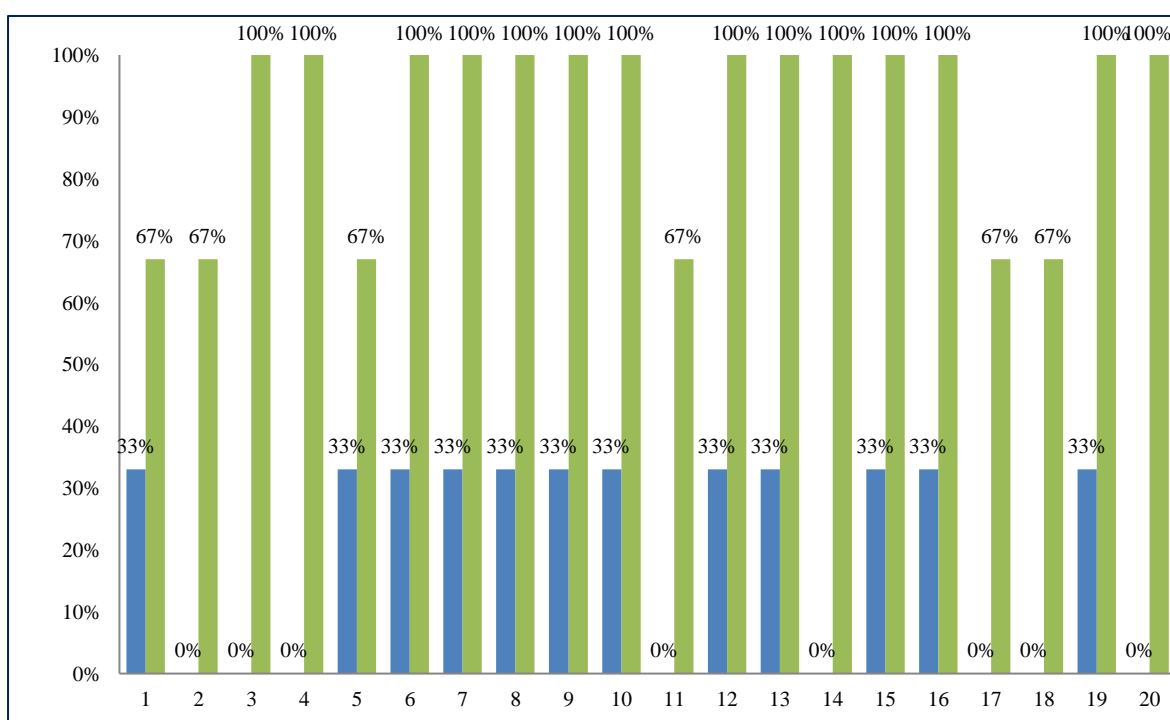


Gráfico 3. Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos

Interpretación

Según los datos obtenidos, se observa que un 20% considera que la segunda dimensión concerniente al Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos en el seguro social de salud (EsSalud) en Tarapoto, es deficiente, resultado obtenido en la prueba de entrada, no obstante a ello, se muestra un excelente resultado después de haber recibido el programa de gestión de personal para mejorar localidad en el servicio de atención al cliente con un 90% de avance, observándose una diferencia en la mejora de la calidad de servicio en un 70%.

Prueba de Hipótesis: Dimensión 2	
Chi.Cuadrado	T - Student
0.39961920375	11.8779375E-07

Nota: Diferencias plasmadas, aceptando la hipótesis planteada, la capacitación es buena para mejorar la calidad del servicio de EsSalud

Tabla 4

Gestión de quejas y reclamos del asegurado

Sujeto Muestral	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
1	3	33%	deficiente	7	78%	excelente	4	44%
2	4	44%	regular	7	78%	excelente	3	33%
3	2	22%	deficiente	7	78%	excelente	5	56%
4	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
5	4	44%	regular	9	100%	excelente	5	56%
6	1	11%	deficiente	8	89%	excelente	7	78%
7	4	44%	regular	8	89%	excelente	4	44%
8	3	33%	deficiente	7	78%	excelente	4	44%
9	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
10	3	33%	deficiente	9	100%	excelente	6	77%
11	4	44%	regular	7	78%	excelente	3	33%
12	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
13	4	44%	regular	8	89%	excelente	4	44%
14	4	44%	regular	9	100%	excelente	5	56%
15	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
16	3	43%	deficiente	7	78%	excelente	4	44%
17	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
18	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
19	3	33%	deficiente	9	100%	excelente	6	77%
20	3	33%	deficiente	8	89%	excelente	5	56%
X	3.15	35%		7.9	88%		4.75%	54%

Nota: Aplicación del instrumento de la prueba de entrada con fecha y prueba de salida

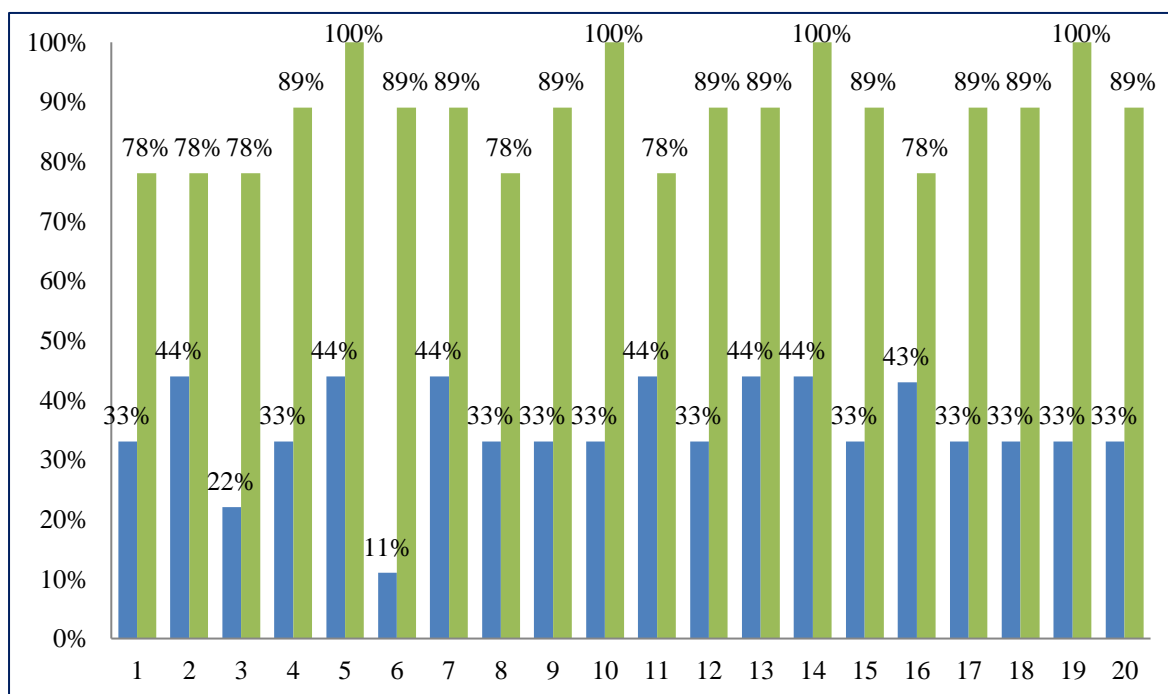


Gráfico 4. Gestión de quejas y reclamos del asegurado

Interpretación

Según los datos obtenidos, se observa que un 35% considera que la tercera dimensión concerniente a la Gestión de quejas y reclamos del asegurado en el seguro social de salud (Esasalud) en Tarapoto, es deficiente, resultado obtenido en la prueba de entrada, no obstante a ello, se muestra un excelente resultado después de haber recibido el programa de gestión de personal para mejorar localidad en el servicio de atención al cliente con un 88% de avance, observándose una diferencia en la mejora de la calidad de servicio en un 54%.

Prueba de hipótesis: dimensión 3

Chi.Cuadrado

0.82751935125

T - Student

1.4095625E-06

Nota: Se observa la influencia de una variable sobre la otra, aceptando la hipótesis planteada, es necesario el programa de gestión de personal, para mejorar la calidad del servicio administrativos en Es Salud.

Tabla 5*Nivel de Satisfacción del Asegurado*

Sujeto Muestra	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
1								
1	1	50%	regular	2	100%	excelente	1	50%
2	1	50%	regular	2	100%	excelente	1	50%
3	1	50%	regular	2	100%	excelente	1	50%
4	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
5	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
6	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
7	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
8	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
9	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
10	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
11	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
12	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
13	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
14	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
15	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
16	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
17	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
18	0	0%	deficiente	1	50%	regular	1	50%
19	1	50%	regular	2	100%	excelente	1	50%
20	0	0%	deficiente	2	100%	excelente	2	100%
X	0.2	10%		1,65	83%		1.45	73%

Nota: Aplicación del instrumento de la prueba de entrada con fecha y prueba de salida.

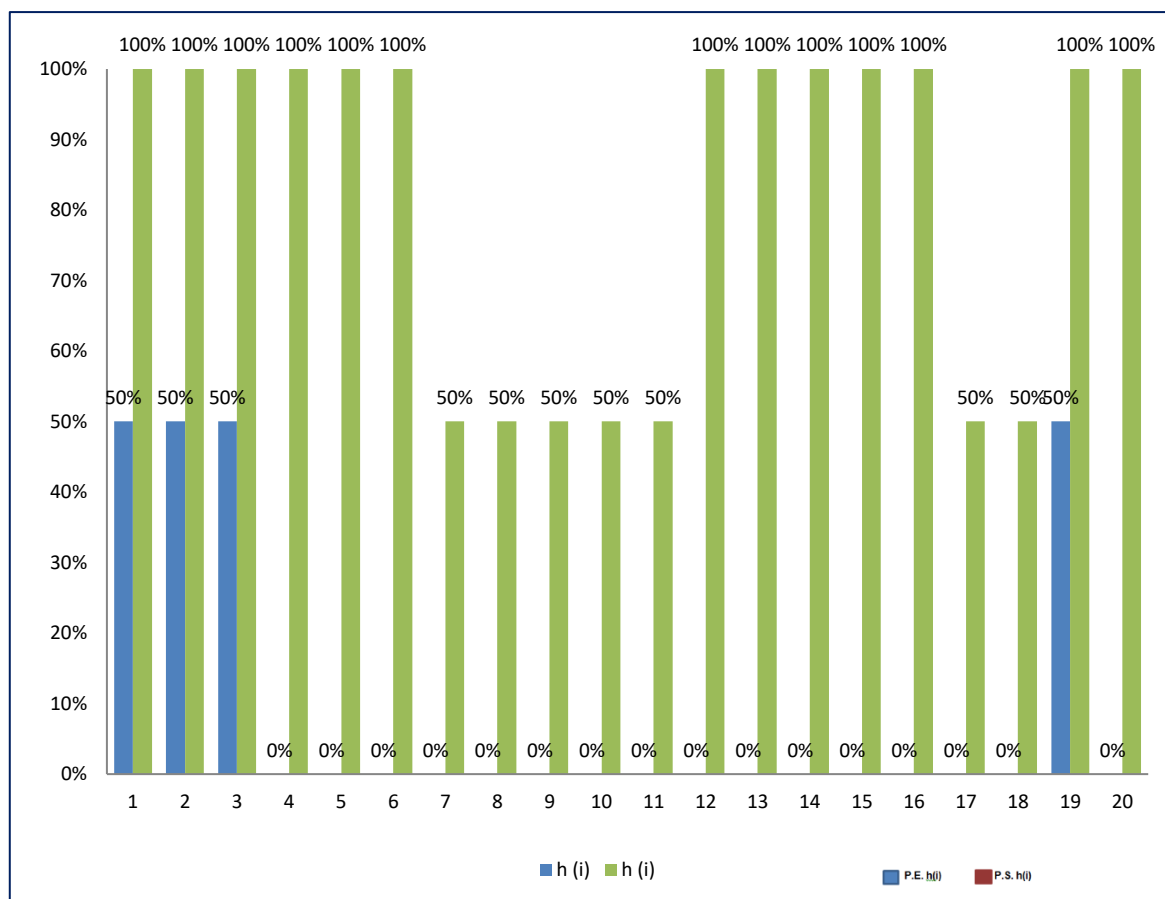


Gráfico 5. Nivel de satisfacción del asegurado

Interpretación

Según los datos obtenidos, se observa que un 35% considera que la tercera dimensión concerniente a la Gestión de quejas y reclamas del asegurado en el seguro social de salud (Esasalud) en Tarapoto, es deficiente, resultado obtenido en la prueba de entrada, no obstante a ello, se muestra un excelente resultado después de haber recibido el programa de gestión de personal para mejorar localidad en el servicio de atención al cliente con un 88% de avance, observándose una diferencia en la mejora de la calidad de servicio en un 54%.

Prueba de hipótesis: Dimensión 4

Chi.Cuadrado

T - Student

1.0343991890625

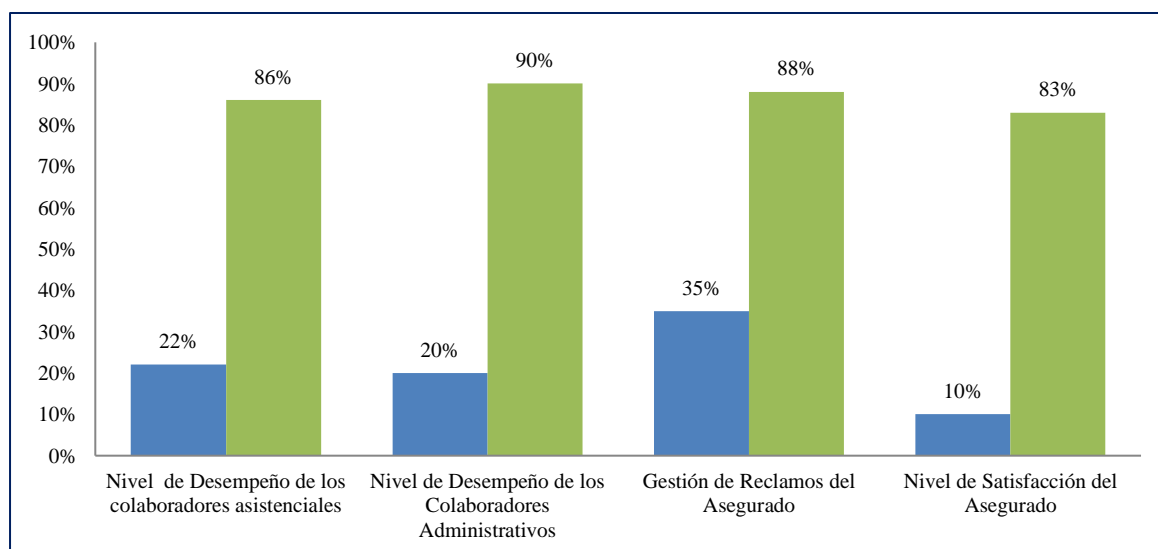
1.761953125E-06

Nota: Se observa la influencia de una variable sobre la otra, aceptando la hipótesis planteada, es necesario el programa de gestión de personal, para mejorar la calidad del servicio administrativo en Es Salud.

Tabla 6*Cuadro comparativo por dimensiones*

Dimensiones	Prueba de Entrada			Prueba de Salida			Diferencia	
	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)	Q	f (i)	h (i)
NIVEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ASISTENCIALES	1.25	22%	deficiente	5.15	86%	excelente	3.9	65%
NIVEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS	0.6	20%	deficiente	2.7	90%	excelente	2.1	70%
GESTION DE RECLAMOS DEL ASEGURADO	3.15	35%	deficiente	7.9	88%	excelente	4.75	54%
NIVEL DE SATISFACCION DEL ASEGURADO	0.2	10%	deficiente	1.65	83%	excelente	1.45	73%
Promedio	1.3	22%	deficiente	4.35	87%	excelente	3.05	66%

Nota: Aplicación del instrumento de la prueba de entrada con fecha y prueba de salida.

**Gráfico 6.** Resultados comparativos por dimensiones

Interpretación

A nivel general se observa un incremento de las Dimensiones en 66% respecto de la Prueba de Salida con la Prueba de entrada.

Las Dimensiones de Nivel de desempeño de colaboradores administrativos y la Gestión de reclamos del asegurado, son los que presentan el más alto nivel de resultados.

Las Dimensiones del Nivel de desempeño de Colaboradores asistencial y del nivel de satisfacción del asegurado son los que más bajo incremento tiene.

3.2. Discusión de resultados

En EsSalud tienen el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias peruanas, brindándoles los servicios de salud y las prestaciones económicas y sociales que están comprendidas dentro del régimen contributivo de la Seguridad Social de Salud, basados en los principios de solidaridad, equidad y universalidad para sus asegurados. Para ello contamos con la calidad, calidez y valores de nuestro personal y con una red de establecimientos de salud y centros de alta especialización adecuadamente equipados.

Consideramos a los asegurados y empresas aportantes como socios en esta tarea, siendo la responsabilidad de administrar en forma eficiente de sus aportaciones.

El trabajo de investigación narra resultados alentadores después de una adecuada aplicación del programa de gestión de personal, las pruebas ji cuadrada, arrojan resultados alentadores, superiores a la t Studen, en donde se puede afirmar que ambas variables son independientes, quiere decir que estos comparados con la tesis para optar el grado de maestro, denominada “Administración de recursos humanos” de Esther Amalia Hernández Andrade, quien concluye que la administración adecuada de los recursos humanos, depende exclusivamente de personal capacitado, y con adecuadas políticas de gestión, trabajar con humanos es una tarea exclusiva de entenderse uno mismo para entender a los demás.

Los resultados de la tabla 06 permiten comprobar los porcentajes de incremento, básicamente existe 66% de diferencia luego de aplicar el programa de gestión de personal para mejorar la calidad del servicio de Es Salud, corroborando lo que dice la Tesis Doctoral: “Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas”, realizada por: Celia Martín Sierra de la Universidad de Valladolid-España, en el año 2011, narra la importancia de las capacitaciones en las instituciones y que deben ser permanentes, sobre todo si queremos mejorar en calidad de servicios.

CONCLUSIONES

1. El impacto del programa de gestión de personal en la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto, representan una alternativa de mejorar en el trato a los asegurados, mejorando en 66% el rendimiento de los trabajadores.
2. El nivel de la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto, desde la percepción de los asegurados, es pésima y que solo debe mejorar con un personal capacitado en forma permanente.
3. Un programa de gestión de personal orientado hacia la mejora de la calidad de los servicios que presta Es Salud – Tarapoto, es programar en forma permanente cursos de capacitación y actualización inherentes a la calidad del servicio, como lo muestran los resultados, antes de ser capacitados y después, 66%,
4. Los cambios que se presentan en la calidad de los servicios de Es Salud - Tarapoto con la aplicación del programa de política de gestión de personal, son muy visibles, pues se necesita capacitación permanente.

RECOMENDACIONES

1. El programa de gestión de personal requiere actualización permanente, debe organizar capacitación permanente la oficina de recursos humanos, por lo que se debe programar talleres de sensibilización del personal, partiendo primero de integración de todos los actores.
2. Mejorar la calidad de los servicios administrativos de Es salud, informando a la población asegurada, con trípticos de los beneficios que significa estar asegurado. Obligar a los trabajadores a capacitarse permanentemente sobre todo en gestión de recursos humanos.
3. La aplicación del programa de gestión de personal, es necesario crear los famosos clubes de voluntariado, los cuales también deben ser capacitados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (1990). *Administración De Recursos Humanos*. México, Editorial Trillas.
- Bayo, A., Y Merino, J. (2002). *Estrategia Y Operativa De Rendimiento Humano En La Industria Manufacturera Española. Management*,
- Blanch, J, (2003). *Teoría De Las Relaciones Laborales*. Desafíos. Editorial Uoc, 2003.
- Brown, Lori Diprete; Franco, Lynne Miller; Rafeh, Nadwa; Hatzell, Theresa (1995). *Garantía De La Calidad De La Atención De Salud En Los Países En Desarrollo*. Washington: Usaid.
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*, (Tesis pregrado) Universidad Cayetano Heredia.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Quinta Edición, Santa Fé, Bogota, Colombia. Editora Campus, Ltda.
- Dessler, G. (2001). *Administración De Personal*. (8ª. Ed.). México: Prentice Hall.
- Diestra, M. (2012) *Gestión Empresarial intitulada "TDC Talent Development Consulting Consultora de Recursos Humanos"* (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad católica del Perú,
- Donabedian, A. (1974). *Calidad De La Atención Médica*. México Prensa Médica Mexicana.
- Essalud (1999). *Nivel De Satisfacción Del Usuario* (Ensalud-Ce) Consulta Externa. Lima: Es Salud
- Fernández Collado, Carlos (1991). *Hacia Una Definición De La Comunicación Organizacional. La Comunicación En Las Organizaciones*. México: Trillas.
- Fernández Malaspina, Jorge Francisco (2003). *Tesis. Escuela Académico Profesional De Medicina Humana*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, 2003.
- Garza Treviño, Juan Gerardo (2000). *Administración Contemporánea*. 2ª Ed. México: Mc Graw Hill.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing Y Gestión De Servicios: La Gestión De Los Momentos De La Verdad Y La Competencia En Los Servicios*. Madrid. Editorial Díaz De Santos.

- Hernández, E. (2000) “*Administración de recursos humanos*” Tesis de (maestría) Universidad de Nuevo León-España
- Martin, C. (2012). *Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid-España
- Opisso, Angélica (2012). *La Atención Personalizada De La Realidad Laboral Y Profesional*. Argentina.
- Organización Mundial De La Salud, Oms - (1988) *Accesibilidad A Los Servicios De Salud*. Suiza
- Parra Morzán, Carlos (1998). *La Comunicación Y Sus Esquemas*. Lima: Editorial Ama Llulla, Pp. 127. 4
- Pellegrini, Silvia (1994) *El Impacto De La Imagen En La Comunicación*. Lima: Ediciones De La Usmp. 1994, Pp. 95.
- Pérez, María (2009). *Rotación De Personal. Recurso Humano*. Lima (Perú) Informe Defensoría N° 105, *El Derecho A La Salud Y A La Seguridad Social: Segunda Supervisión Nacional*. Lima: Dp.
- Salas, D. & Pérez (2012) *Las Competencias Y El Desempeño Laboral En El Sistema Nacional De Salud Escuela Nacional De Salud Pública*. La Habana, Cuba.
- Rodríguez, A. (2005). *Administración Internacional De Recursos Humanos. Marketing De Servicios*. México, Mcgraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO A.
Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	dimensiones	indicadores	Técnica de recolección
Influencia del Programa de gestión de personal en la calidad de servicio que brinda el Hospital Essalud Tarapoto periodo 2017-2018	En qué medida el programa de gestión de personal mejora la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto?	<p>Establecer en qué medida el programa de gestión de personal mejora en la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (Es salud) en la ciudad de Tarapoto</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de los servicios que presta Es Salud en la ciudad de Tarapoto, desde la percepción de los asegurados</p>	<p>El Programa de gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (EsSalud) en la ciudad de Tarapoto</p> <p>H1: El programa de gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (Essalud) en</p>	<p>Programa de gestión de personal</p> <p>Gestión de servicios administrativos</p>	<p>Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales</p> <p>Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos</p> <p>Gestión de quejas y reclamos del asegurado</p>	<p>Socializa todas las metas institucionales.</p> <p>Establece propuestas motivadoras.</p> <p>Trabaja en equipo a fin de sumar esfuerzos ocasionando menor costo de producción.</p> <p>Cumple las metas trazadas.</p> <p>Realiza sus labores evitando las distracciones</p> <p>Se capacita continuamente en su tarea o función.</p> <p>Evidencia interés por ampliar conocimientos.</p> <p>Se muestra accesible a recibir sugerencias.</p> <p>Reconoce los problemas suscitados y da solución.</p> <p>Utiliza sus conocimientos para enseñar a sus compañeros de trabajo.</p> <p>Utiliza libro de reclamaciones, organizándolo en el plan estratégico institucional.</p> <p>Analiza críticas del</p>	Encuesta

		<p>Diseñar un programa de política de gestión de personal orientado hacia la mejora de la calidad de los servicios que presta Es Salud - Tarapoto</p> <p>Evaluar los cambios que se presentan en la calidad de los servicios de Es Salud - Tarapoto con la aplicación del programa de política de gestión de personal.</p>	<p>la ciudad de tarapoto.</p> <p>H2: La calidad del servicios administrativos que presta el seguro social de salud (Essalud) en la ciudad de tarapoto</p>		<p>Nivel de satisfacción del asegurado</p>	<p>asegurado, plasmadas en el libro de reclamaciones. Analiza la problemática de los asegurados, planteando posibles soluciones. Es eficiente al presentar tareas. Pregunta sobre cualquier duda. Complementa las tareas encomendadas con información adicional. Analiza las tareas encomendadas. Solicita se le asignen labores complementarias.</p>	
--	--	--	---	--	--	---	--

Anexo B

Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Programa de Gestión de Personal

Variable dependiente: Calidad de Servicios Administrativos

Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Evaluación
<p>Dimensión 1</p> <p>Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales</p> <p>Es una escala de medición que se da de forma personal con respecto al resto de personas en el ejercicio de las funciones asistenciales, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de las labores asignadas dentro de una institución de salud.</p>	<p>1.1 Socializa todas las metas institucionales.</p> <p>1.2 Establece propuestas motivadoras.</p> <p>1.3 Trabaja en equipo a fin de sumar esfuerzos ocasionando menor costo de producción.</p> <p>1.4 Cumple las metas trazadas.</p> <p>1.5 Realiza sus labores evitando las distracciones.</p>	<p>ENCUESTA</p>
<p>Dimensión 2</p> <p>Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos</p> <p>Es una escala de medición que se da de forma personal con respecto al resto de personas en el ejercicio de las funciones administrativas, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de las labores asignadas dentro de una institución de salud.</p>	<p>2.1 Se capacita continuamente en su tarea o función.</p> <p>2.2 Evidencia interés por ampliar conocimientos.</p> <p>2.3 Se muestra accesible a recibir sugerencias.</p> <p>2.4 Reconoce los problemas suscitados y da solución.</p> <p>2.5 Utiliza sus conocimientos para enseñar a sus compañeros de trabajo.</p>	<p>ENCUESTA</p>

<p>Dimensión 3</p> <p>Gestión de quejas y reclamos del asegurado</p> <p>Es el conjunto de unidades orgánicas, normas, procesos y procedimientos establecidos para brindar una atención personalizada al ciudadano, evaluar y verificar las denuncias presentadas ante la Contraloría General y los Órganos de Control Institucional a nivel nacional, facilitando la participación de la ciudadanía en el control social, mediante la supervisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los funcionarios públicos.</p>	<p>3.1 Es eficiente al presentar tareas.</p> <p>3.2 Pregunta sobre cualquier duda.</p> <p>3.3 Complementa las tareas encomendadas con información adicional.</p> <p>3.4. Analiza las tareas encomendadas.</p> <p>3.5 Solicita se le asignen labores complementarias.</p>	<p>ENCUESTA</p>
<p>Dimensión 4</p> <p>Nivel de satisfacción del asegurado</p> <p>Es la "percepción del asegurado sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los asegurado: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del asegurado, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el asegurado y la entidad, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente.</p>	<p>Utiliza libro de reclamaciones, organizándolo en el plan estratégico institucional.</p> <p>Analiza críticas del asegurado, plasmadas en el libro de reclamaciones.</p> <p>Analiza la problemática de los asegurados, planteando posibles soluciones.</p>	<p>ENCUESTA</p>

Anexo C

Instrumento para recolección de datos

Encuesta para medir el programa de gestión de personal.

Nombre de la empresa: “ESSALUD-TARAPOTO”

Buenos días, somos estudiantes de Post Grado, de la Especialidad Gestión Pública abocados a un trabajo de investigación para evaluar un programa de gestión de personal en lo referente a la calidad de los servicios administrativos, en este momento su información es muy valiosa.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo.

Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales

1. ¿Considera usted que la competencia de los colaboradores de Essalud es la más adecuada y correcta frente a los usuarios?
a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre
2. ¿Considera que Essalud percibe con claridad las necesidades y beneficios que usted requiere?
a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre
3. ¿Cree usted que Essalud está mejorando positivamente para brindarle un mejor servicio?
a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre
4. ¿Considera usted que Essalud tiene la idea clara de tus exigencias?
a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

Nivel de desempeño de los colaboradores administrativos

5. ¿Cree usted que Essalud tiene una escala de evaluación adecuada para cada trabajador?
a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

6. ¿Cree usted que Essalud se diferencia de otros sectores por la calidad en evaluación de los trabajadores?

a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

Gestión de quejas y reclamos del asegurado

7. ¿Considera usted que Essalud le brinda una correcta capacitación y actualización en gestión de personal?

a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

8. ¿Recibes capacitación y actualización permanente?

a) Muy Bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy Alto

9. ¿Considera Usted que la capacitación y actualización, debe representar un pilar fundamental en tu formación como trabajador de Essalud?

a) Muy Bajo b) Bajo c) Regular d) Alto e) Muy Alto

Nivel de satisfacción del asegurado

10. ¿Considera usted que los procedimientos para la atención del Asegurado es efectiva?

a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

11. ¿Se siente satisfecho con la rapidez que brinda la Essalud en la organización de atención al asegurado?

a) Nunca b) Casi Nunca c) Algunas Veces d) Casi Siempre e) Siempre

Encuesta de calidad de los servicios de EsSalud Tarapoto

Nombre de la empresa: “EsSalud-Tarapoto”

Por favor, valora en una escala del 1 al 5 las siguientes expresiones, siendo el 1 el nivel más bajo o el desacuerdo y el 5 el nivel más alto o en total acuerdo.

NIVEL DE DESEMPEÑO DE TRABAJADORES ASISTENCIALES						
		1	2	3	4	5
1	Valore, en una escala del 1 a 5, su nivel de satisfacción por lo que respecta a Essalud.					
2	Valore, en una escala de 1 a 5, su nivel de satisfacción por lo que respecta a esta entidad con respecto a otras entidades del mismo rubro existentes en la ciudad.					
3	Valore, en una escala del 1 a 5, su nivel de acuerdo con la siguiente frase “Los trabajadores de Essalud nos desempeñamos con eficiencia, comparando con otros trabajadores de sectores similares a los nuestros.”					
4	Valore, en una escala del 1 a 5, su nivel de acuerdo con la siguiente frase “Valoro el Tiempo que trabajo, pues cada día mejoro y me desempeño mejor asistencialmente.”					
5	Valore, en una escala del 1 a 5, su nivel de acuerdo con la siguiente frase “Me beneficio significativamente del desempeño de mis compañeros de trabajo.”					
6	Valore, en una escala del 1 a 5, su nivel de acuerdo con la siguiente frase “El desempeño de los trabajadores asistenciales es la más importante del sector.”					
NIVEL DE DESEMPEÑO DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS						
7	Valore, en una escala de 1 a 5 el nivel de influencia que tiene el desempeño de los trabajadores administrativos de Essalud Tarapoto.					
8	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase: “Esta organización desarrolla bien su trabajo gracias al desempeño de los trabajadores administrativos”.					
9	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase: “En general, el desempeño de los trabajadores administrativos de Essalud Tarapoto es muy eficiente”.					

CANTIDAD Y TIPO DE RECLAMOS DE ASEGURADOS					
10	¿Qué tipo de comentarios suele realizar en su entorno sobre Essalud Tarapoto? Siendo (1) Muy negativos / (2) negativos / (3) ninguno en especial / (4) positivos / (5) muy positivos.				
11	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase: “Los asegurados no reclaman porque son bien atendidos”.				
12	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase: “Me siento orgulloso de trabajar en Es Salud, nadie reclama por los servicios”.				
13	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase: “Me preocupa lo que le pueda afectar a Essalud Tarapoto, con los reclamos de los asegurados”.				
14	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con las siguiente frase “Considero que Es Salud debe mejorar en atención a los asegurados”.				
15	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con las siguiente frase “Considero que Es Salud, valora a los asegurados, brindando servicio de calidad”.				
16	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con las siguiente frase “Considero que Es Salud Tarapoto cuida mi bienestar”.				
17	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con las siguiente frase “Intento mantener las políticas establecidas por Es Salud, para evitar reclamo de los asegurados”.				
18	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase “realizo sugerencias constructivas sobre cómo puede mejorar la atención a los asegurados y evitar recamos”.				
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO					
19	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase “Los asegurados son los mejores atendidos en comparación con otros hospitales de la zona”.				
20	Valore, en una escala de 1 a 5 su nivel de acuerdo con la siguiente frase “Los asegurados consideran que Es Salud debe desaparecer por no cumplir con su rol de servir a toda la población”.				

Anexo D

Data consolidada de resultados

Nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales						
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Considera usted que la competencia de los trabajadores de Essalud es la más adecuada y correcta frente a los usuarios?	12	14	13	15	10
2	¿Considera que Essalud percibe con claridad las necesidades y beneficios que usted requiere?	13	13	14	14	10
3	¿Cree usted que Essalud está mejorando positivamente para brindarle un mejor servicio?	11	15	15	14	9
4	¿Considera usted que Essalud tiene la idea clara de tus exigencias?	15	14	13	10	12
<u>Concepto de Escalas de Evaluación</u>						
5	¿Cree usted que Essalud tiene una escala de evaluación adecuada para cada trabajador?	14	15	12	10	13
6	¿Cree usted que Essalud se diferencia de otros sectores por la calidad en evaluación de los trabajadores?	15	10	13	12	14
<u>Capacitación y Actualización</u>						
7	¿Considera usted que Essalud le brinda una correcta capacitación y actualización en gestión de personal?	11	13	12	15	13
8	¿Recibes capacitación y actualización permanente?	12	11	13	13	15
9	¿Considera Usted que la capacitación y actualización, debe representar un pilar fundamental en tu formación como trabajador de Essalud?	13	10	15	14	12
<u>Organización de Atención al Asegurado</u>						
10	¿Considera usted que los procedimientos para la atención del Asegurado es efectiva?	12	15	9	17	11
11	¿Se siente satisfecho con la rapidez que brinda la Essalud en	13	11	15	13	12

	la organización de atención al asegurado?					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo E

Lista de participantes para medir el programa de gestión de personal en el seguro social de salud (essalud) mediante la maestría en gestión pública denominada:

Programa de Gestión De Personal para mejorar la calidad de los servicios administrativos que presta el seguro social de salud (Es salud) en la ciudad de Tarapoto – San Martín.

ITEMS	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FIRMA
1	SAAVEDRA REÁTEGUI LUZMILA	08953976	
2	SILES VELA ROLANDO	40344000	
3	GIDIOS CHUQUIZUTA GINA	46054340	
4	CASTRO FERNÁNDEZ CÉSAR	47785342	
5	AMARINGO LÓPEZ J. CÉSAR	42452685	
6	RAMÍREZ CHÁVEZ MEDARDO	01121691	
7	VÁSQUEZ AMASIFUEN SILVIA	44010398	
8	GARCÍA SALVADOR ROSAURA	42394478	
9	PINEDO TANGO A LUZ	42386023	
10	INUMA GUERRA PEDRO	05409944	

11	GONZÁLES TUANAMA JUAN CARLOS	47922058	
12	MARICUCHA CUMARI MARIO PAUL	71746356	
13	ARÉVALO TANANTA LIZ MERLI	01123238	
14	ISUIZA TUANAMA BETTY	09899551	
15	JAUREGUI MACEDO DAVID	42145560	
16	ARÉVALO VELA ANA RAQUEL	25807874	
17	FLORES MALDONADO KARINA	41188777	
18	VARGAS CHITA ANITA SILVIA	45633255	
19	RUIZ VELA BELINDA	40126686	
20	RUÍZ PÉREZ CELINDA	42449094	

