

Universidad Nacional de Huancavelica

(Creada por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE
A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
AUDITORÍA Y PERITAJE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:
Yelina Elvia, CARRASCO RODRIGUEZ
Janet, CONTRERAS TICLLACURI**

**HUANCAMELICA - PERU
2013**

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 13 días del mes de Enero del año 2014, a horas 03:00 PM, se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: MS. CPCC Raul primitivo Meza carolinas

Secretario: MS. CPCC Emilliano Reymundo Soto

Vocal: MS. CPCC masno FRANCISCO Flores palomino.

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 0622-2013-FCE-R UNH. del informe final de investigación científica titulado:

"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRETE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAYELCA, 2012"

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): Yelina elvia carrasco rodri'guez
Janet contreras Telloauri

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente el resultado:

BACHILER: Yelina elvia carrasco rodri'guez.

PRESIDENTE: Amobado

SECRETARIO: Amobado

VOCAL: Amobado

RESULTADO FINAL: Amobado por unanimidad

BACHILER: Janet contreras Telloauri

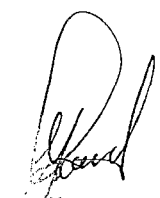
PRESIDENTE: Amobado

SECRETARIO: Amobado

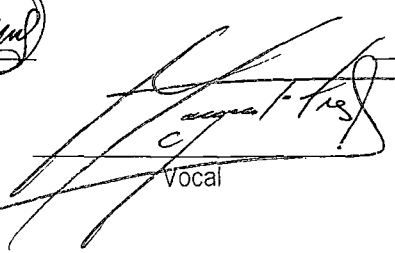
VOCAL: Amobado

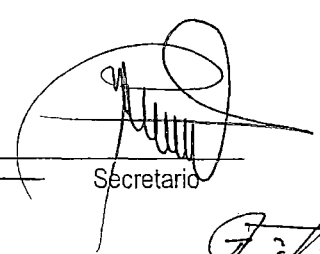
RESULTADO FINAL: Amobado por Unanimidad

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.



YELINA CARRASCO RODRIGUEZ
DNI: 70299447


Vocal


Secretario



Janet Contreras Telloauri
DNI N° 46273369

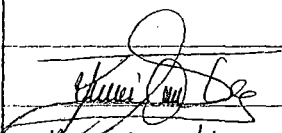


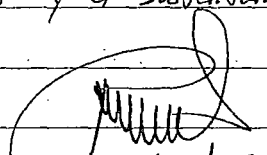
- de ciencias Empresariales, para deliberar el resultado los miembros del Jurado Calificador. Luego de una larga deliberación se llega a los siguientes resultados:

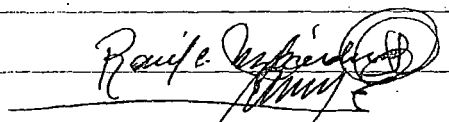
- Mg. cpcc. Emiliano Reymundo Soto (presidente) APROBADO
- Mg. cpcc. Kenia Aguirre Vilchez (Secretario) APROBADO
- Mg. cpcc. Paul Primitivo Meza Córdova (Vocal) APROBADO

Determinándose como resultado final APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 13 horas se concluye con la sustentación firmando en señal de conformidad los jurados y el sustentante.


Kenia Aguirre V.
SECRETARIA


Emiliano Soto E.
presidente.


Paul Primitivo Meza C.
19930375.


Paul Primitivo Meza C.
DNI 44390127

Acta de Sustentación de tesis para optar título profesional de contador público.

En el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica a horas tres de la tarde (3 pm), se dio inicio la sustentación de tesis titulada "APROBADO E INSCRIBIR siendo como sigue: "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCABELICA - 2013" en el marco de las resoluciones siendo como sigue: La Resolución N° 512-2013-FCE-R-UNTH sobre ratificación a los miembros del jurado para la revisión y sustentación siendo como sigue: Mg. cpcc Paul Primitivo Meza Córdova (presidente), Mg. cpcc Emiliano Reymundo Soto (Secretario), Mg. cpcc Magno Francisco Florin Palomino (Vocal) y cpcc Andrés Jesús Ramírez Laurente (suplente), Resolución N° 327-2013-FCE-R-UNTH. sobre aprobación e inscripción del proyecto de investigación científica. y la Resolución N° 004-2014-FCE-R-UNTH.

sobre la programación de fecha y hora para la sustentación para el día lunes 13 de mayo del 2014 a horas 03.00 pm. en el aula magna de la facultad de ciencias empresariales. los bacilleres Yelina elvira carrasco rodríguez y Janet contreras Tzella curi, dándose inicio a este proceso con la lectura de las resoluciones mencionadas, procediendo a la sustentación del informe del tesis, precisando por el presidente en el tiempo establecido en el reglamento de grados y títulos de la UNH, dando inicio por la baciller Yelina elvira carrasco rodríguez, empujando unido por la baciller Janet contreras Tzella curi, continuando la exposición los miembros del jurado calificador iniciaron la segunda etapa referente a las preguntas, iniciando por el vocal del jurado evaluador, prosiguiendo por el miembro secretario jurado calificador, y culminando por el presidente del jurado calificador culminando el proceso de la segunda etapa, el presidente del jurado calificador pide que desalojen los ambientes de la sala del aula magna de la facultad de ciencias empresariales para divulgar el resultado con los miembros del jurado calificador, luego de una larga deliberación se llega a los siguientes resultados:

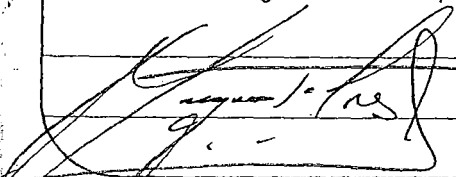
Yelina elvira CARRASCO RODRIGUEZ

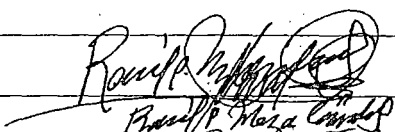
ms. cpcc Raúl Primitivo Meza cardenas (presidente) : Aprobado
ms epce Emiliano Reynaldo Soto (secretario): Aprobado
ms cpcc Magno Francisco Flores palomino (vocal) : Aprobado -
determinándose como resultado final: Aprobado por unanimidad

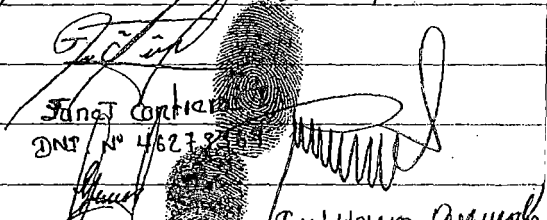
Janet contreras Tzella curi

ms. cpcc Raúl Primitivo Meza Cardenas (presidente) : Aprobado
ms epce Emiliano Reynaldo Soto (secretario): Aprobado
ms. epce magno Francisco Flores palomino (vocal) : Aprobado
determinándose se como resultado final: Aprobado por unanimidad

terminado las cinco y media (5.30 pm). se concluye con la sustentación pasando a firmar los jurados y las sustentantes.


Vocal.


Presidente


Janet Contreras
DNI N° 46212345

Yelina Carrasco Rodríguez
Secretaria

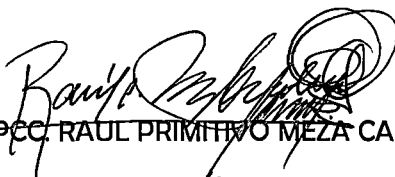
137

ASESOR



MG.CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR

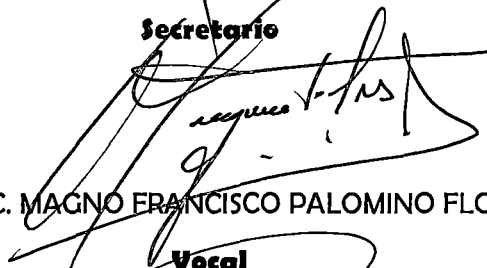
MIEMBROS DEL JURADO



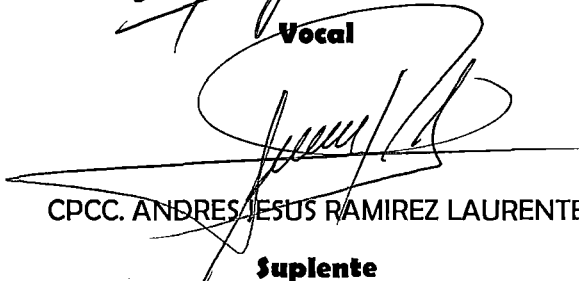
MG. CPCC. RAUL PRIMITIVO MEZA CARDENAS
Presidente



MG. CPCC. EMILIANO REYMUNDO SOTO
Secretario



MG. CPCC. MAGNO FRANCISCO PALOMINO FLORES
Vocal



CPCC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE
Suplente

A mis abuelitos y a mi madre por su apoyo incondicional en mi formación profesional.

A mis amigos por ser parte de mi vida, en todo momento y por apoyarme y nunca dejarme caer.

A Dios por ser quien guía mi camino y ser el sendero de luz y la verdad.

Janet.

A mis Padres Cesar y Elba, quienes me educaron y me brindaron su apoyo incondicional.

A mi hermana y sobrino Rodrigo que son la fuerza y la motivación para seguir adelante.

A Dios por ser quien guía mi camino y ser el sendero de luz y la verdad.

Yelina.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación, en primer lugar agradecerte a ti Dios por bendecirnos porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional de Huancavelica por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestros docentes Mag. CPCC. Luis Julio Palacios Aguilar y al Mag. CPCC. Emiliano Reymundo Soto, quienes con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y su motivación han logrado en nosotros terminar este proyecto con éxito.

A nuestros padres quienes nos han apoyado para llegar a estas instancias de nuestros estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para guiarnos por el camino correcto.

También me gustaría agradecer a mis docentes, porque todos han aportado a mi formación profesional, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son muchas las personas que han formado parte nuestra vida diaria a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimos y compañía en los momentos más difíciles nuestras vidas. Algunos están aquí con nosotros y otros en nuestros recuerdos y nuestro corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte nuestras vidas, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

Pág.

Portada

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice

Resumen

Introducción

CAPITULO I: PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 01

1.2. Formulación del problema 03

1.3. Objetivos: general y específico 03

1.4. Justificación 04

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes 06

2.2. Bases teóricas 09

 2.2.1. Administración de recursos humanos en la organización 09

 2.2.2. Auditoria de recursos humanos 14

 2.2.3. El proceso de una auditoria de la administración de los recursos humanos 16

 2.2.4. Alcance e indicadores empleados en la auditoria de la administración de recursos 19

 2.2.5. Principios que orientan la auditoria de recursos humanos para el mejoramiento de la calidad de servicio de la atención 21

 2.2.6. Calidad de Servicio 22

2.3. Hipótesis 31

2.4. Definición de Términos 32

2.5. Identificación de Variables 34

2.6. Definición operativa de variable e indicadores 34

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio 35

3.2. Tipo de investigación 35

3.3. Nivel de investigación 36

3.4. Método de investigación	36
3.5. Diseño de investigación	37
3.6. Población, muestra, muestreo	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.8. Procedimientos de recolección de datos	39
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados	40
4.2. Prueba de la significancia de la Hipótesis	52
4.2.1. Prueba de la significancia de la Hipótesis General	52
4.2.2. Prueba de la significancia de la Hipótesis Especificas	55
4.3. Discusión	58

Conclusiones

Recomendaciones

Referencia bibliográfica

Anexos

Matriz de consistencia

Instrumentos de medición

Validación de encuestas

Resoluciones

Informes y solicitudes

Organigrama

Panel fotográfico

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Departamental de Huancavelica, titulado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012", con la objetivo de Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.

La hipótesis general fue: El proceso de la auditoría de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

En cuanto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es el descriptivo-correlacional, el diseño utilizado es descriptivo-correlacional, como método general se ha utilizado el método científico y como métodos específicos se han utilizado el método analítico sintético y el método descriptivo, la observación; asimismo la población fue conformada por el personal del Hospital Departamental de Huancavelica, de los cuales se realizó con una muestra de 66 trabajadores (personal).

Para la contrastación de la hipótesis de investigación se ha utilizado el modelo de distribución no paramétrico de independencia Chi Cuadrado con un margen de error de tipo I del 0,05 que es usual en las investigaciones. La evidencia obtenida por las mediciones a través del instrumento de medición dio evidencia a favor de la hipótesis de investigación, es así que el resultado fue, El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos influye de forma positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica, la intensidad de la influencia hallado dentro del dominio probabilístico fue del 69%.

Otra de las conclusiones obtenidas, Se ha determinado que el 18,2% de los casos tienen un nivel bajo en lo referente a la Auditoria de Recursos Humanos, el 59,1% tienen un nivel medio y un 22,7% tienen un nivel alto. En lo referente a la calidad de servicios se ha identificado que el 21,2% de los casos tienen un nivel bajo, el 53% de los casos tienen un nivel medio y el 25,8% de los casos tienen un nivel alto.

Las tesisistas.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación "AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCABELICA - 2012"; con el cual aspiramos obtener el título profesional de Contador Público.

Las razones que nos impulsaron a tratar sobre el tema en mención se sustentan en las dificultades que se presentan en cuanto a la Calidad de Servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica por parte de los trabajadores. Vemos que existe una relación entre La Auditoria de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica; por lo que pretendemos comprobarla. El problema planteado es: ¿De qué manera la auditoria de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012?

El objetivo general es Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.

El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada, se guio con el método científico, además los planteamientos teóricos se encuentran temas referidos a la Auditoria en la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios. Considerando que la Calidad de Servicio tiene mucho que ver con la Auditoria en la Administración de los Recursos Humanos.

El presente informe de investigación, por su carácter amplio y complejo, se estructuro de la siguiente manera:

El primer capítulo se refiere al planteamiento del estudio, formulación del problema, objetivos, justificación del estudio y limitaciones del estudio.

El segundo capítulo contiene los antecedentes del estudio y la fundamentación teórica del trabajo de investigación, donde se abarca los siguientes temas: Auditoria en la Administración de Recursos Humanos, Calidad de Servicio; definición de términos básicos. También podemos encontrar la hipótesis, las variables y la definición operacional de las variables.

El tercer capítulo corresponde al aspecto metodológico, abarca el ámbito de estudio, tipo, nivel y diseño de investigación; además del método de investigación, la población y muestra de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, en el que se incluye la discusión de los resultados a la luz de los antecedentes y las bases teóricas. Finalmente se exponen, conclusiones sugerencias y anexos.

Esperamos que el presente trabajo de investigación contribuya a la mejora del Hospital Departamental de Huancavelica.

Las tesisistas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Departamento de Huancavelica se encuentra ubicado en plena sierra sur-central del Perú. Presenta una topografía accidentada con altas montañas y cumbres cubiertas de nieve, desiertas punas. Su inmensa riqueza minera hace de Huancavelica uno de los departamentos potencialmente más importantes del país.

Limita con los departamentos de Lima, Ica, Junín y Ayacucho y tiene una extensión de 21,079 km² y una población que bordea los 427,009 habitantes.

El Hospital Departamental de Huancavelica fue fundado en enero de 1964 siendo un Hospital Centro de Salud con solo las 4 especialidades Básicas. El crecimiento de esta Institución ha sido a través de un Planeamiento Estratégico de ir transformándose en un Hospital de Especialidades, donde a futuro se realizará docencia en Salud: Medicina, Enfermería, Obstetricia y Nutrición, siendo estas actividades las que nos constituirían en un Centro de Creación de Proyectos de Desarrollo Institucional e Investigación en las diferentes áreas de la Salud.

Sin embargo es un hecho comprobado por propios y extraños la deficiente calidad de los servicios de salud que prestan los hospitales nacionales de nuestro país. Ese mismo panorama de carencia de calidad de servicio se ha notado según investigaciones en el Hospital Departamental de Huancavelica, hecho que genera déficit de personal en las diferentes áreas de salud.

El Hospital Departamental de Huancavelica (HDH), es la falta de calidad de servicio que comprende varios aspectos; desde infraestructura con espacios reducidos, carencia de insumos; atención inhumana del personal de médicos, enfermeras, obstetras, personal auxiliar y también la carencia de un sistema integrado de información hospitalaria y áreas administrativas débiles en información y procesos; documentos de gestión incompletos y nuevas normas sobre incentivos laborales. En los últimos años ha atravesado una situación crítica, principalmente por la permanente rotación de sus autoridades y sobre todo del recurso humano contratado.

El Hospital Departamental de Huancavelica (HDH) es el establecimiento de mayor complejidad en nuestra región, cuenta con trabajadores, administrativos y asistenciales entre nombrados y contratados.

EL HDH es una organización que tiene un manejo administrativo que está regulada por disposiciones propias de la administración pública; sin embargo muchas de estas disposiciones no son aplicadas por las autoridades de la institución en especial en el desarrollo de los recursos humanos.

Al paso que va podría ocasionar negligencias que podrían costar la vida de los pacientes y llegar al desprestigio total del Hospital Departamental de Huancavelica por los bajos servicios de calidad.

En este estudio, se abordará la auditoría de la administración de los recursos humanos a través del análisis del sistema de desarrollo de recursos humanos que está constituido formalmente por las políticas, normas, órganos y funciones que se estructuran y desarrollan para conducir y emplear en forma racional los recursos humanos de una organización. Donde en la auditoría se deben trabajar los procesos que sean prioritarios y que generen procesos de mejoramiento en áreas costo-efectivas, donde debe combinar técnicas de auditoría (evaluación y mejoramiento de problemas de calidad) con el despliegue de comités, evaluando a su vez la efectividad de estos y promoviendo su mejoramiento continuo.

El propósito de la auditoría es convertirse en un instrumento de evaluación monitorización permanente para lograr calidad dentro de los principios del mejoramiento continuo, siendo conocedora de los procesos prioritarios que la organización debe definir a partir del seguimiento a riesgos en la prestación de servicios, cuya finalidad es proteger a los usuarios de

los principales riesgos que se presentan durante el proceso de atención en salud y orientándose al logro de los estándares de acreditación.

Sus objetivos de mejoramiento están centrados en el usuario, comparando la calidad observada con la calidad deseada, detectando las desviaciones que se presentan en esta comparación para elaborar, implementar y hacer seguimiento a los planes y actuar para el mejoramiento, de manera que se impacte el cumplimiento de los estándares, para alcanzar niveles de calidad que lleven a mejorar la Salud de los usuarios al menor costo posible (costo-beneficio). Por estas consideraciones es importante realizar este estudio para contribuir al apoyo del direccionamiento institucional y un mejoramiento continuo, eficaz y eficiente en el Hospital departamental de Huancavelica.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

- ¿De qué manera la auditoria de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿En qué medida el proceso de planeamiento en la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?
- ¿En qué medida el desarrollo de las capacitaciones al personal, influye en el mejor desempeño de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica- 2012?
- ¿De qué manera el ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?
- ¿De qué manera los asuntos laborales de la institución influye en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?

1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el proceso de planeamiento de la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.
- Determinar el desarrollo de las capacitaciones al personal influyen en un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012.
- Identificar los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución que influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012.
- Determinar de manera adecuada los asuntos laborales que influyen en la mejora continua de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Los distintos procesos de modernización de la Salud desplegados en la Región de las Américas, reconocen hoy que la administración y el desarrollo de los recursos humanos es un factor crítico para dar sustentabilidad a las distintas propuestas de mejora.

El Sector salud de nuestro país no ha sido ajeno a estos procesos y aún hacia falta un esfuerzo más integral de análisis y propuesta, respecto a temas como la organización del trabajo en salud; las formas y estilos de gestión del personal de Salud, con énfasis en su disponibilidad, selección, distribución, regulación y régimen laboral; la formación y capacitación de los trabajadores de salud.

La gestión de los servicios de salud no ha mejorado la calidad del servicio, aún persisten la frecuente rotación de los trabajadores especialmente contratados, hay carencia de criterios de selección objetivos y basados en perfiles adecuados a la zona que incrementan el riesgo de ingreso de personal no especializado en el Hospital Departamental de Huancavelica, requiriendo un entrenamiento adicional con los costos correspondientes.

El presente estudio se justifica porque contribuye a mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión por competencias de los trabajadores, así como mejorar la calidad y la eficiencia institucional.

Asimismo, por sus efectos legales, cambios en la estrategia institucional que permita controlar los costos, la calidad de atención y elevación de los índices de productividad y la mejora continua para la sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

AMBITO INTERNACIONAL

- **Guerrero Guerrero, Jaime (2007).** Ministerio de la Protección Social, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud y la Asociación Centro de Gestión Hospitalaria **“Pautas de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud”**.

El propósito de la auditoría es convertirse en un instrumento de evaluación y monitorización permanente para lograr calidad dentro de los principios del mejoramiento continuo, siendo conocedora de los procesos prioritarios que la organización debe definir a partir del seguimiento a riesgos en la prestación de servicios, cuya finalidad es proteger a los usuarios de los principales riesgos que se presentan durante el proceso de atención en salud y orientándose al logro de los estándares de acreditación. Sus objetivos de mejoramiento están centrados en el usuario, comparando la calidad observada con la calidad deseada, detectando las desviaciones que se presentan en esta comparación para elaborar, implementar y hacer seguimiento a los planes y actuar para el mejoramiento, de manera que se impacte el cumplimiento de los estándares, para alcanzar niveles de calidad que lleven a mejorar la Salud de los usuarios al menor costo posible (costo-beneficio).

La auditoría para el mejoramiento de la calidad, si es correctamente implementada, debe constituirse en un componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en Salud que al hacer seguimiento a las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada, incentive el respeto a los derechos del paciente y la buena práctica profesional, así como impacte en fortalecer la viabilidad de la institución y del sistema dentro

de un contexto de efectividad, eficiencia y ética. (La ética enseña que la razón para actuar los que brindan los servicios de salud es el "paciente", o cliente externo para otros para lograr su satisfacción y cumplir sus expectativas y su seguridad. Por tanto, los servicios deben ser de alta calidad, lo más solidario y humano posible, así como respetar el derecho de información, la integridad de las personas que los reciben, siempre que no interfiera con la moral del profesional o de otras personas.

➤ **Ramos Domínguez, Benito Narey (2011). *"Control de Calidad de la Atención de Salud"***

A partir de su larga y rica experiencia profesional en los servicios de salud de Cuba, ampliada con su estancia en misiones internacionales, el profesor Benito Narey Ramos Domínguez nos ofrece en este libro, que no es el primero que escribe, una revisión muy abarcadora acerca del control de calidad en los servicios de salud.

Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los trabajadores del sector. Se debe tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes brindamos nuestros servicios. Cualquier institución para poder cumplir su misión, debe orientarse hacia la satisfacción de los requisitos de los beneficiarios de sus servicios, llámense estos: pacientes, usuarios o clientes (internos y externos) y, además cumplir con los reglamentos, normas o de sistema mediante la evaluación continua e integral de los resultados y del proceso de atención; para alcanzar la excelencia es necesario transitar por el control de calidad.

La ética enseña que la atención de salud debe ser lo más humana posible, de manera que asegure la integridad, la autonomía y la participación activa de las personas mientras reciben estos servicios. En la atención de salud se debe estar en consonancia con *Lex Artis*, que significa el buen actuar de los que brindan los servicios de salud y acorde con los adelantos de las ciencias médicas, mediante una relación de sujeto-sujeto con el paciente (o su familia) que es imprescindible, respetando su integridad para lograr la solución del problema de salud, donde el que recibe la atención tiene la mayor relevancia en este binomio, cumpliendo el consentimiento informado. Otro aspecto de gran interés que no debe olvidarse es que en el proceso de atención médica se establecen relaciones con otros trabajadores, profesionales, estudiantes y directivos dentro de una misma institución o fuera de esta, que requieren relaciones humanista, armoniosas y respetuosas. La ética médica es el tema importante y necesario que enseña que la atención de salud debe ser de la forma

más humana posible, de manera que asegure la participación activa de las personas mientras reciben estos servicios; es decir, respetar la integridad y autonomía del paciente, y cumplir con el consentimiento informado para una adecuada relación médico paciente, cumpliendo así la *Lex Artis*.

Para los japoneses en 1962, Los Círculos de Control de Calidad (CCC) con una larga experiencia de más de 50 años en el estudio de la calidad, son imprescindibles para hacer un adecuado control y mejoría de la calidad, teniendo en cuenta que los profesionales y trabajadores conocen bien los problemas y sus causas y, por tanto, su solución. Afirman que sin los círculos no se alcanza la calidad.

ÁMBITO NACIONAL

- ZEDEYDA JULIO (2002). **“Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao-Callao”** (Tesis Doctoral). Dicho trabajo fue presentado para optar el Grado de Doctor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En el estudio no existe evidencia para aceptar que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de emergencia sea buena, además la percepción de los usuarios sobre estructura del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, es de regular calidad. El estudio también parte del problema de la deficiente atención que reciben los pacientes en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, específicamente en el Servicio de Emergencia. La falta de medidas de bioseguridad e instrumental médico y la calidad de servicio propiamente dicho, son deficientes que afectan la óptima atención a los pacientes. El objetivo principal de la investigación es conocer la percepción que tienen los pacientes respecto a la atención que reciben en el Servicio de Emergencia de dicha institución hospitalaria. La percepción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, sobre calidez del servicio es de regular calidad, además los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad. Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben que sí sintieron mejoría en su estado de salud después de la atención y las expectativas de los usuarios que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión están referidas a recibir una atención más rápida y un mejor trato. Las conclusiones del estudio dan cuenta de que es necesario mejorar la

limpieza, mejorar la ventilación e iluminación en los ambientes del servicio de emergencia y mejorar la señalización, por otro lado, respecto al análisis de la calidez del servicio ofrecido, recomendamos realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas dirigidas al personal técnico-administrativo (admisión/caja, farmacia y personal de seguridad). Por último se debe diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera. Constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA ORGANIZACIÓN

Las políticas, técnicas y procesos con los que se administran el potencial humano, tiene la importancia decisiva en la supervivencia de las empresas e instituciones modernas. El elemento humano se constituye en la clave del desarrollo y es el común denominador de la eficiencia y eficacia de todos los demás factores que intervienen en la actividad de producción de bienes o prestación de servicios. Las actitudes, motivaciones, clima, cultura, valores y apoyo que demuestren tener, condicionan la consecución de los objetivos de la organización.

La empresa que cuenta con una adecuada cultura organizacional orientada a la productividad, así como con el personal idóneo, en el lugar apropiado y en el momento oportuno será una organización competitiva, que ha logrado desarrollar una adecuada administración de sus recursos humanos con lo cual garantizara su crecimiento. En este contexto adquiere especial importancia la definición de administración de recursos humanos que utilizaremos en el presente estudio.

Existen diversas definiciones sobre el término "Administración de Recursos Humanos" para Walker/Stanz, (1995, p. 179) definen la Administración de Recursos Humanos como: "Una Función administrativa, que se ocupa del reclutamiento, selección, colocación, adiestramiento y desarrollo de los recursos humanos de una organización, expresa que la administración de personal, "Un conjunto de políticas y procesos que se orientan a lograr mayor desempeño y colaboración en el trabajo, logrando personal idóneo, asegurando su identificación con la empresa"

Otros autores como Mendoza Valle, Seferino (1993, p. 196) amplía los criterios anteriores y precisa la administración de personal como: El empleo de los individuos con el objeto de alcanzar los fines de la administración de la organización eficiente y económica; con el mayor grado de desenvolvimiento individual, desarrollándolo, guiando y retribuyéndole con procedimientos adecuados.

Para fines del estudio, definimos administración de recursos humanos, como: "Una función administrativa de apoyo y asesoría a la dirección, constituida formalmente por políticas, normas, órganos y funciones que se estructuran y desarrollan para orientar y emplear los recursos humanos de una organización en forma racional, Coadyuvando a su óptima gestión"

Estos elementos al interactuar y operar interrelacionadamente conforman lo que denominaremos un sistema de Administración de los Recursos Humanos.

a) EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El sistema de administración de recursos humanos en una empresa o Institución, está constituida formalmente por las políticas, órganos y funciones que se estructuran y desarrollan para conducir y emplear en forma racional los recursos Humanos (RRHH) de una organización.

En todas las empresas e instituciones existe formal o informalmente estructurada o dispersa una función, dependencia, repartición, departamento, o área de "Desarrollo o Administración de Recursos Humanos", y se constituye como unidad orgánica a la cual le corresponde promover y apoyar la conducción y desarrollo de los trabajadores en el marco del cumplimiento de las políticas, objetivos y metas de la organización, tanto a través de las correspondientes jefaturas, de las cuales, debe ser eficaz órgano de apoyo.

b) POLÍTICAS DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

Debe entenderse la administración de los recursos humanos, como el instrumento sustantivo que coadyuva para una óptima gestión de los niveles directivos y gerenciales. La aplicación directa de las disposiciones en materia de dirigir los recursos humanos corresponde a cada jefe en su respectivo ámbito de competencia.

Las líneas de carrera que corresponden a cada grupo ocupacional deben sustentarse

en los principios de eficiencia y mérito; ambos permanentemente evaluados con igualdad de oportunidades promoviéndose la productividad institucional, la estabilidad, el desarrollo y la realización personal.

Se deberá contribuir a constituir una organización de trabajadores selectos, calificados, motivados, satisfechos y eficientes con capacidad para aprender, adaptarse, innovar e identificados con los fines y logros de su institución.

Se debe aplicar un agresivo programa de capacitación y reconversión ocupacional buscándose mayores niveles de formación y capacitación para la eficiencia.

El establecimiento y administración de las remuneraciones, bonificaciones e incentivos económicos se efectuará en armonía con el desempeño laboral, procurando incorporar y retener al personal calificado, buscando niveles competitivos en los diversos estamentos del mercado laboral.

Se buscará la motivación del trabajador promoviendo su identificación con la organización, su mística para mejorar la calidad de los servicios y un ambiente laboral atractivo.

La asignación de responsabilidad se debe efectuar compatibilizando los resultados de la evaluación del desempeño, la calificación personal y la experiencia adquirida.

c) CAMPOS FUNCIONALES

La administración apropiada de los recursos humanos en una organización comprende los campos funcionales (puntos críticos o procesos de auditoría), acciones y actividades que corresponde desarrollar fundamentalmente las competencias de los individuos.

➤ En materia de planeamiento e incorporación

- Conocer la disponibilidad actual de personal y determinar necesidades futuras teniendo en cuenta los planes de corto, mediano y largo plazo de la organización. Así como los requerimientos de las unidades de la organización.
- Formular el presupuesto de recursos humanos que considere: la cantidad y las calificaciones de los trabajadores, por grupos ocupacionales, líneas y niveles de carrera, para ejecutar los programas de desarrollo de la organización.
- Organizar el registro de ofertas y demandas de empleo, así como detectar las

fuentes más convenientes de captación de recursos humanos.

- Proponer, ejecutar políticas y normas en los procesos de personal (selección, ingreso, remuneraciones, becas de capacitación, evaluación, cese, ascensos, entre otros).
- Elaborar estándares para la evaluación y control de trabajo.
- Programar los perfiles de profesionales de acuerdo a puestos de trabajo.
- Programar, ejecutar y evaluar el proceso de inducción y aprestamiento a los ingresantes a la institución.

➤ **Materia de desarrollo:**

- Ejecutar estudios para evaluar el potencial humano y determinar necesidades de capacitación.
- Desarrollar y evaluar programas de capacitación, cuadros profesionales, técnicos auxiliares y de apoyo.
- Evaluar el desempeño laboral como instrumento central de una política de motivación y refuerzo de la productividad.
- Programar acciones de rotación para el mejoramiento del desempeño y desarrollo de los trabajadores.
- Realizar los ascensos en la carrera del trabajador en base al mérito.
- Programar becas de estudio nacionales e internacionales como forma de incentivo y mejoramiento de la calificación del personal.
- Desarrollar programas de motivación e incentivo (premios, incentivos, honores y reconocimientos entre otros).
- Atender y desarrollar programas que aseguran adecuadas condiciones de vida del personal cesante.

➤ **En materia de asuntos laborales:**

- Efectuar acciones en el campo de las relaciones humanas y comunicaciones entre los trabajadores de la Institución.
- Realizar estudios para detectar prevenir y corregir las situaciones de conflictos y problemas laborales.
- Atender las quejas y reclamos, individuales como colectivos.
- Buscar espacios de diálogo con los trabajadores sindicalistas para la evaluación en

cuanto a pliegos de reclamos, convenios colectivos, huelga.

➤ **En materia de registro y control:**

- Organizar y mantener los legajos del personal
- Organizar y mantener los registros de escalafón
- Controlar las asistencias y permanencia de los trabajadores.
- Registrar y controlar las vacaciones, permisos, licencias, horas extras de trabajo y tiempo de servicios.
- Atender las acciones relacionadas con el desplazamiento de la persona (Rotación, destaque, designaciones, encargos, etc.).

➤ **En materia de disciplina y responsabilidades**

- Orientar y supervisar para asegurar el cumplimiento de deberes y obligaciones, así como el respeto a los derechos del trabajador.
- Fomentar y establecer pautas para fortalecer la disciplina y mantener un buen clima laboral.
- Registrar y adjuntar a los legajos personales las sanciones que por faltas administrativas se apliquen. Vigilar el estricto cumplimiento de las sanciones aplicadas.

➤ **En materia de higiene y seguridad laboral:**

- Formular normas de higiene y seguridad en el trabajo, efectuando inspecciones permanentes.
- Brindar servicios médico asistencial y preventivo promocional.
- Promover pautas, medios de protección del cuerpo y la salud en el trabajo
- Efectuar campañas preventivas contra accidentes y desastres.
- Programar acciones de capacitación para prevenir enfermedades en trabajadores del sector.

➤ **Servicio social:**

- Efectuar actividades recreativas, culturales y deportivas, para el trabajador y su familia.
- Programar acciones de apoyo para conseguir bienes y servicios sociales (Vivienda, alimentos, etc.)
- Promover y gestionar seguros sociales contra accidentes.

- Promocionar, organizar y apoyar la obtención de servicios complementarios (comedores, vestuarios, esparcimiento, bibliotecas, cunas y jardines infantiles, entre otros).

- Apoyar las acciones de los comités y fondos especiales de los trabajadores.

➤ **En materia de compensación y remuneraciones**

- Estudiar y formular propuestas en materia de política de remuneraciones.
- Administrar los recursos económicos con respecto a las remunerativas.
- Tramitar, reconocer y otorgar los derechos económicos sociales (bonificaciones, beneficios, gratificaciones, préstamos, subsidios, indemnizaciones).

Estas áreas deben ser tomadas en cuenta, en una auditoria de la administración de los recursos humanos, como campos de responsabilidades funcional a ser evaluados para su cumplimiento.

Los enfoques administrativos modernos consideran que la administración de recursos humanos deben garantizar que el personal se integre productivamente a la empresa, pero también debe tener una visión estratégica, para lograr dar un soporte adecuado a la posición futura de la organización. Será necesario determinar la situación actual de las características de los recursos humanos y de su administración. Normalmente esto se efectúa a través de desarrollo de programas de auditoria de la administración de los recursos humanos en la organización y puede complementarse con un análisis específico para determinar el clima laboral.

2.2.2. AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

a. AUDITORIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Diferentes autores han definido a la auditoria de recursos humanos o también denominados como auditoria de personal:

Arias Galicia, Fernando (1993, p. 202) define la auditoria de la administración de recursos humanos como: Un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, las higienes, los controles, la aplicación de recursos y la estructura de la organización que tienen a su cargo administrar los recursos humanos, constituye entonces un instrumento de gestión.

Reyes Ponce, Agustín (1996, p.147) menciona que la auditoria de la administración de personal, es: Un procedimiento que tiene por objeto recabar y comprobar, bajo un método especial todas las funciones y actividades que en materia de personal, se realizan en los distintos departamentos, para determinar si se ajustan a los programas establecidos y evaluar si se cumplen los objetivos y políticas de la organización.

Dessler G. (1996) señala que: La Administración de los Recursos humanos, está diseñada sobre la premisa de que todas las organizaciones tienen una gama de necesidades de servicios de recursos humanos, por lo tanto la auditoria adopta una perspectiva general de la organización, que ejecuta estos servicios a un mercado interno de usuarios – clientes.

Si definimos la Auditoria de la Administración de los Recursos Humanos (ARH) en función de una gerencia de recursos humanos (tradicional), decimos que es un examen y evaluación realizados en una entidad, para establecer el grado de eficiencia y eficacia de la implementación de las normas que dictan los sistemas de personal y el cumplimiento de políticas establecidas por la organización. Nosotros consideramos la función de una unidad de recursos humanos desde una perspectiva estratégica por lo que enfocamos a la auditoria de recursos humanos como una función de servicio, para el mercado interno de la organización, debiendo tener la perspectiva de evaluar:

b. Rol e importancia:

La importancia de la auditoria de la Administración de los Recursos Humanos (ARH), deviene por su naturaleza de actividad de control, que lo integra al proceso administrativo; con el objetivo de identificar errores o situaciones, que en potencia representen obstáculos gravitantes para la gestión futura.

- La necesidad y/o interés por la realización de auditorías de la ARH, esencialmente se debe a tres factores:
- La importancia de la función de personal, por sus efectos legales y cambios en la estrategia de las organizaciones.
- Los costos que controlan son muy significativos.
- Las decisiones del área de personal, afectan a la productividad de la

organización y la calidad del entorno laboral.

- La Auditoría de la Administración de Recursos Humanos permite identificar las contribuciones del área de personal a la organización.
- Mejorar la imagen del área de personal.
- Tener claro las responsabilidades y deberes del área de recursos humanos.
- Facilitar la uniformidad de políticas y prácticas.
- Detectar los problemas latentes, potencialmente explosivos.
- Garantizar el cumplimiento de los dispositivos legales.
- Reducir los costos, mediante prácticas mejoradas.
- Promover los cambios necesarios en la organización.

Las auditorías de la administración de recursos humanos, cumplen el rol de ser herramienta para el control administrativo de programas y prácticas de la función de ARH. Estos roles son cada vez más importante para la gestión empresarial, por lo que estas evaluaciones han incrementado su amplitud y profundidad.

2.2.3. EL PROCESO DE UNA AUDITORIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El desarrollo de la contabilidad de recursos humanos se considera necesario para proporcionar a la empresa informes financieros exactos que puedan guiar unas decisiones. Es suficientemente conocido que en casos de fusión o adquisición de empresas se suelen pagar cantidades por encima del valor de los activos físicos. Esto es así porque resulta esencial la organización humana, la lealtad de los clientes, la fidelidad de sus accionistas y su reputación en la comunidad, entre otras cuestiones.

a. DECISIÓN DE EFECTUAR LA AUDITORIA

En el caso de la auditoría de la administración de recursos humanos, no existe ninguna obligación legal; en tal sentido, las decisiones por lo general parten de la misma necesidad y están referidos a un problema que afecta a la organización y que se supone tiene sus raíces en la administración de los recursos humanos.

Esta decisión también involucra determinar si se efectuara una auditoría interna o externa, con la diferencia de que la última por lo general proporciona un punto de vista fresco al de las prácticas y políticas actuales.

b. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE AUDITORIA

Al respecto, habíamos mencionado que podrían ser muy variables, desde una evaluación de "sistema amplio", hasta aquellas específicas.

La práctica es que la mayoría son parciales o específicas con un carácter periódico; en tanto las de "sistemas amplios" son pocas y ocasionales. Esta situación obedece a que en la práctica, las auditorías contienen la administración de recursos humanos y responden a la necesidad de enfrentar problemas como parte de la planeación del sistema de control, en el cual solo se privilegia a los factores críticos de la administración de los recursos humanos.

c. DETERMINACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

El criterio es que se debe buscar la información necesaria, donde se encuentre disponible. Es decir, que para una auditoría determinada, se precisa en una fase preliminar, la información necesaria, coherente con los objetos de la auditoría, luego de cual debemos identificar las fuentes en las que podemos obtener dichas informaciones.

Entre las fuentes habitualmente empleadas, tenemos:

Récord y reportes:

- Es la fuente más fácilmente disponible, ya que se puede obtener del sistema de información de la organización.
- La diferenciación básica entre reportes y record, se encuentra en que los primeros dan información cualitativa y cuantitativa, oportuna y actualizada; el récord da información cuantitativa y pueden ser recopilados de los reportes: del personal de la organización y de los objetivos de cada actividad.

d. RECOPIACIÓN DE DATOS

Es la fase de obtención de datos, de acuerdo a lo planificado. En ésta fase debemos decidir si aplicaremos técnicas metodológicas para recolectar "datos en bruto", si aplicamos la técnica del "brainstorming" (tormenta de ideas) y obtendremos "datos depurados", si estratificamos la información disponible.

De otro lado las técnicas de recolección más usuales son:

Entrevista: al personal representativo sobre conocimientos, actitudes, aptitudes, opiniones y moral de los trabajadores.

El criterio es que: "Quienes tienen que vivir con el sistema son los que están mejor calificados para juzgar su valor".

Las actitudes pueden inferirse del récord de ausentismo, impuntualidad, disciplina, productividad y desperdicios.

Encuestas: Se aplicaron sobre actitudes, opiniones y moral de los empleados.

Proyectos especiales de investigación: En los que a partir de análisis deductivo o inductivo, se puede desarrollar datos esenciales para su análisis y evaluación.

Entre estos encontramos a los estándares; los cuales nos permiten establecer una relación de competitividad en cuanto los niveles que se tienen en organizaciones similares y/o de la competencia.

e. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Es la parte más importante de la ARH; es el señalamiento de fallas encontradas sobre el cumplimiento de los programas y presupuestos de personal, la investigación de las causas, la determinación si los programas y procedimientos pueden mejorarse, ya sea para la obtención de políticas fijadas o sus modificaciones y toda acción de personal.

El valor y la confiabilidad de las auditorías pueden aumentar, conforme el análisis se combina con los experimentos y la experiencia para identificar técnicas mejoradas en la medición de resultados y la influencia de los programas.

f. INFORME DE AUDITORIA DE ARH

La auditoría practicada debe consignarse en un informe, en el que se precise los datos obtenidos y explicados, conclusiones y recomendaciones pertinentes. Debe incidirse en:

Fallas de los programas procedimientos

La adecuación o no de los programas en relación con los objetivos y políticas de personal, sustentando modificaciones.

Recomendaciones a adoptarse

En el caso de las auditorías periódicas, se deben efectuar comparaciones con resultados anteriores, evaluando los cambios.

Aun cuando es una práctica común, es discutible que estos Informes estén dirigidos para las necesidades de gerentes y directores; en todo caso se debe evaluar las ventajas de que sean de uso amplio para efectos de las correcciones pertinentes.

Si bien no es una práctica común, sugerimos que en el proceso de la auditoría se propongan los lineamientos para: Desarrollar un plan de acción, para corregir desviaciones en objetivos, políticas y procedimientos.

Efectuar el seguimiento al plan de acción, para establecer si se resolvieron los problemas detectados en la auditoría.

2.2.4. ALCANCE E INDICADORES EMPLEADOS EN LA AUDITORIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El alcance de la auditoría de la ARH, varía desde las que pretenden revisar en forma detallada todas las actividades y objetivos de la función, hasta aquellas las más generales.

A continuación presentamos un modelo de las áreas específicas de evaluación de la auditoría de la ARH, propuesto por William B. WERTHER y Keith DAVID: evaluaciones cuantitativas de un área específica. Esta diversidad se debe a que la auditoría de la ARH se encuentra en fase de evolución, adicionalmente por su carácter de instrumento de gestión, es más importante que su diseño y alcance respondan a las necesidades del caso específico.

➤ Sistemas de información sobre ARH

Planes de recursos humanos.

Estimados de ofertas y demandas.

Inventarios de recursos humanos.

Planes de sustitución y reemplazo.

➤ Análisis puestos

Niveles de estándares de puestos.

Descripciones de puestos.

Especificaciones de puestos.

➤ **Igualdad de oportunidades**

Comunicación de oportunidades.

Promociones justas.

Igualdad de normas.

➤ **Compensaciones**

Niveles de sueldos y salarios.

Paquete de prestaciones.

Servicios al personal.

Integración de personal y desarrollo.

➤ **Reclutamiento**

Fuentes de reclutamiento.

Disponibilidad de posibles candidatos.

Solicitudes y banco de solicitudes.

➤ **Selección**

Tasas de selección.

Procedimientos de selección.

Seguimiento.

➤ **Capacitación y orientación**

Programa de orientación.

Objetivos y procedimientos de capacitación.

Tasas de efectividad en la capacitación.

➤ **Desarrollo profesional**

Planes de desarrollo.

Planes de promoción.

Éxito de los movimientos de reubicación.

➤ **Control y evaluación de la organización: Evaluación del desempeño:**

Estándares y medición del desempeño.

Técnicas de evaluación del desempeño.

Entrevistas de evaluación.

➤ **Administración de las relaciones laborales**

Administración del contrato laboral.

Evaluación económica del contrato colectivo.

Procedimientos para la resolución de conflictos.

➤ **Control de los recursos humanos**

Comunicación de los empleados.

Procedimientos de cambio y desarrollo.

➤ **Calidad del entorno**

Potencial de conflictos.

Comité de calidad.

Tasa de rotación.

➤ **Auditoría de la ARH**

Función de personal.

Jefes de línea.

Retroalimentación sobre la función de personal.

2.2.5. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ATENCIÓN

Guerrero Guerrero, Jaime (2007, pp. 30-32) Los principios rectores en los que se fundamenta la auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud son:

Promoción del Autocontrol: La auditoría debe contribuir para que cada individuo adquiera las destrezas y la disciplina necesarias para que los procesos en los cuales participa, se planeen y ejecuten de conformidad con los estándares adoptados por la organización, y para dar solución oportuna y adecuada a los problemas que se puedan presentar en su ámbito de acción.

Enfoque Preventivo: La auditoría busca prever, advertir e informar sobre los problemas actuales y potenciales que se constituyen en obstáculos para que los procesos conduzcan a los resultados esperados.

Confianza y Respeto: La auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud debe fundamentarse en la seguridad y transparencia del compromiso serio y demostrado de las instituciones, para desarrollar, implantar y mejorar los procesos de mejoramiento institucional, y en la aceptación de los compradores de servicios de salud, de la autonomía institucional dentro de los términos pactados.

Sencillez: Las acciones y mecanismos utilizados en la auditoría deben ser claramente entendible y fácilmente aplicable para que cada miembro de la organización pueda realizar, en forma efectiva, las actividades que le corresponden dentro de estos procesos.

Confiabilidad: Los métodos, instrumentos e indicadores utilizados en los procesos de auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud deben garantizar la obtención de los mismos resultados, independientemente de quien ejecute la medición.

Validez: Los resultados obtenidos mediante los métodos, instrumentos e indicadores utilizados en los procesos de auditoría deben reflejar razonablemente el comportamiento de las variables objeto de evaluación.

2.2.6 CALIDAD DE SERVICIO

Calidad:

La real académica española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar "algo" a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

"La calidad es conformidad de los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos, la no conformidad detectada es una ausencia de calidad". (Crosby, 1988)

- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios.

- "La calidad pasa por todas las fases de actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios". (Imai, 1998)
- "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". (Druker P, 1990)
- "La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos". (Casermeiro de Goytia, 2008)

Existen muchos conceptos de calidad y a los fines que cada organización adopte el que crea más adecuado a su desempeño, hemos colocado múltiples definiciones que se utilizan:

- "Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio".
- "La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas".
- "Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente".
- "Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto".
- "Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización".
- "Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie".
- "Características técnicas que se esperan de un producto o servicio en relación a su precio".
- "La Calidad sirve para atender las necesidades del usuario a un costo mínimo y dentro de los plazos previstos. Exige normalización explícita, confiabilidad, estandarización de soluciones y repeticiones"

- "La Calidad es la forma de orientar a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos basados en un modelo, con el propósito de crear valor para sus beneficiarios".
- "Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios".

Servicio:

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo, a esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser a las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto.

- Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.
- Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.
- Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.
- Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato.

Calidad de servicio:

La calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad.

- La mejora de la calidad pasa por la evaluación sistemática de la misma. Y mejorar la calidad de un servicio público significa mejorar los procesos del mismo en cada una de sus fases, adaptándolo a las condiciones de eficiencia y buen desempeño que supone la correcta prestación del tal servicio.
- "Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal". (Larrea, 1991)
- La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la estructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido.

Hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que "lo que no funciona", o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que

prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica.

Es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera. Por ello, "la calidad del servicio es total o inexistente. Cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus componentes. La juzga como un todo." (Horovitz, 1997).

2.2.6.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO:

Guerrero Guerrero, Jaime (2007, pp. 36-41) La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada Administración Pública o en cada Unidad de Organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada Unidad debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

La evaluación, ya sea en sus modalidades de autoevaluación y evaluación general, tiene la consideración de instrumento objetivo de las políticas públicas que desarrollen las Unidades de Organización y la Administración Pública respectivamente.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos, en sus distintas modalidades, ya comentadas, de autoevaluación, incluidas las conocidas como cartas de servicios, o de evaluación externa. Un elemento es común a todas las evaluaciones: su voluntariedad. Así, la evaluación de las políticas públicas podrá realizarse acudiendo a la propia evaluación o a la evaluación externa por un órgano de naturaleza pública. La evaluación de la calidad de los servicios públicos admite, en su modalidad más elemental de autoevaluación, la aplicación de las cartas de servicio, cuya utilización se ha extendido entre las Administraciones públicas y que se entienden como el documento administrativo a través del cual la Administración informa a los ciudadanos de sus servicios e incorpora voluntariamente compromisos que aseguren su prestación e indicadores de seguimiento; y también admite, según se quiera optar por una mayor complejidad, modelos instaurados en el ámbito donde se desempeñan.

El sistema de medición de la calidad incorpora también la promoción de méritos o

premios de calidad como medio de reconocimiento social a las Unidades de Organización y entidades dependientes de la Administración Pública que se distingan en la mejora del servicio ofrecido a los ciudadanos.

2.2.6.2 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO PÚBLICO?

- La evaluación de la calidad de los servicios públicos es importante porque supone la adopción y aplicación de modelos comúnmente aceptados, que permitan la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas y el intercambio de experiencias.
- De este modo la evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.
- La medición de la calidad nos permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes indicadores.

2.2.6.3 ¿CÓMO SE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA?

La calidad de la atención médica se mide por la observación de los síntomas, por el proceso o por los resultados.

Ramos Domínguez, Benito Narey (2011, pp. 48-50) Calidad se mide por los resultados y para hacerlo es necesario establecer claramente la característica de calidad que se desea medir, por ejemplo, grado de satisfacción, el cual se mide por indicadores de resultados y se compara con requisitos establecidos como expectativas de calidad, así como los métodos de búsqueda y medición que se han de utilizar. Pero la calidad se alcanza al volver al proceso de atención para conocer las causas del defecto identificado y erradicarlas.

Para medir calidad se requiere de precisar tres aspectos: ¿cuál es la característica de calidad acordada o que se quiere alcanzar?, ¿cuál es el indicador de resultados a utilizar? y compararlos con los requisitos o expectativas que se quieren alcanzar.

Las particularidades de la atención de salud deben ser comprendidas por los dirigentes, profesionales y trabajadores de este sector, los cuales deben tener presente que para medir calidad es necesario conocer las expectativas de las personas a quienes deben

brindarse los servicios de la forma más humana posible y, además, cumplir los reglamentos, normas y procedimientos establecidos, sin lo cual no se puede lograr la calidad.

Es preciso tener en cuenta que la calidad hay que dirigirla y administrarla con un enfoque integral de los resultados y del proceso para poder garantizarla.

2.2.6.4 CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Ramos Domínguez, Benito Narey (2011, pp. 54-60) La Calidad de la Atención en Salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud se define como: “la provisión de servicios de Salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” Esta definición contiene varios elementos que se deben analizar:

- Introduce el concepto básico de la calidad entendida como una relación entre **beneficios, riesgos y costos**, lo cual significa que la definición de la calidad debe estar basada en el conocimiento de la evidencia científica y en el establecimiento de una relación entre estos aspectos; pues la calidad no puede ser ajena a la eficacia, la efectividad y la eficiencia.
- Se concede una gran importancia a la accesibilidad y la equidad como condiciones complementarias entre sí, e indispensables para contribuir al logro de resultados deseables en salud. En efecto, el primer reto en materia de calidad de un servicio, en cualquier sector de la economía, consiste en garantizar el acceso a la población usuaria. Adicionalmente, en la medida en que el acceso se restrinja a cualquier grupo humano de esa población, los resultados diferenciales serán una prueba de la inequidad de dichos servicios.
- El concepto de **nivel profesional óptimo** debe entenderse como la interacción de un conjunto de factores estructurales y de proceso orientados a la obtención de un resultado. Igualmente, se incluyen en este concepto eficacia, efectividad y pertinencia de las intervenciones en salud de acuerdo con guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

- La definición también hace referencia a la necesidad de tomar en consideración los recursos disponibles, ya que no se justifica que el costo de mejorar la calidad resulte superior al costo de la mala calidad.
- Igualmente, se inserta el concepto de calidad a nivel de las poblaciones, pues mientras que al nivel del individuo es cierto el concepto comúnmente aceptado de que solamente se puede exigir y brindar medios y no resultados, al nivel de las poblaciones sí es altamente posible la medición de dichos resultados y su variabilidad.
- Finalmente, se incorpora, como un elemento transversal del concepto de calidad, la perspectiva de una **atención en salud centrada en el usuario**, como la racionalidad que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de Garantía de calidad. De acuerdo con la definición, se considera que la adhesión y satisfacción del usuario son los resultados esperados de la atención en salud.

2.2.6.5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe Proporcionar resultados.

2.2.6.6. IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD:

La calidad de los servicios en las organizaciones es de especial importancia por lo que es necesario se actualicen programas de calidad. El desarrollo de la mentalidad de calidad debe darse a través de procesos participativos tan intensos hasta que se logre la introducción del cambio, debe evitarse atemorizar por el cambio sino más bien asegurarse que el personal se identifique a la ventaja del cambio y se avance hacia él con entusiasmo.

La medición de la efectividad del servicio de calidad no debe basarse en qué se ha hecho, sino básicamente en logros e indicadores de desempeño del servicio

proporcionado. La calidad en las organizaciones rebasa por tanto el aspecto operativo y se centra en los aspectos de planeación y desarrollo estratégico.

Para llevar a cabo la implantación de la calidad en el servicio se requiere de las transformaciones del liderazgo, de cambio en las habilidades, en las estructuras, en las estrategias, en la utilización de los valores para alinear las conductas etc. todos ellos configurados y compatibles en un mundo tan dinámico en el que la calidad ya no es una opción, sino toda una necesidad para subsistir y en el que el servicio se ha convertido en el factor diferencial de competitividad de la conciencia de calidad y las técnicas de calidad.

Un mecanismo que debe implementarse en toda organización es un sistema de calidad para lograr la satisfacción del cliente y al mismo tiempo el uso eficiente de los recursos de la empresa empleados en ese propósito.

Al implementar el sistema de calidad debe seguirse una visión moderna que respete los principios de valor agregado, esto ayudará a asegurar la implementación correcta a través de la documentación de procesos.

Tomando como base los anteriores conceptos, vemos como la calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

Cuando hablamos de calidad de servicio estamos hablando de alto desempeño, de gente feliz y satisfecha, gente con visión de futuro, que conoce su razón de ser, que supera las expectativas de sus clientes y que está comprometida con los buenos resultados de la organización para la cual trabaja.

Es por esta razón que al hablar de calidad de servicio debemos revisar si realizamos con eficacia nuestro trabajo; que al fin y al cabo es lo que va a permitir evidenciar, si en realidad la calidad de servicio que profesamos y que queremos alcanzar se aplica.

Es importante resaltar que no sólo las personas que se enfrentan directamente al cliente son las responsables del proceso de calidad de servicio, también los es todo el personal que está detrás, desde el "Back Office", incluyendo los puestos más altos de la organización.

Definitivamente, la única forma de lograr un buen servicio es involucrándonos y asumiendo que la calidad de nuestro trabajo va a influenciar la excelencia que la empresa quiere alcanzar.

La calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que las ganancias se incrementen; por lo cual vale la pena hacer un esfuerzo para lograrlo, estando claros en que hay que unir voluntades para empezar a mejorar las calidades de nuestro trabajo. (Revista BCP, 2012)

Dado el interés creciente de las empresas por la *Calidad*, concepto ampliamente utilizado con múltiples definiciones y con un difícil consenso en su conceptualización, nos vemos en la necesidad de señalar una breve revisión de su evolución ligada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de calidad, debido a los continuos cambios producidos en este mercado competitivo, donde es necesario estrategias de calidad como herramientas básicas para su orientación en la optimización de los recursos disponibles para el mantenimiento y mejora de sus actividades. Para ello es necesario delimitar el concepto de calidad con el concepto de *satisfacción* del consumidor dada la relación existente entre ambos constructos, a pesar de sus diferentes evoluciones.

2.3 HIPÓTESIS

Hipótesis General

El proceso de la auditoría de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

Hipótesis Específica

- El proceso de planeamiento en la auditoría de administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.
- El desarrollo de las capacitaciones al personal influye para lograr un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica.
- Los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica.
- Los asuntos laborales influyen en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **ACTITUD DE SERVICIO.-** La actitud de servicio es la disposición que mostramos hacia ciertas situaciones, influye para realizar nuestras actividades y nos permite facilitar u obstaculizar nuestro camino.

Nuestra actitud es un estado mental influenciado por nuestras experiencias, sentimientos, pensamientos y conductas. La actitud que transmitimos será la que generalmente recibiremos.

- **ALCANCE.-** El alcance es la capacidad de cubrir una distancia o de alcanzar algo (llegar a juntarse con alguien o algo que va delante, o llegar a tocar o golpearlo).
- **ADMINISTRACIÓN.-** La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.
- **AUDITORIA.-** Auditoria, en su acepción más amplia significa verificar la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.
- **CALIDAD DE SERVICIO.-** Se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

- **CONTROL DE CALIDAD.-** El control de calidad son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como

tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

- **COMUNICACIÓN EFECTIVA.-** Luego de consultar varias fuentes se pudo llegar a definir como comunicación efectiva como la comunicación que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Dentro de la comunicación efectiva el trasmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido.

También tenemos que la comunicación efectiva es "Explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz".

Los seres humanos estamos inmersos en la comunicación como peces en el agua, generalmente nos movemos entre palabra y significados sin ser consciente de las dinámicas subyacente.

- **INDICADORES.-** Un cuantificador, entendido como procedimiento que permite cuantificar alguna dimensión conceptual y que, cuando se aplica, produce un número. Suele ser empleado para comparar desempeños entre períodos o entre entornos geográficos o sociales.
- **INFORME DE AUDITORIA.-** Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.
- **RECURSOS HUMANOS.-** es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.
- **SISTEMA.-** Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente

X AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Variable dependiente

Y CALIDAD DE SERVICIO

2.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	INDICADORES
X INDEPENDIENTE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	Es un examen objetivo, minucioso y lógicamente fundado de los objetivos, las políticas, las higienes, los controles, la aplicación de recursos y la estructura de la organización que tienen a su cargo administrar los recursos humanos, constituye entonces un instrumento de gestión.	X1 PLANEAMIENTO. X2 INGRESO X3 DESARROLLO X4 ASUNTOS LABORALES
Y DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	Y1 COMPONENTE TÉCNICO Y2 COMPONENTE HUMANO. Y3 COMPONENTE FÍSICO

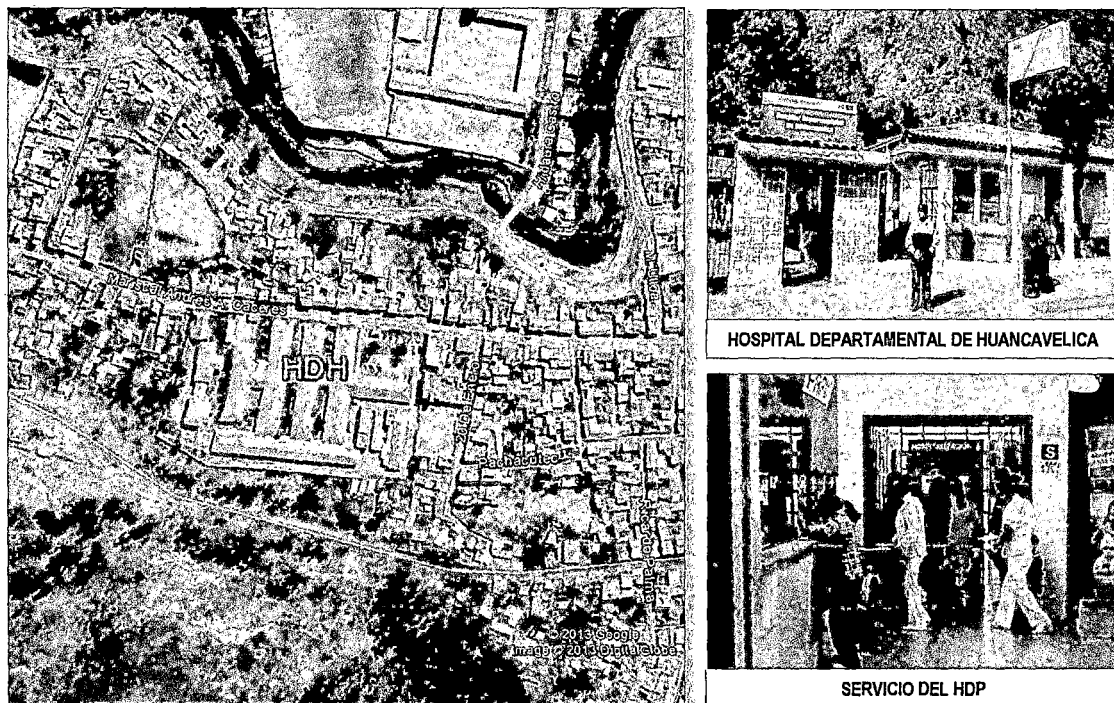
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio de la Investigación a realizar se llevó a cabo en el Hospital Departamental de Huancavelica. La investigación se desarrolló analizando como unidad representativa al personal nombrado y contratado de la institución. (Distrito de Huancavelica).

Figura 1. Ámbito de estudio – HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA



Fuente: Elaboración propia

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Restituto Sierra Bravo (2002) el tipo de estudio de la presente investigación es **APLICADA**, porque “en éstos estudios se deben determinar y definir previamente las variables,

luego se formulan hipótesis, los mismos que deben probarse por métodos estadísticos, trabajándose con muestras representativas y llegando al final a conclusiones".

En la presente investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada, que está orientada a conocer la relación entre las dos variables en estudio para realizar aplicaciones y/o actuar para construir de forma inmediata una realidad.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación, se utilizó el nivel de investigación **DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL**. Según el mismo Restituto Sierra Bravo (2002) "las investigaciones explicativas buscan especificar las propiedades importantes de los hechos y fenómenos que son sometidos a una experimentación de laboratorio o de campo".

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se usaran en la realización del proyecto de tesis son las siguientes

3.4.1 MÉTODO GENERAL

En la presente investigación, se utilizó el Método Científico como método general porque constituye el paradigma que guía a toda la presente investigación. Tafur (1994, p. 68) manifiesta que "método científico se denomina al conjunto de procedimientos que sigue todo científico cuando investiga. Se distingue de los métodos particulares porque cada uno de ellos se usa en determinados campos del saber científico, en cambio el método científico de investigación científico es válido en todos los campos de la ciencia.

3.4.2 MÉTODO ESPECÍFICO

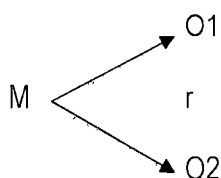
En la presente investigación, se utilizó el método analítico sintético. Según Terrones (1998, p. 247) que es un método que consiste en la separación de un objeto en sus partes y la consideración de sus relaciones entre sí con el todo; se descompone el todo en sus partes a fin de conservar las características, las causas del objeto de estudio.

En la presente investigación, se utilizó el método descriptivo. Según Terrones (1998, p. 247) manifiesta que "es el conjunto de procedimiento que describe, refiere y evalúa pormenorizadamente lo que es una situación o hechos en su estado actual y natural a fin de examinarlos, ensayarlos y dar una interpretación correcta sobre la base de datos descubiertos.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tafur (1994, p.103) manifiesta “se denomina diseño de investigación a la organización de la investigación que realiza el investigador. Comprende el plan, la estructura y la estrategia de la investigación (...) esta definición es actual y representa una noción general pero a la vez es la más completa porque incluye y exige el diseño específico que está incluido en la exigencia del manejo de la variable y su tratamiento.

De acuerdo al planteamiento del problema de investigación en el Hospital Departamental de Huancavelica el diseño correspondiente que se utilizó es el descriptivo – correlacional.



Dónde:

- M : Muestra
- O1 : Variable Independiente
- O2 : Variable Independiente
- r : Variable Dependiente

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

Población:

Según Terrones (1998, p. 299) se llama población al universo que se necesita estudiar o al grupo más grande de individuos, objetos, cosas o situaciones que pueden ser agrupados en función de una o más características comunes.

La población objeto de investigación estará conformado por: Por los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital Departamental de Huancavelica que son de 560, de acuerdo a l área de personal del Hospital Departamental de Huancavelica.

Muestra: Para determinar el tamaño de la muestra en cuanto al personal del Hospital Departamental de Huancavelica se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n_0 = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Dónde:

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

p = 95% (Probabilidad de ser seleccionado)

q = 5% (Probabilidad de no ser seleccionado)

e = 5% (Error Muestral)

Reemplazado en la ecuación:

$$n_0 = \frac{1.96^2(0.95)(0.05)}{0.05^2} = 72.99 \cong 73$$

N = Tamaño conocido de la población (560 entres nombrados y contratados).

Luego aplicando el factor de corrección, el tamaño de la muestra final será:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{73}{1 + \frac{73}{560}} = 65.58 \cong 66$$

66.00 → Trabajadores de HDH.

Muestreo:

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico simple. Es decir todo los trabajadores de Hospital Departamental de Huancavelica, serán seleccionados de manera aleatoria.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas, usadas en la presente investigación fueron las encuestas y la entrevista.

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador.

Los instrumentos, usados en la presente investigación fueron el cuestionario de encuesta y el análisis documental.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuestas	• Cuestionario de encuesta
Observación	• Guía de Observación

Para el trabajo de campos se utilizaron las técnicas de las encuesta y la entrevista y para el trabajo de gabinete se usará la técnica del análisis documental

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Este procedimiento comprendió dos momentos que contaran con la participación de: Elaboración del instrumento de medición, con sus indicadores de validez y confiabilidad.

- Se coordinó con el Director del Hospital Departamental de Huancavelica a fin de pedirles permiso para aplicar el instrumento de medición.
- Se procedió a realizar el conteo de la información obtenida a fin de crear un MODELO DE DATOS para su respectivo procesamiento.

3.8.1. REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Se obtendrá realizar una selección para la revisión de información existente y de libros que involucren temas relacionados con la investigación con el fin de obtener datos confiables y absolutamente necesarios.

3.8.2. ENTREVISTAS

Se efectuaran entrevistas al personal administrativo y asistencial del Hospital Departamental de Huancavelica.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos a través de los diferentes medios de recolección, serán sometidos al control de calidad y pruebas de consistencia para determinar su validez y confiabilidad. Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras, medidas de tendencia central) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de independencia Chi Cuadrado.

Finalmente es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 21.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales). Es necesario mencionar que las mediciones obtenidas con el instrumento de medición están asociadas a determinados errores de medición, las mismas que por el tamaño de la muestra se asumen que están normal e independientemente distribuidas.

CAPÍTULO IV

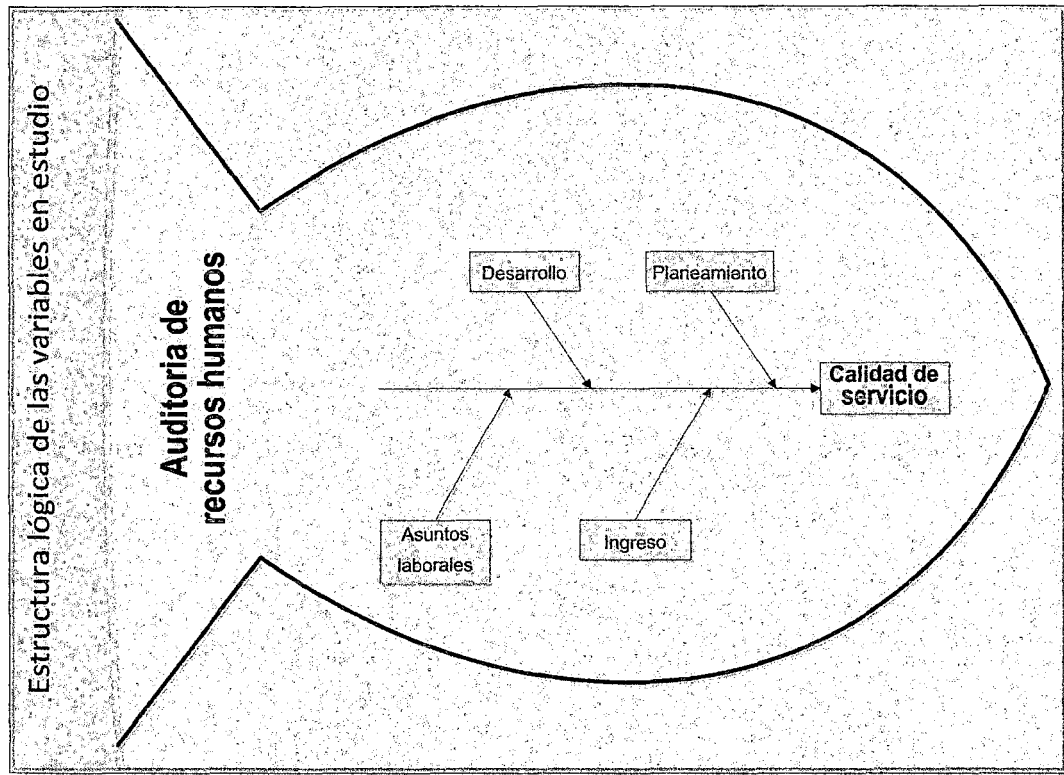
RESULTADOS

Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica periodo 2012, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida al estado de la Auditoria de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios del Hospital Departamental; para lo cual se ha creado el respectivo *MODELO DE DATOS*. Así pues en primer lugar se realiza el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables y determinar su relación de influencia de una sobre la otra variable.

Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras, medidas de tendencia central) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de independencia Chi Cuadrado.

Finalmente es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 21.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales). Es necesario mencionar que las mediciones obtenidas con el instrumento de medición están asociadas a determinados errores de medición, las mismas que por el tamaño de la muestra se asumen que están normal e independientemente distribuidas.

Gráfico 2. Diagrama de la relación lógica de la variables en estudio y sus indicadores.



Fuente: Elaboración propia.

En el diagrama N° 1 podemos observar la estructura lógica de las variables en estudio, del diagrama respectivo notamos que la variable referida a la Auditoria de los Recursos Humanos está constituida por cuatro indicadores las mismas que son el planeamiento, el ingreso, el desarrollo y los asuntos laborales. Asimismo podemos observar que la variable referida a la Calidad de Servicio está constituida por tres indicadores las mismas que son: el componente técnico, el componente humano y el componente físico.

En base a esta estructura de las variables se procedió a realizar el análisis en primer lugar de la variable independiente en su forma general y a nivel de sus cuatro indicadores; en segundo lugar se procederá a realizar el análisis de la segunda variable en su forma general y a nivel de sus tres indicadores; finalmente se procederá a realizar el análisis de la relación obtenida por el cruce de ambas variables, finalmente se procederá a realizar la contrastación de la hipótesis general de investigación y de las hipótesis específicas, de la cual finalmente se obtendrá las correspondientes conclusiones del trabajo de investigación.

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

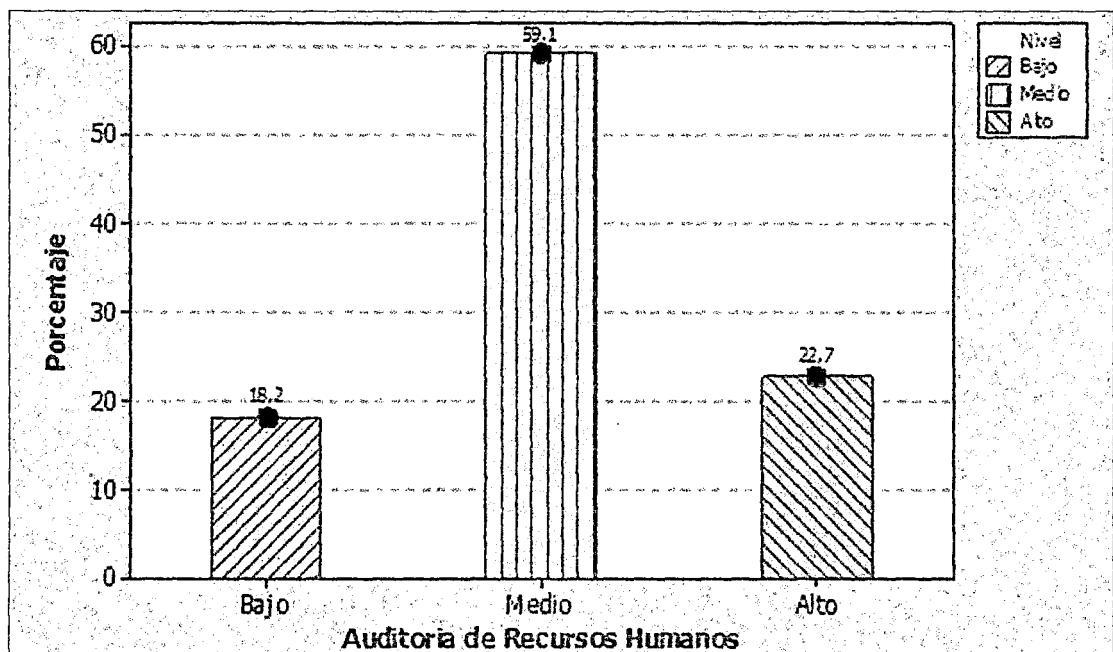
4.1.1. RESULTADOS DEL ESTADO DE LA AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 1. Resultados del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Auditoria de Recursos Humanos	f	%
Bajo	12	18.2
Medio	39	59.1
Alto	15	22.7
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 2. Diagrama de barras del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en el Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 1.

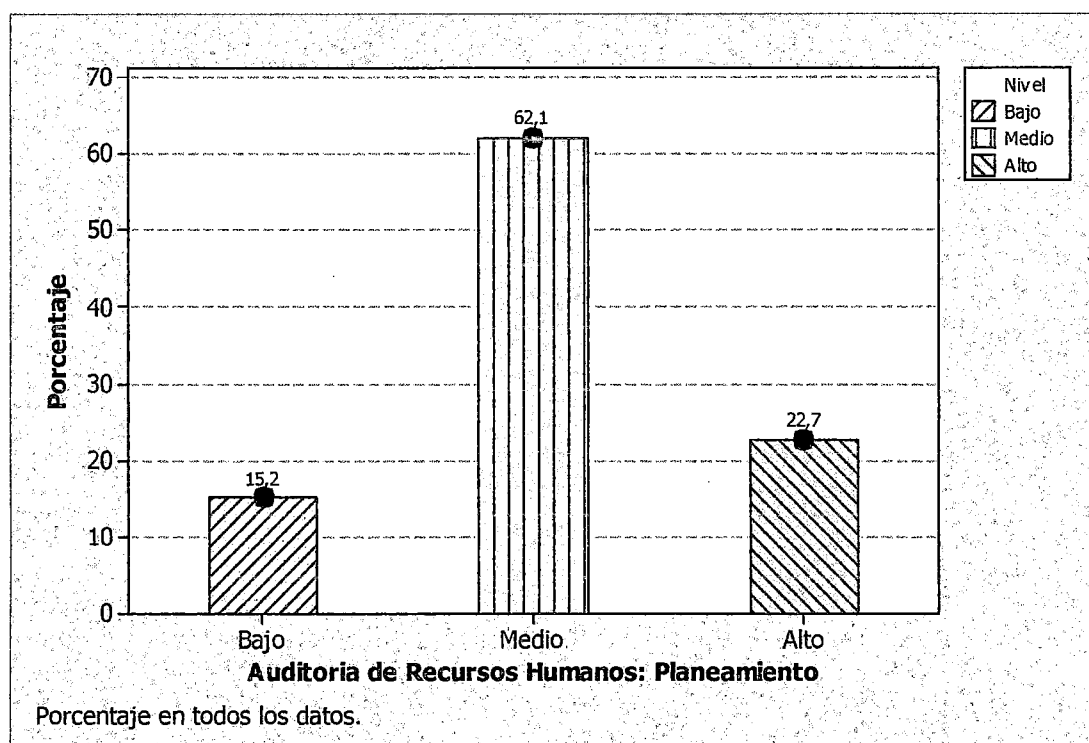
La tabla nos muestra que el 18,2% (12) de los casos tienen un nivel bajo, el 59,1% (39) tienen un nivel medio y el 22,7% (15) tienen un nivel alto en lo referente a la Auditoria de Recursos Humanos. Evidentemente el nivel medio está prevaleciendo sobre los demás niveles.

Tabla 2. Resultados del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Planeamiento del Hospital Departamental de Huancavelica.

Auditoria de Recursos Humanos: Planeamiento	f	%
Bajo	10	15.2
Medio	41	62.1
Alto	15	22.7
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 3. Diagrama de barras del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Planeamiento del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 2.

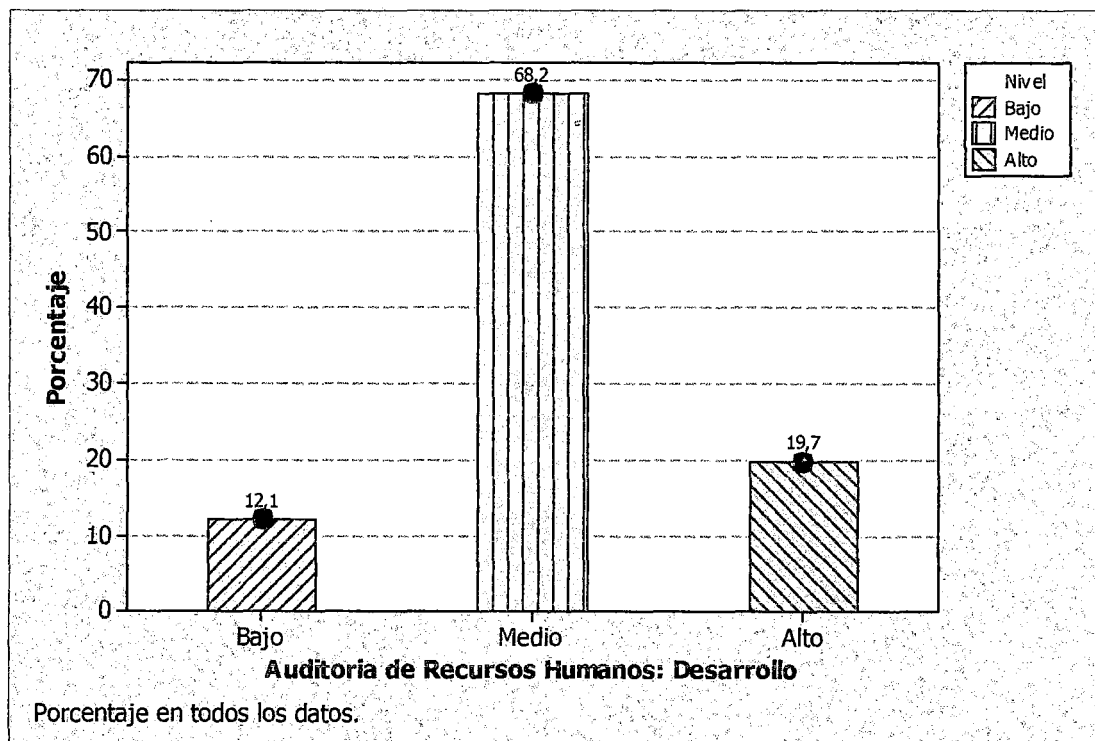
De igual manera la tabla nos muestra los resultados de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Planeamiento, el 15,2% (10) tienen un nivel bajo, el 62,1% (41) tienen un nivel medio y el 22,7% (15) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio está prevaleciendo sobre las demás.

Tabla 3. Resultados del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Desarrollo del Hospital Departamental de Huancavelica.

Auditoria de Recursos Humanos: Desarrollo	f	%
Bajo	8	12.1
Medio	45	68.2
Alto	13	19.7
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 4. Diagrama de barras del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Desarrollo del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 3.

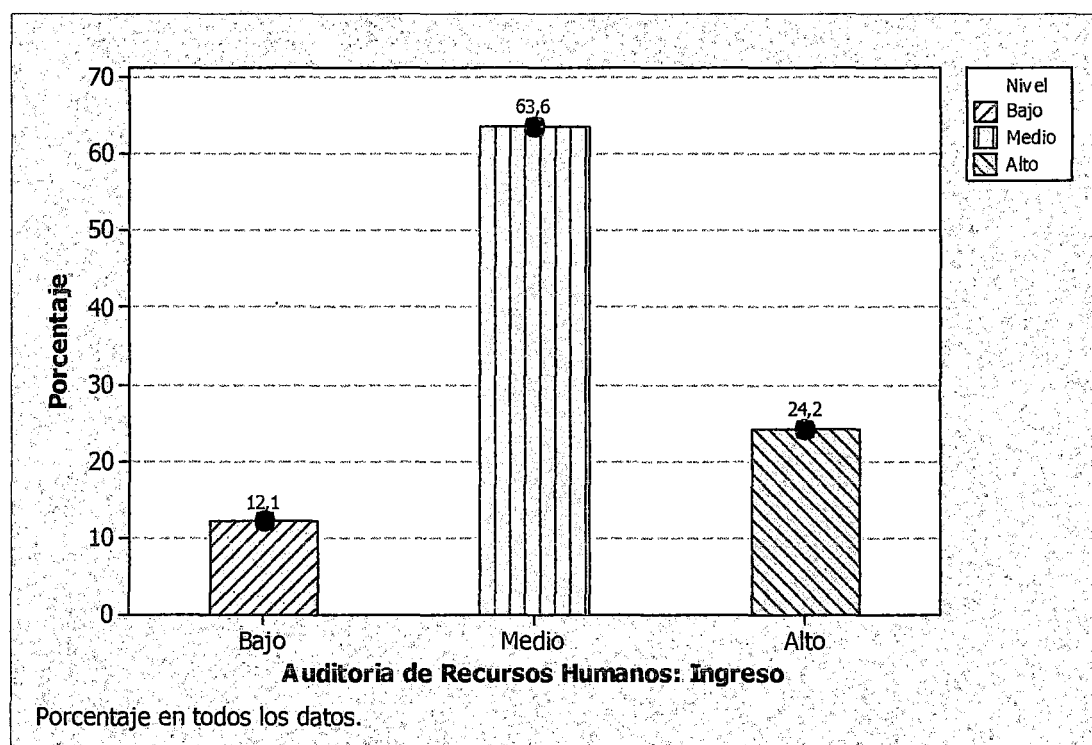
En la tabla tres nos muestra los resultados de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Desarrollo, el 12,1% (8) tienen un nivel bajo, el 68,2% (45) tienen un nivel medio y el 19,7% (13) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio está prevaleciendo sobre las demás.

Tabla 4. Resultados del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Ingreso del Hospital Departamental de Huancavelica.

Auditoria de Recursos Humanos: Ingreso	f	%
Bajo	8	12.1
Medio	42	63.6
Alto	16	24.2
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 5. Diagrama de barras del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Ingreso del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 4.

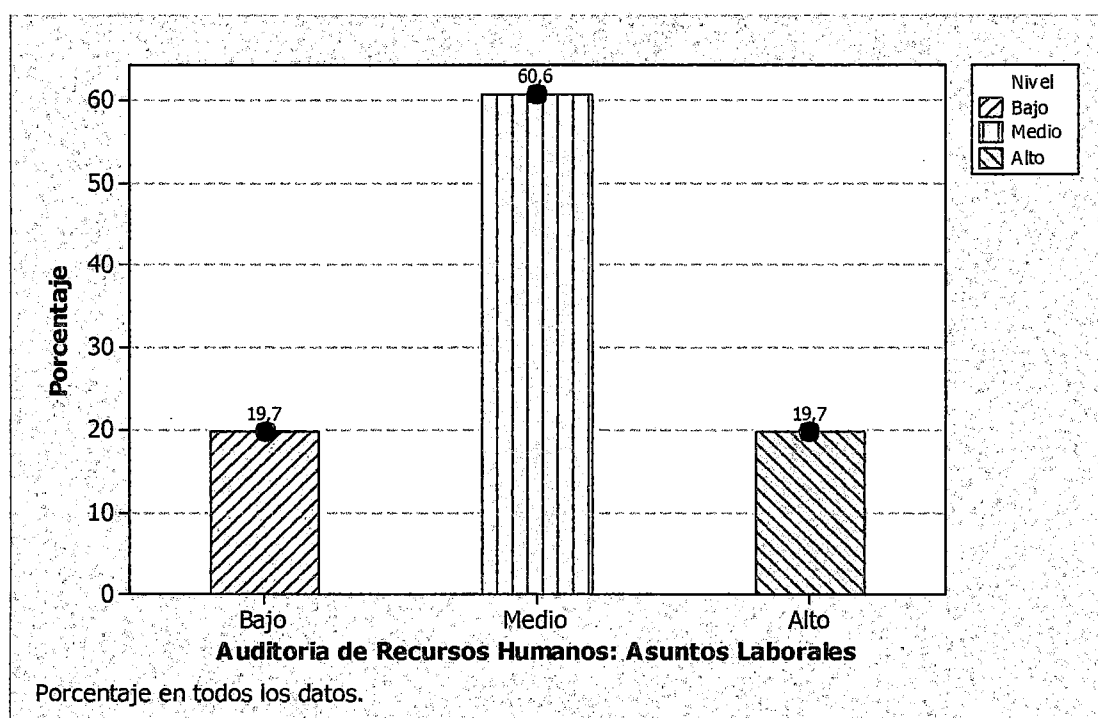
Asimismo la tabla nos muestra los resultados de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Ingreso, el 12,1% (8) tienen un nivel bajo, el 63,6% (42) tienen un nivel medio y el 24,2% (16) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio está prevaleciendo sobre las demás.

Tabla 5. Resultados del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Asuntos Laborales del Hospital Departamental de Huancavelica.

Auditoria de Recursos Humanos: Asuntos Laborales	f	%
Bajo	13	19.7
Medio	40	60.6
Alto	13	19.7
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 6. Diagrama de barras del estado de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Asuntos Laborales del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 5.

Los resultados para la tabla cinco nos muestra los resultados de la Auditoria de Recursos Humanos en su indicador de Asuntos Laborales, el 19,7% (13) tienen un nivel bajo, el 60,6% (40) tienen un nivel medio y el 19,7% (13) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio está prevaleciendo sobre las demás.

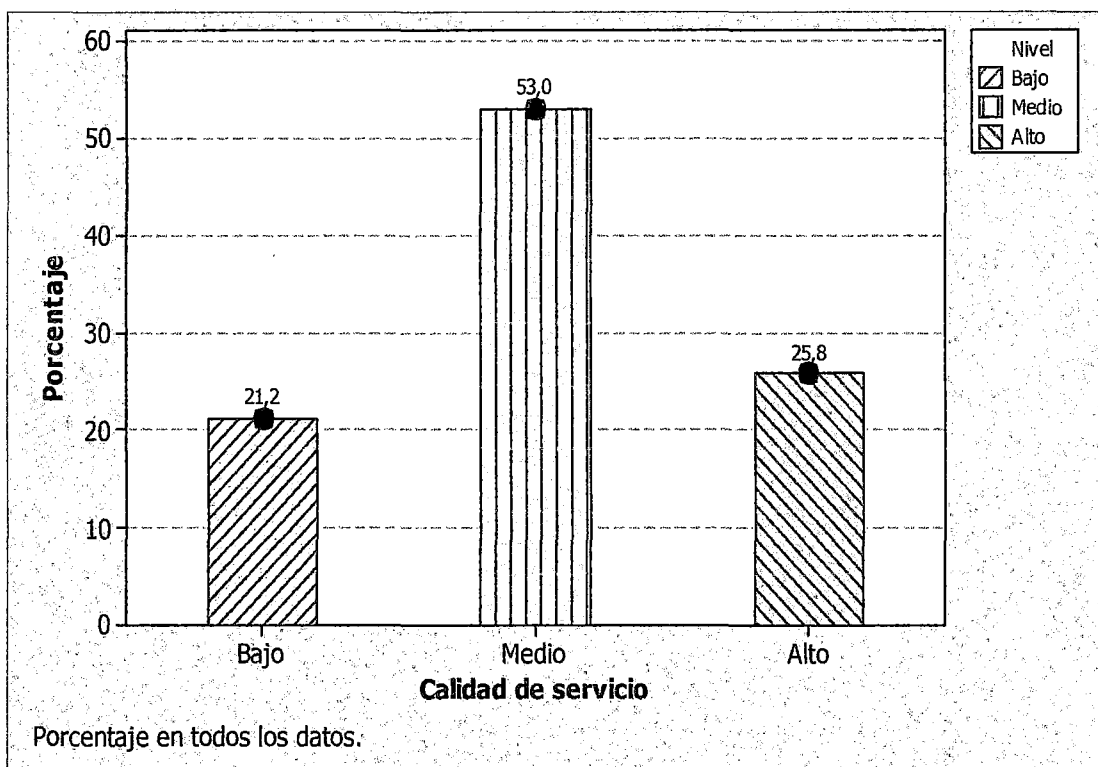
4.1.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 6. Resultados de la Calidad de Servicios en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Calidad de Servicio	f	%
Bajo	14	21.2
Medio	35	53.0
Alto	17	25.8
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 7. Diagrama de barras de la Calidad de Servicios en el Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 6.

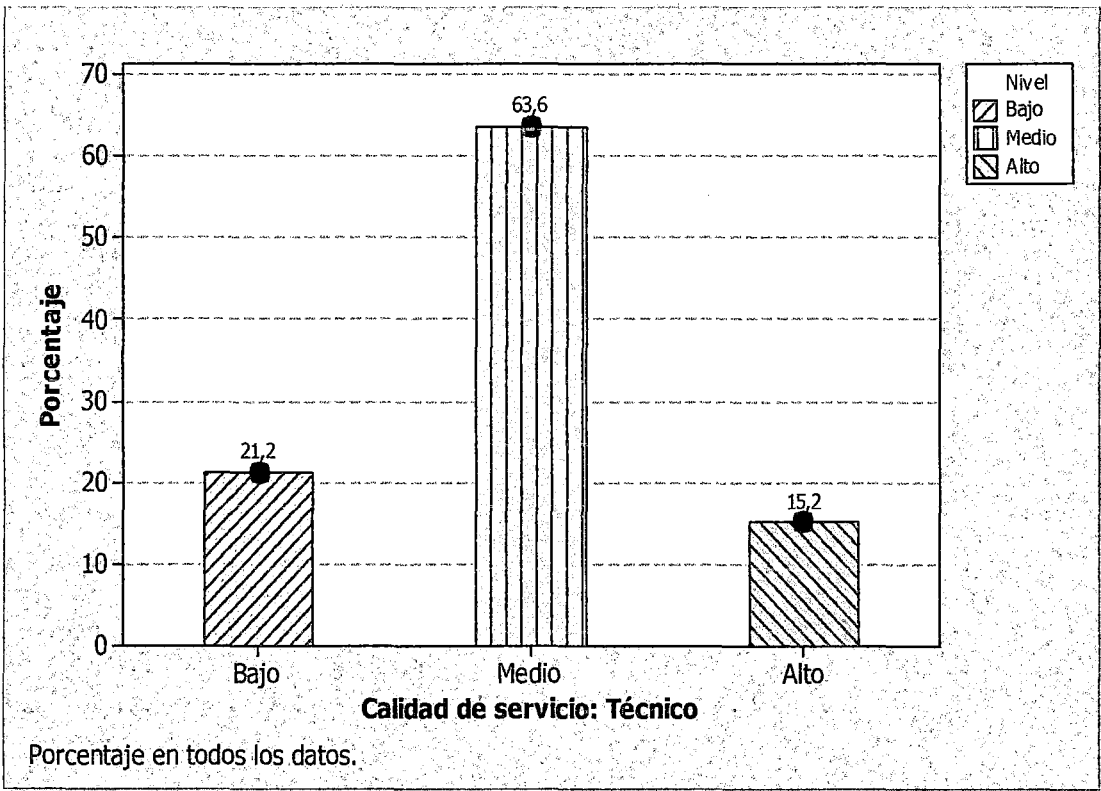
Para la calidad de servicio, los resultados nos muestran que el 21,2% (14) tienen un nivel bajo, el 53,0% (35) tienen un nivel medio y el 25,8% (17) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio de la Calidad de Servicio está prevaleciendo sobre las demás categorías.

Tabla 7. Resultados de la Calidad de Servicios en el indicador Técnico del Hospital Departamental de Huancavelica.

Calidad de Servicio: Componente Técnico	f	%
Bajo	14	21.2
Medio	42	63.6
Alto	10	15.2
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 8. Diagrama de barras de la Calidad de Servicios en el indicador Técnica el Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 7.

Para la calidad de servicio en el indicador Técnico, los resultados nos muestran que el 21,2% (14) tienen un nivel bajo, el 63,6% (42) tienen un nivel medio y el 15,2% (10) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio de la Calidad de Servicio en su indicador técnico está prevaleciendo sobre las demás categorías.

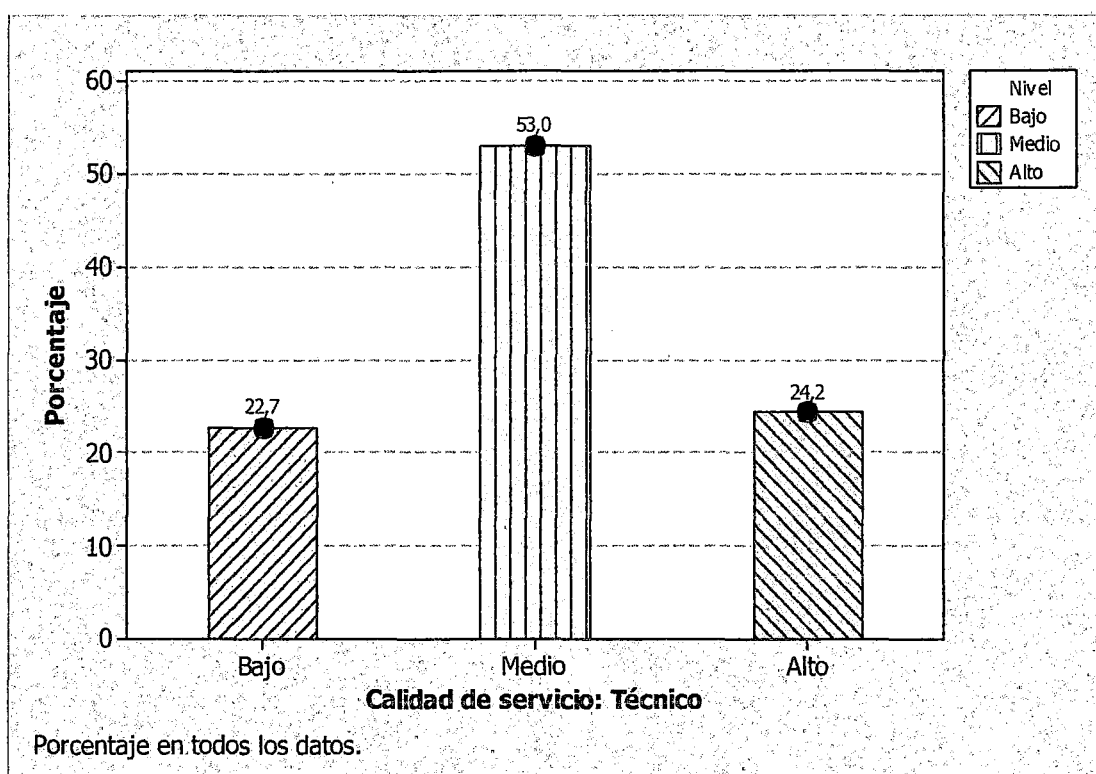


Tabla 8. Resultados de la Calidad de Servicios en el indicador Humana del Hospital Departamental de Huancavelica.

Calidad de Servicio: Componente Humano	f	%
Bajo	15	22.7
Medio	35	53.0
Alto	16	24.2
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 9. Diagrama de barras de la Calidad de Servicios en el indicador Humana del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 8.

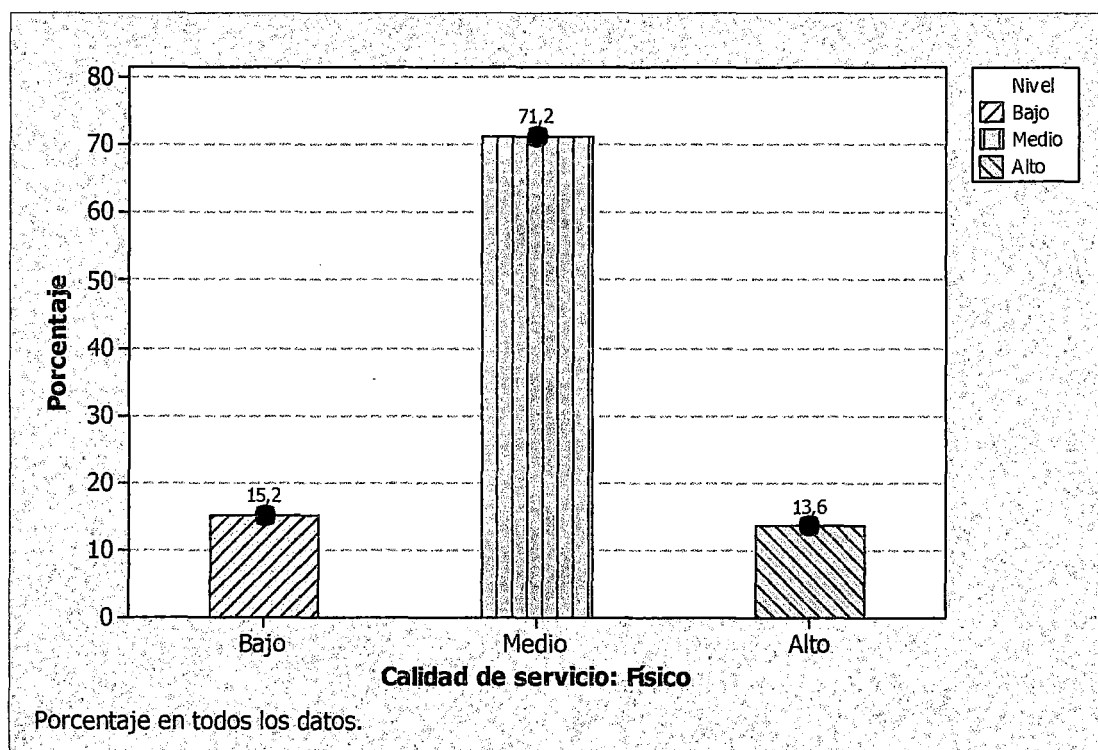
Para la calidad de servicio en el indicador Humano, los resultados nos muestran que el 22,7% (15) tienen un nivel bajo, el 53,0% (35) tienen un nivel medio y el 24,2% (16) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio de la Calidad de Servicio en su indicador Humano está prevaleciendo sobre las demás categorías.

Tabla 9. Resultados de la Calidad de Servicios en el indicador Físico del Hospital Departamental de Huancavelica.

Calidad de Servicio: Componente Físico	f	%
Bajo	10	15.2
Medio	47	71.2
Alto	9	13.6
Total	66	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 10. Diagrama de barras de la Calidad de Servicios en el indicador Físico del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 9.

Para la calidad de servicio en el indicador Físico, los resultados nos muestran que el 15,2% (10) tienen un nivel bajo, el 71,2% (47) tienen un nivel medio y el 13,6% (9) de los casos tienen un nivel alto. Evidentemente el nivel medio de la Calidad de Servicio en su indicador físico está prevaleciendo sobre las demás categorías.

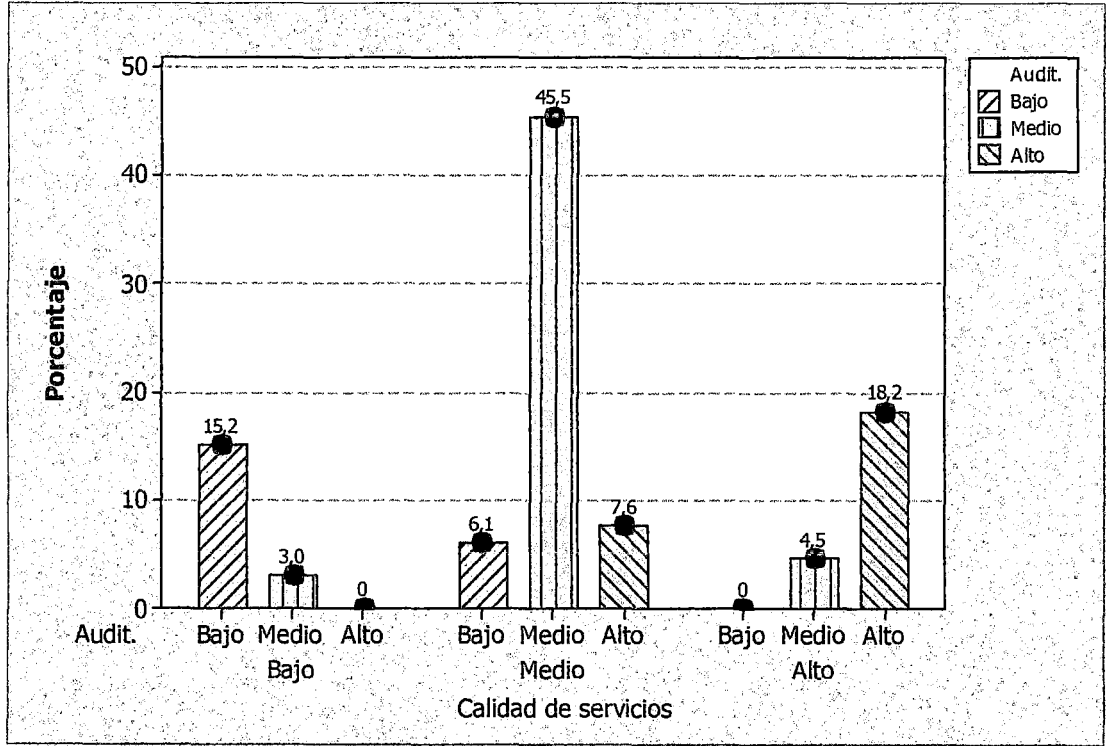
4.1.3. RESULTADOS DE LA RELACIÓN DE LA AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 10. Resultados de la relación entre la Auditoria de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Calidad de servicio	Auditoria de recursos humanos						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	15,2	4	6,1	-	-	14	21,2
Medio	2	3,0	30	45,5	3	4,5	35	53,0
Alto	-	-	5	7,6	12	18,2	17	25,8
Total	12	18,2	39	59,1	15	22,7	66	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico 11. Diagrama de barras de la relación entre la Auditoria de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios en el Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 se muestra la relación general para las dos variables en estudio, las columnas lo representan la percepción de la Auditoría de Recursos Humanos y las filas lo representan los niveles de la calidad de servicio; como se observa el 15,2% (10) de los casos tienen una percepción de Auditoría Bajo y una percepción de calidad de servicio bajo, el 6,1% (4) de los casos tienen una percepción de Auditoría medio y una percepción de calidad de servicio bajo, el 3,0% (2) de los casos tienen una percepción de Auditoría bajo y una percepción de calidad de servicio medio, el 45,5% (30) de los casos tienen una percepción de Auditoría medio y una percepción de calidad de servicio medio, el 4,5% (3) de los casos tienen una percepción de Auditoría medio y una percepción de calidad de servicio alto, el 7,6% (5) de los casos tienen una percepción de Auditoría medio y una percepción de calidad de servicio alto, el 18,2% (12) de los casos tienen una percepción de Auditoría alto y una percepción de calidad de servicio alto.

4.2. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para realizar la prueba de la significancia estadística de la hipótesis, se procederá a seguir el esquema propuesto por Pearson (Sanchez, 1998) que consta de cinco pasos. La prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente la Prueba de Independencia Ajuste Chi Cuadrado para un nivel de significancia o error de tipo I del 0,05 que es usual en las investigaciones.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

Por el nivel de medición de la variable, se utilizara la prueba de independencia Chi Cuadrado con cuatro grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

d) CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO

Luego de aplicar la fórmula de la prueba Chi Cuadrado en los datos de la tabla 10, se han obtenido el valor calculado "**Vc**" de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = V_c = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 60$$

Asimismo el Valor Tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de **Vt=9,5** obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

e) TOMA DE DECISIÓN

Puesto que **Vc > Vt (60 > 9,49)** decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**).

Concluimos que:

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica con un 95% de confianza.

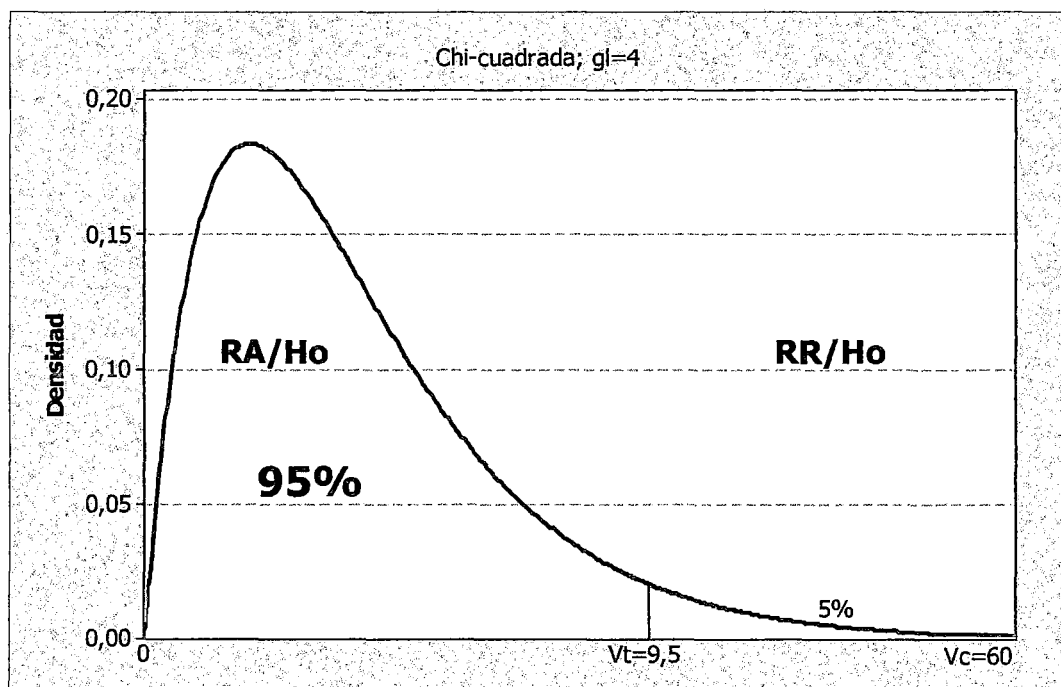
Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica siguiente de la distribución chi cuadrada para 4 grado de libertad. Notemos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (**RR/Ho**).

Asimismo podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = P[\chi^2 > 60] = 0,00 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y acepta la alterna.

Gráfico 12. Diagrama de la distribución Chi Cuadrado para la significancia de la Hipótesis de Investigación.



Fuente: Tabla 10.

A través del Coeficiente de Contingencia (CC) procederemos de hallar la fuerza de la influencia entre las variables:

$$CC = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}} = \sqrt{\frac{60}{60 + 66}} = 69\%$$

Es decir la fuerza de la contribución de la primera variable sobre la segunda es hasta el 69% que dentro del dominio probabilístico lo podemos tipificar como alta.

4.2.2. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

De acuerdo a la estructura de la investigación, se procederá a determinar la significancia de las hipótesis específicas, para lo cual se proseguirá con el esquema clásico propuesto por Pearson; además en la siguiente tabla se resumen las estadísticas generales para la prueba de hipótesis:

Tabla 11. Resultados de las estadísticas de resumen para las prueba de hipótesis específicas.

Auditoría de recursos humanos	Calidad de servicios				
	χ^2_{calc}	χ^2_{tab}	gl	Sig.	Ho
Planeamiento	16,47	9,5	4	-	Rechaza
Desarrollo	15,78	9,5	4	-	Rechaza
Ingreso	21,95	9,5	4	-	Rechaza
Asuntos laborales	24,47	9,5	4	-	Rechaza

Fuente: Instrumentos aplicados.

a. PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

▪ Hipótesis Nula (Ho):

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Planeamiento no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

▪ Hipótesis Alterna (H1):

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Planeamiento influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la Chi Cuadrado es de 16,47 y el valor crítico o valor tabulado es de 9,5 con lo cual al ser comparados resulta que

16,47 > 9,5 por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b. PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Desarrollo no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Desarrollo influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la Chi Cuadrado es de 15,78 y el valor crítico o valor tabulado es de 9,5 con lo cual al ser comparados resulta que $15,78 > 9,5$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

c. PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H₀):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Ingreso no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Ingreso influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la Chi Cuadrado es de 21,95 y el valor crítico o valor tabulado es de 9,5 con lo cual al ser comparados resulta que

$21,95 > 9,5$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

d. PRUEBA DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H_0):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Asuntos Laborales no influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H_1):**

El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos en su indicador de Asuntos Laborales influye de manera positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.

DISCUSIÓN

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la Chi Cuadrado es de 24,47 y el valor crítico o valor tabulado es de 9,5 con lo cual al ser comparados resulta que $24,47 > 9,5$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

4.3. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en general se aprecia que el grado o nivel de la Auditoria de los Recursos Humanos es medio con una prevalencia del 59,1% de los casos analizados, esto significa que los exámenes objetivos y minuciosos, las políticas, las higiene, los controles y la aplicación de recursos y la estructura de la organización que tienen a su cargo administrar los recursos humanos, constituyen un instrumento de gestión hasta el nivel determinado del 59,1%.

Asimismo los resultados nos muestran que también el nivel de calidad de servicio a los usuarios del Hospital Departamental es del 53% que evidentemente también es medio, lo que nos refleja un grado aceptable en la actitud de servicio y se refleja en las acciones concretas, las mismas que están orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.

Los resultados también nos muestran que se ha identificado la relación lógica de influencia de la variable independiente sobre la dependiente, es decir la relación determinada entre ambas variables es positiva y significativa y que el grado de asociación de las variables es del 69%; estos resultados son corroborados al obtener las correlaciones a nivel de las dimensiones de las variables.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que el proceso de auditoría de la administración de recursos humanos influye de forma positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica, la intensidad de la influencia hallado dentro del dominio probabilístico fue del 69%, la estadística Chi Cuadrado obtenida fue de $\chi^2(gf=4, unilateral)=60$ que tiene asociado un contraste $p=0,00$.
2. Se ha determinado que el 18,2% de los casos tienen un nivel bajo en lo referente a la Auditoria de Recursos Humanos, el 59,1% tienen un nivel medio y un 22,7% tienen un nivel alto. Además en los correspondientes indicadores se ha identificado que en el indicador de planeamiento prevalece el nivel medio con un 62,1%, en el indicador desarrollo prevalece el nivel medio con un 68,2% en el indicador de ingreso prevalece el nivel medio con un 63,6% y en el indicador de asuntos laborales prevalece también el nivel medio con un 60,6% de los casos.
3. En lo referente a la calidad de servicios se ha identificado que el 21,2% de los casos tienen un nivel bajo, el 53% de los casos tienen un nivel medio y el 25,8% de los casos tienen un nivel alto. Los resultados obtenidos en los indicadores de la variable han revelado que en el indicador del componente técnico prevalece el nivel medio con un 63,6% de los casos, en el indicador del componente humano prevalece el nivel medio con un 53% de los casos y finalmente en el indicador del componente físico prevalece el nivel medio con un 71,2% de los casos.
4. Se determinó que existe una la relación determinada entre ambas variables es positiva y significativa y que el grado de asociación de las variables es del 69%; estos resultados son corroborados al obtener las correlaciones a nivel de las dimensiones de las variables.

RECOMENDACIONES

1. El Hospital Departamental de Huancavelica, los responsables de la unidad de recursos humanos debe cumplir con implementar las normas, directivas emanadas por Ministerio de Salud. Así como deberá ser aplicada a los PROCESOS de la administración de recursos humanos.
2. El Hospital Departamental de Huancavelica, debe diseñar y ejecutar planes de intervención a corto y mediano plazo fundamentalmente para los procesos de Auditoria de recursos humanos como planeamiento, ingreso, desarrollo; y asuntos laborales, Que permitan revertir la brecha de 18.2%. Que es un nivel bajo. Estos planes deben estar sujetos a evaluación, supervisión y monitoreo permanente.
3. Realizar un plan de capacitación basados en las necesidades de la institución (estrategias de salud), sin descuidar al personal administrativo.
4. Asignar las funciones al personal de salud de acuerdo a los perfiles de sus competencias y a las necesidades institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias Galicia, Fernando (1993) "Administración de recursos humanos" 5ta Ed. México - México.
2. Dessler G. (1996) "Administración de personal" 6ta. ed. Prencite Hall – México.
3. Evans James R. (2005) "Administración y control de calidad" ed. Thompson 2005.
4. Guerrero Guerrero, Jaime (2007) "Pautas de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud". Bogotá.
5. Hernandez Sampieri, Roberto. (2010) "Metodología de la Investigación" 5ta. Ed. Mc Graw Hill - México.
6. Lozano Nuñez, Carlos (2007) "Proyecto de Investigación Científica" Lima.
7. Memoria Anual De La Oficina De Personal Del Hospital Departamental De Huancavelica 2012.
8. Memoria Anual de Hospital Departamental de Huancavelica 2012.
9. Mendoza Valle, Seferino (1993) "Teoría de la Administración Organizativa" Ed. Guardas - Lima.
10. MINSA 2009-Texto Informativo "Gestión De Recursos Humanos"
11. Ramos Domínguez, Benito Narey. (2011) "Control de Calidad de la Atención de Salud".) La Habana Cuba.
12. Reyes Ponce, Agustín. (1996) Administración de personal y recursos humanos. Ed. Limusa – Mexico.
13. Revista del Banco de Crédito. Calidad de servicio. Julio 2012 – Marzo 2013 – Lima.
14. ROF - MOF del Hospital Departamental de Huancavelica 2012
15. Sanchez Carlessi Hugo (1996) "Metodologías y diseños de la investigación científica" 2da Ed. Mantaro 1996 – Lima.
16. Sierra Bravo, Restituto (1995) "Técnicas de Investigación Social". España: Parininfo – España.
17. Tafur Portilla, Raúl (1994) Introducción a la Investigación Científica. 1ra Ed. Lima, Mantaro – Lima.
18. Terrones Negrete Eudoro (1998) Diccionario de Investigación Científica, 1ra ed. Lima: A.F.A. Editores – Lima.
19. Unidad de Recursos Humanos del Hospital Departamental de Huancavelica (Plla de Trabajadores- 2012 - Huancavelica)
20. Walker/Stanz (1995) "Administration" Ed. Printice - Mexico.
21. Zedeyda, Julio (2010) "Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao-Callao" – Lima.
22. www.google.com

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

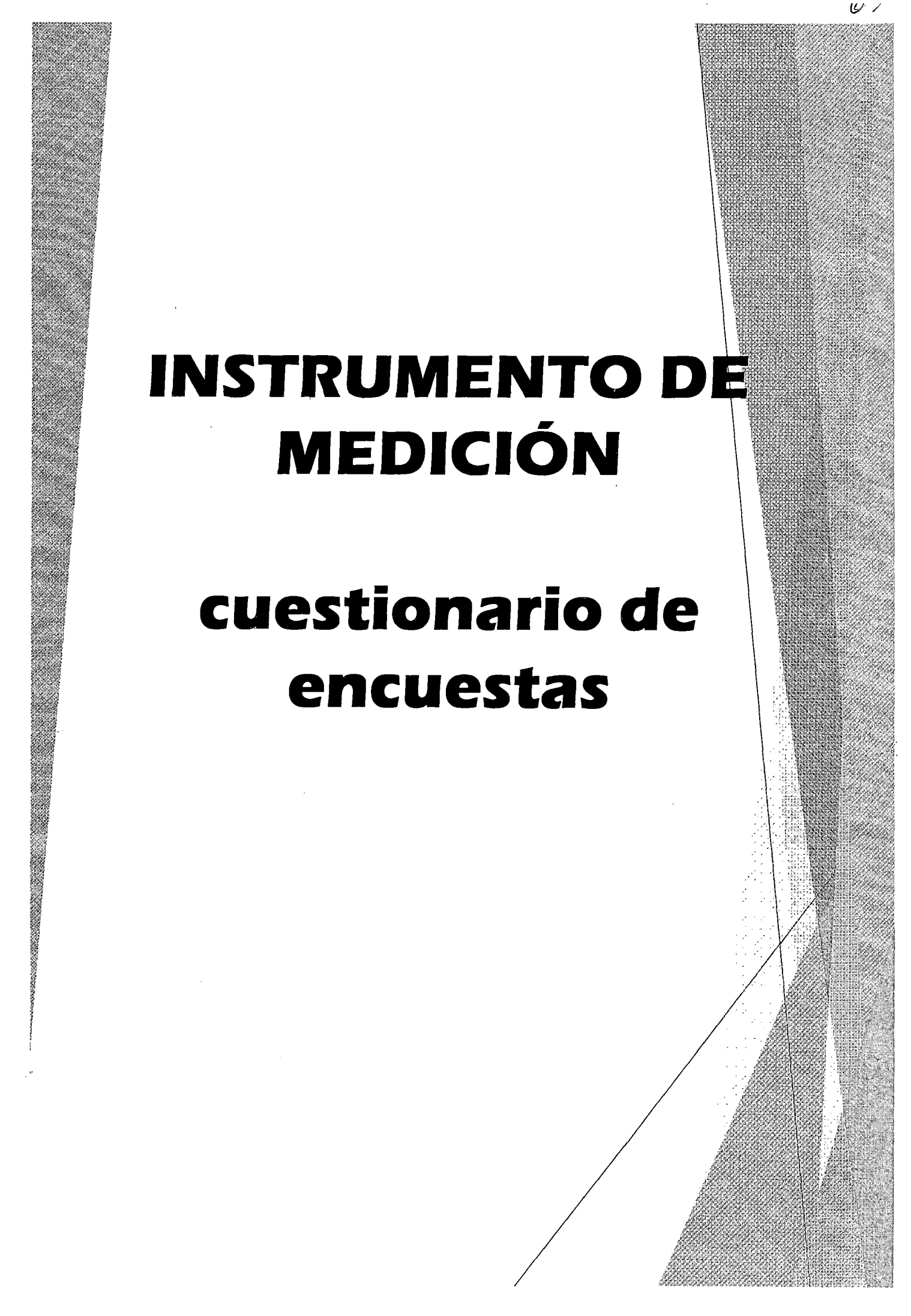


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE HIPÓTESIS	TIPO-NIVEL-DISEÑO	POBLACION - MUESTRA	VARIABLES	METODOS Y TECNICAS	INSTRUMENTOS
AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA EN EL PERIODO 2012	PROBLEMA GENERAL: - ¿De qué manera la auditoria de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿En qué medida el proceso de planeamiento en la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿En qué medida el desarrollo de las capacitaciones al personal, influye en el mejor desempeño de la calidad de servicio del Hospital Departamental de	OBJETIVO GENERAL - Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. OBJETIVO ESPECIFICO - Determinar el proceso de planeamiento de la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar el desarrollo de las capacitaciones al personal influyen en un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Identificar los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución	HIPÓTESIS GENERAL El proceso la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. HIPÓTESIS ESPECÍFICA - El proceso de planeamiento en la auditoria de administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. - El desarrollo de las capacitaciones al personal influye para lograr un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica. - Los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio del Hospital Departamental	TIPO: Aplicada NIVEL: Descriptivo Correlacional DISEÑO: Descriptivo Correlacional	POBLACION: Los trabajadores del H.D.H. MUESTRA: La muestra es de 66 trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica.	VARIABLE INDEPENDIENTE X: Auditoria de Recursos Humanos VARIABLE DEPENDIENTE Y: Calidad de Servicio	METODO GENERAL: Científico METODO ESPECIFICO: Analítico – Sintético Descriptivo	Cuestionario de encuestas

	Huancavelica-2012? - ¿De qué manera el ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿De qué manera los asuntos laborales de la institución influye en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?	que influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar de manera adecuada los asuntos laborales que influyen en la mejora continua de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.	de Huancavelica. -Los asuntos laborales influyen en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.					
--	---	---	--	--	--	--	--	--



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

cuestionario de encuestas



FICHA DE ENCUESTA

PARA LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL

DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA



INSTRUCCIÓN: Estimado señor (a), por favor marque con toda sinceridad las proposiciones. La información es anónima y con fines estrictamente estadísticos.

Edad []

Sexo [M] [F]

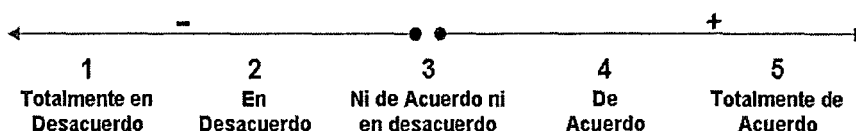
Fecha: ____ / ____ / 2013

I. INFORMACIÓN GENERAL:

¿Hace que tiempo trabajas?	Nivel de Instrucción	Tu vivienda cuenta con
• Medio año []	• Ninguna []	• Luz []
• Un año []	• Inicial []	• Agua []
• Entre 1 y 2 años []	• Primaria []	• Desagüe []
• Entre 2 y 3 años []	• Secundaria []	• Baño []
• Más de tres años []	• Superior []	• Cable / Internet []

Tipo de trabajador	Condición laboral	Procedencia
• Asistencial []	• Contratado []	• Dpto. de Huancavelica []
• Administrativo []	• Nombrado []	• Otros departamentos []

Escala de valoración



AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	PLANEAMIENTO	Escala				
		-				+
01	Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal	1	2	3	4	5
02	En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal	1	2	3	4	5
03	La institución tiene normas para la captación de personal	1	2	3	4	5
04	Se utiliza estándares para seleccionar el personal	1	2	3	4	5
05	Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal	1	2	3	4	5
Nº	INGRESO	Escala				
		-				+
06	El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito	1	2	3	4	5
07	Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados	1	2	3	4	5
08	El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades	1	2	3	4	5
09	La institución evalúa constantemente al nuevo personal dela institución	1	2	3	4	5
Nº	DESARROLLO	Escala				
		-				+
10	Al personal se capacita de manera adecuada	1	2	3	4	5
11	Se capacita al personal pero los resultados no se notan	1	2	3	4	5

12	Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador	1	2	3	4	5
13	Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos	1	2	3	4	5
14	Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño	1	2	3	4	5
15	Se realizan ascensos del personal en base al mérito	1	2	3	4	5

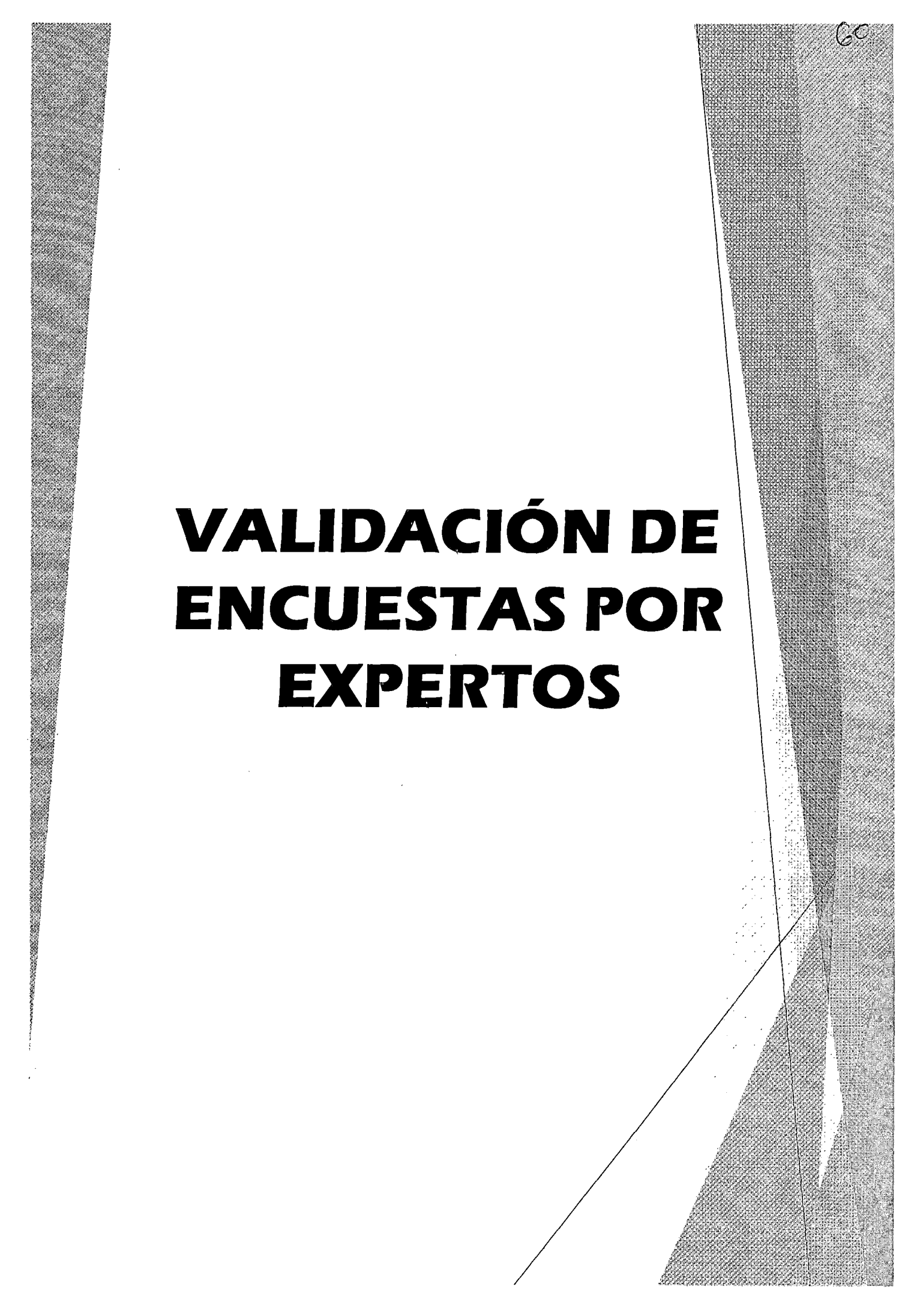
Nº	ASUNTOS LABORALES	Escala				
		-				+
16	El sindicato coordina constantemente con el personal	1	2	3	4	5
17	Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
18	Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto	1	2	3	4	5
19	Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
20	Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL

Nº	COMPONENTE TECNICO	Escala				
		-				+
01	El tiempo que esperan los usuarios es corto	1	2	3	4	5
02	Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos	1	2	3	4	5
03	La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.	1	2	3	4	5
04	Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	1	2	3	4	5
06	La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna	1	2	3	4	5
07	Los horarios de atención a los usuarios es apropiado	1	2	3	4	5
08	La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada	1	2	3	4	5
09	Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.	1	2	3	4	5
10	El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.	1	2	3	4	5

Nº	COMPONENTE HUMANO	Escala				
		-				+
11	El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios	1	2	3	4	5
12	Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo	1	2	3	4	5
13	La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta	1	2	3	4	5
14	La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente	1	2	3	4	5
15	Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema	1	2	3	4	5
16	En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
17	El trato del personal de salud siempre es el adecuado	1	2	3	4	5
18	La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.	1	2	3	4	5

Nº	COMPONENTE FÍSICO	Escala				
		-				+
19	Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas	1	2	3	4	5
20	La limpieza de las instalaciones físicas es excelente	1	2	3	4	5
21	Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes	1	2	3	4	5
22	La distribución física del Hospital es la adecuada	1	2	3	4	5
23	Los anuncios y avisos de señalización son agradables	1	2	3	4	5



60

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Huancavelica, 25 de Octubre del 2013

CARTA Nº 002-2013-YECRJCT

SEÑOR:

Mag. CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR

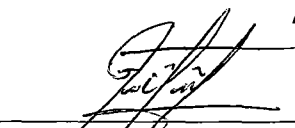
Presente.-

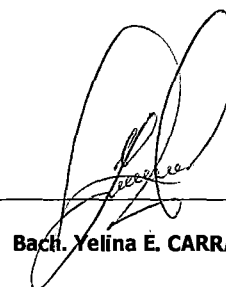
ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional de Huancavelica; luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012"**, en merito a la Resolución N°0191-2013-FCE-R-UNH e Informe de N°013-2013-JPP-RPMC-FEC-UNH;; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA"**, de la presente investigación.

Agradecemos por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de Usted.

Atentamente,


Bach. Janet, CONTRERAS TICLLACURI
C.c.
Arch. (01)


Bach. Yelina E. CARRASCO RODRIGUEZ

Adjunto:

1. Matriz de Consistencia.
2. Operacionalización de Variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Fichas de juicio de experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE HIPÓTESIS	TIPO-NIVEL-DISEÑO	POBLACION - MUESTRA	VARIABLES	METODOS Y TECNICAS	INSTRUMENTOS
AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA EN EL PERIODO 2012	PROBLEMA GENERAL: - ¿De qué manera la auditoría de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿En qué medida el proceso de planeamiento en la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿En qué medida el desarrollo de las capacitaciones al personal, influye en el mejor desempeño de la calidad de servicio del Hospital Departamental de	OBJETIVO GENERAL - Determinar de manera adecuada la auditoría de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2012. OBJETIVO ESPECIFICO - Determinar el proceso de planeamiento de la auditoría de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012. - Determinar el desarrollo de las capacitaciones al personal influyen en un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Identificar los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución	HIPÓTESIS GENERAL El proceso la auditoría de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. HIPÓTESIS ESPECÍFICA - El proceso de planeamiento en la auditoría de administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. - El desarrollo de las capacitaciones al personal influye para lograr un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica. - Los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio del Hospital Departamental	TIPO: Aplicada NIVEL: Descriptivo Correlacional DISEÑO: Descriptivo Correlacional	POBLACION: Los trabajadores del H.D.H. MUESTRA: La muestra es de 66 trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica.	VARIABLE INDEPENDIENTE X: Auditoría de Recursos Humanos VARIABLE DEPENDIENTE Y: Calidad de Servicio	METODO GENERAL: Científico METODO ESPECIFICO: Analítico – Sintético Descriptivo	Cuestionario de encuestas

CS

	Huancavelica-2012? - ¿De qué manera el ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿De qué manera los asuntos laborales de la institución influye en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?	que influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar de manera adecuada los asuntos laborales que influyen en la mejora continua de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012.	de Huancavelica. -Los asuntos laborales influyen en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.					
--	---	---	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
V (X) Auditoria de Recursos Humanos.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	1.1 Planeamiento.	1. Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal.	1. Totalmente en Desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo.	Cuestionario de encuesta
			2. En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal.		
			3. La institución tiene normas para la captación de personal.		
			4. Se utiliza estándares para seleccionar el personal		
			5. Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal		
		1.2 Ingreso.	6. El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito.		
			7. Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados.		
			8. El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades.		
			9. La institución evalúa constantemente al nuevo personal de la institución.		
		1.3 Desarrollo.	10. Al personal se capacita de manera adecuada.		
			11. Se capacita al personal pero los resultados no se notan.		
			12. Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador.		
			13. Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos.		
			14. Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño.		
		1.4 Asuntos Laborales.	15. Se realizan ascensos del personal en base al mérito.		
			16. El sindicato coordina constantemente con el personal.		
			17. Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores.		
			18. Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto.		

86

			19. Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores.		
			20. Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales.		
V (Y) Calidad de Servicio del Hospital.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	2.1 Componente Técnico.	21. El tiempo que esperan los usuarios es corto.		
			22. Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos.		
			23. La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.		
			24. Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.		
			25. La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna.		
			26. Los horarios de atención a los usuarios es apropiado.		
			27. La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada.		
			28. Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.		
			29. El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.		
		2.2 Componente Humano.	30. El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios.		
			31. Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo.		
			32. La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta.		
			33. La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente.		
			34. Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema.		
			35. En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó.		
			36. El trato del personal de salud siempre es el adecuado.		
		2.3 Componente Técnico.	37. La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.		
			38. Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas.		
			39. La limpieza de las instalaciones físicas es excelente.		

			40. Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes.		
			41. La distribución física del Hospital es la adecuada.		
			42. Los anuncios y avisos de señalización son agradables.		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE TESIS:

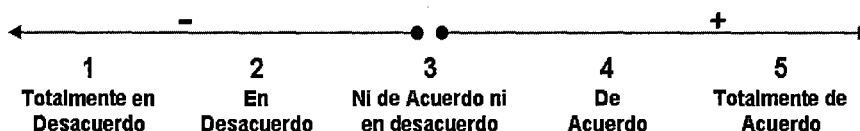
"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA - 2012"

INVESTIGADORES: Bach. Yelina E. Carrasco Rodriguez
Bach. Janet Contreras Ticllacuri

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los "CUESTIONARIOS DE ENCUESTA SOBRE "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA - 2012", que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

Escala de valoración



AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	PLANEAMIENTO	Escala				
		-				+
01	Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal	1	2	3	4	5
02	En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal	1	2	3	4	5
03	La institución tiene normas para la captación de personal	1	2	3	4	5
04	Se utiliza estándares para seleccionar el personal	1	2	3	4	5
05	Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal	1	2	3	4	5
Nº	INGRESO	Escala				
		-				+
06	El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito	1	2	3	4	5
07	Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados	1	2	3	4	5

08	El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades	1	2	3	4	5
09	La institución evalúa constantemente al nuevo personal dela institución	1	2	3	4	5

Nº	DESARROLLO	Escala				
		-				+
10	Al personal se capacita de manera adecuada	1	2	3	4	5
11	Se capacita al personal pero los resultados no se notan	1	2	3	4	5
12	Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador	1	2	3	4	5
13	Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos	1	2	3	4	5
14	Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño	1	2	3	4	5
15	Se realizan ascensos del personal en base al mérito	1	2	3	4	5

Nº	ASUNTOS LABORALES	Escala				
		-				+
16	El sindicato coordina constantemente con el personal	1	2	3	4	5
17	Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
18	Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto	1	2	3	4	5
19	Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
20	Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL

Nº	COMPONENTE TECNICO	Escala				
		-				+
01	El tiempo que esperan los usuarios es corto	1	2	3	4	5
02	Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos	1	2	3	4	5
03	La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.	1	2	3	4	5
04	Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	1	2	3	4	5
05	La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna	1	2	3	4	5
06	Los horarios de atención a los usuarios es apropiado	1	2	3	4	5
07	La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada	1	2	3	4	5
08	Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.	1	2	3	4	5

09	El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Nº	COMPONENTE HUMANO	Escala				
		-				+
10	El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios	1	2	3	4	5
11	Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo	1	2	3	4	5
12	La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta	1	2	3	4	5
13	La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente	1	2	3	4	5
14	Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema	1	2	3	4	5
15	En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
16	El trato del personal de salud siempre es el adecuado	1	2	3	4	5
17	La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.	1	2	3	4	5

Nº	COMPONENTE FÍSICO	Escala				
		-				+
18	Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas	1	2	3	4	5
19	La limpieza de las instalaciones físicas es excelente	1	2	3	4	5
20	Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes	1	2	3	4	5
21	La distribución física del Hospital es la adecuada	1	2	3	4	5
22	Los anuncios y avisos de señalización son agradables	1	2	3	4	5

Recomendaciones:

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	LUIS JULIO PROSCIOS AGUILAR	DNI Nº	
Dirección domiciliaria		Teléfono/ Celular	948837975

Título profesional/ Especialidad	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO - CPCC
Grado Académico	
Mención	

Lugar y fecha

HONDURAS, 29 DE OCTUBRE DE 2013.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1. Título de Investigación: “AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012”.
2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario de encuesta sobre “AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012”.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

[illegible]

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de investigación:

.....

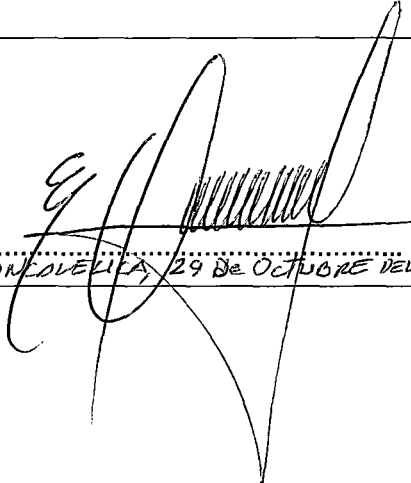
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena
 a) Muy buena e) Excelente

V. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

Nombres y Apellidos	Luis Julio Pinedas Aguilar	DNI N°	
Dirección domiciliaria		Teléfono/ Celular	948837975
Título profesional/ Especialidad	C.P.C.C.		
Grado Académico			
Mención			

Lugar y fecha  HYPOCOVELETA, 29 DE OCTUBRE DEL 2013.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCÁVELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Huancavelica, 25 de Octubre del 2013

CARTA Nº 003-2013-YECRJCT

SEÑOR:

Lic. Adm. DANIEL QUISPE VIDALON

Presente.-

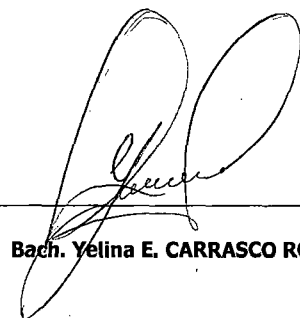
ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional de Huancavelica; luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCÁVELICA - 2012"**, en merito a la Resolución N°0191-2013-FCE-R-UNH e Informe de N°013-2013-JPP-RPMC-FEC-UNH,; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCÁVELICA"**, de la presente investigación.

Agradecemos por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de Usted.

Atentamente,


Bach. Janet, CONTRERAS TICLLACURI
C.c.
Arch. (01)


Bach. Yelina E. CARRASCO RODRIGUEZ

Adjunto:

1. Matriz de Consistencia.
2. Operacionalización de Variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Fichas de juicio de experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE HIPÓTESIS	TIPO-NIVEL-DISEÑO	POBLACION - MUESTRA	VARIABLES	METODOS Y TECNICAS	INSTRUMENTOS
AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA EN EL PERIODO 2012	PROBLEMA GENERAL: - ¿De qué manera la auditoria de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿En qué medida el proceso de planeamiento en la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿En qué medida el desarrollo de las capacitaciones al personal, influye en el mejor desempeño de la calidad de servicio del Hospital Departamental de	OBJETIVO GENERAL - Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. OBJETIVO ESPECIFICO - Determinar el proceso de planeamiento de la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar el desarrollo de las capacitaciones al personal influyen en un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Identificar los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución	HIPÓTESIS GENERAL El proceso la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. HIPÓTESIS ESPECÍFICA - El proceso de planeamiento en la auditoria de administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. - El desarrollo de las capacitaciones al personal influye para lograr un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica. - Los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio del Hospital Departamental	TIPO: Aplicada NIVEL: Descriptivo Correlacional DISEÑO: Descriptivo Correlacional	POBLACION: Los trabajadores del H.D.H. MUESTRA: La muestra es de 66 trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica.	VARIABLE INDEPENDIENTE X: Auditoria de Recursos Humanos VARIABLE DEPENDIENTE Y: Calidad de Servicio	METODO GENERAL: Científico METODO ESPECIFICO: Analítico – Sintético Descriptivo	Cuestionario de encuestas

	Huancavelica-2012? - ¿De qué manera el ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿De qué manera los asuntos laborales de la institución influye en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?	que influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar de manera adecuada los asuntos laborales que influyen en la mejora continua de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012.	de Huancavelica. -Los asuntos laborales influyen en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.					
--	---	---	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
V (X) Auditoría de Recursos Humanos.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	1.1 Planeamiento.	1. Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal.	1. Totalmente en Desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo.	
			2. En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal.		
			3. La institución tiene normas para la captación de personal.		
			4. Se utiliza estándares para seleccionar el personal		
			5. Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal		
		1.2 Ingreso.	6. El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito.		
			7. Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados.		
			8. El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades.		
			9. La institución evalúa constantemente al nuevo personal de la institución.		
		1.3 Desarrollo.	10. Al personal se capacita de manera adecuada.		
			11. Se capacita al personal pero los resultados no se notan.		
			12. Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador.		
			13. Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos.		
			14. Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño.		
		1.4 Asuntos Laborales.	15. Se realizan ascensos del personal en base al mérito.		
			16. El sindicato coordina constantemente con el personal.		
			17. Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores.		
			18. Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto.		

Cuestionario de encuesta

141

			19. Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores.		
			20. Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales.		
V (Y) Calidad de Servicio del Hospital.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	2.1 Componente Técnico.	21. El tiempo que esperan los usuarios es corto.		
			22. Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos.		
			23. La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.		
			24. Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.		
			25. La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna.		
			26. Los horarios de atención a los usuarios es apropiado.		
			27. La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada.		
			28. Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.		
			29. El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.		
		2.2 Componente Humano.	30. El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios.		
			31. Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo.		
			32. La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta.		
			33. La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente.		
			34. Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema.		
			35. En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó.		
			36. El trato del personal de salud siempre es el adecuado.		
		2.3 Componente Técnico.	37. La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.		
			38. Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas.		
			39. La limpieza de las instalaciones físicas es excelente.		

			40. Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes.		
			41. La distribución física del Hospital es la adecuada.		
			42. Los anuncios y avisos de señalización son agradables.		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE TESIS:

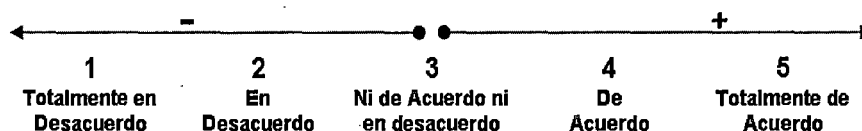
"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA - 2012"

INVESTIGADORES: Bach. Yelina E. Carrasco Rodriguez
Bach. Janet Contreras Ticllacuri

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los "CUESTIONARIOS DE ENCUESTA SOBRE "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA - 2012", que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

Escala de valoración



AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	PLANEAMIENTO	Escala				
		-				+
01	Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal	1	2	3	4	5
02	En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal	1	2	3	4	5
03	La institución tiene normas para la captación de personal	1	2	3	4	5
04	Se utiliza estándares para seleccionar el personal	1	2	3	4	5
05	Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal	1	2	3	4	5
Nº	INGRESO	Escala				
		-				+
06	El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito	1	2	3	4	5
07	Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados	1	2	3	4	5

08	El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades	1	2	3	4	5
09	La institución evalúa constantemente al nuevo personal de la institución	1	2	3	4	5

Nº	DESARROLLO	Escala				
		-				+
10	Al personal se capacita de manera adecuada	1	2	3	4	5
11	Se capacita al personal pero los resultados no se notan	1	2	3	4	5
12	Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador	1	2	3	4	5
13	Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos	1	2	3	4	5
14	Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño	1	2	3	4	5
15	Se realizan ascensos del personal en base al mérito	1	2	3	4	5

Nº	ASUNTOS LABORALES	Escala				
		-				+
16	El sindicato coordina constantemente con el personal	1	2	3	4	5
17	Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
18	Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto	1	2	3	4	5
19	Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
20	Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL

Nº	COMPONENTE TECNICO	Escala				
		-				+
01	El tiempo que esperan los usuarios es corto	1	2	3	4	5
02	Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos	1	2	3	4	5
03	La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.	1	2	3	4	5
04	Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	1	2	3	4	5
05	La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna	1	2	3	4	5
06	Los horarios de atención a los usuarios es apropiado	1	2	3	4	5
07	La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada	1	2	3	4	5
08	Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.	1	2	3	4	5

09	El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Nº	COMPONENTE HUMANO	Escala				
		-				
		+				
10	El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios	1	2	3	4	5
11	Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo	1	2	3	4	5
12	La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta	1	2	3	4	5
13	La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente	1	2	3	4	5
14	Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema	1	2	3	4	5
15	En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
16	El trato del personal de salud siempre es el adecuado	1	2	3	4	5
17	La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente	1	2	3	4	5

Nº	COMPONENTE FÍSICO	Escala				
		-				
		+				
18	Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas	1	2	3	4	5
19	La limpieza de las instalaciones físicas es excelente	1	2	3	4	5
20	Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes	1	2	3	4	5
21	La distribución física del Hospital es la adecuada	1	2	3	4	5
22	Los anuncios y avisos de señalización son agradables	1	2	3	4	5

Recomendaciones:

.....

.....

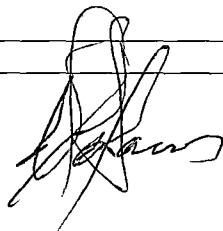
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	DANIEL GUISPE VIDALON	DNI Nº	41788259
Dirección domiciliaria	Jr. Mariano Catalaño S/N - Huca	Teléfono/ Celular	967 684060

Título profesional/ Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.
Grado Académico	
Mención	



Lugar y fecha 28, octubre, Hvea 2013

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de investigación:

.....

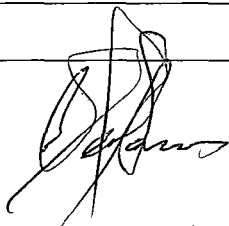
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena
 a) Muy buena e) Excelente

V. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

Nombres y Apellidos	DANIEL QUISPE VIDALON	DNI N°	41888259
Dirección domiciliaria	Jr. Mariano Cotaño S/N - Huca	Teléfono/ Celular	967684060
Título profesional/ Especialidad	Licenciado en Administración.		
Grado Académico			
Mención			


 Lugar y fecha 28 octubre, Huca 2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Huancavelica, 25 de Octubre del 2013

CARTA Nº 001-2013-YECRJCT

SEÑOR:
Econ. JOSE MARTIN PARRA BENAVIDES

Presente.-

ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional de Huancavelica; luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012"**, en merito a la Resolución N°0191-2013-FCE-R-UNH e Informe de N°013-2013-JPP-RPMC-FEC-UNH;; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA"**, de la presente investigación.

Agradecemos por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de Usted.

Atentamente,

Bach. Janet, CONTRERAS TICLLACURI
C.c.
Arch. (01)

Bach. Yelina E. CARRASCO RODRIGUEZ

Adjunto:

1. Matriz de Consistencia.
2. Operacionalización de Variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Fichas de juicio de experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE HIPÓTESIS	TIPO-NIVEL-DISEÑO	POBLACION - MUESTRA	VARIABLES	METODOS Y TECNICAS	INSTRUMENTOS
AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA EN EL PERIODO 2012	PROBLEMA GENERAL: - ¿De qué manera la auditoria de la administración de los recursos humanos, influye en el rol frente a la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? PROBLEMAS ESPECIFICOS: - ¿En qué medida el proceso de planeamiento en la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿En qué medida el desarrollo de las capacitaciones al personal, influye en el mejor desempeño de la calidad de servicio del Hospital Departamental de	OBJETIVO GENERAL - Determinar de manera adecuada la auditoria de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. OBJETIVO ESPECIFICO - Determinar el proceso de planeamiento de la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio y la mejora continua del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar el desarrollo de las capacitaciones al personal influyen en un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Identificar los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución	HIPÓTESIS GENERAL El proceso la auditoria de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. HIPÓTESIS ESPECÍFICA - El proceso de planeamiento en la auditoria de administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. - El desarrollo de las capacitaciones al personal influye para lograr un mejor desempeño en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica. - Los procedimientos del ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio del Hospital Departamental	TIPO: Aplicada NIVEL: Descriptivo Correlacional DISEÑO: Descriptivo Correlacional	POBLACION: Los trabajadores del H.D.H. MUESTRA: La muestra es de 66 trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica.	VARIABLE INDEPENDIENTE X: Auditoria de Recursos Humanos VARIABLE DEPENDIENTE Y: Calidad de Servicio	METODO GENERAL: Científico METODO ESPECIFICO: Analítico – Sintético Descriptivo	Cuestionario de encuestas

	Huancavelica-2012? - ¿De qué manera el ingreso del nuevo personal a la institución influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012? - ¿De qué manera los asuntos laborales de la institución influye en la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica - 2012?	que influye en el cumplimiento de la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica - 2012. - Determinar de manera adecuada los asuntos laborales que influyen en la mejora continua de la calidad de servicio del Hospital Departamental de Huancavelica – 2012.	de Huancavelica. -Los asuntos laborales influyen en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica.					
--	---	---	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS.	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
V (X) Auditoria de Recursos Humanos.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	1.1 Planeamiento.	1. Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal.	1. Totalmente en Desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo.	
			2. En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal.		
			3. La institución tiene normas para la captación de personal.		
			4. Se utiliza estándares para seleccionar el personal		
			5. Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal		
		1.2 Ingreso.	6. El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito.		
			7. Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados.		
			8. El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades.		
			9. La institución evalúa constantemente al nuevo personal de la institución.		
		1.3 Desarrollo.	10. Al personal se capacita de manera adecuada.		
			11. Se capacita al personal pero los resultados no se notan.		
			12. Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador.		
			13. Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos.		
			14. Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño.		
		1.4 Asuntos Laborales.	15. Se realizan ascensos del personal en base al mérito.		
			16. El sindicato coordina constantemente con el personal.		
			17. Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores.		
			18. Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto.		

Cuestionario de encuesta

			19. Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores.		
			20. Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales.		
V (Y) Calidad de Servicio del Hospital.	Es ofrecer un excelente servicio, es reflejar nuestra actitud en acciones concretas. Estas acciones deben estar orientadas a hacer siempre lo mejor para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de soluciones que superen sus expectativas.	2.1 Componente Técnico.	21. El tiempo que esperan los usuarios es corto.		
			22. Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos.		
			23. La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.		
			24. Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.		
			25. La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna.		
			26. Los horarios de atención a los usuarios es apropiado.		
			27. La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada.		
			28. Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.		
			29. El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.		
		2.2 Componente Humano.	30. El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios.		
			31. Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo.		
			32. La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta.		
			33. La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente.		
			34. Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema.		
			35. En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó.		
			36. El trato del personal de salud siempre es el adecuado.		
			37. La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.		
		2.3 Componente Técnico.	38. Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas.		
			39. La limpieza de las instalaciones físicas es excelente.		

			40. Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes.		
			41. La distribución física del Hospital es la adecuada.		
			42. Los anuncios y avisos de señalización son agradables.		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE TESIS:

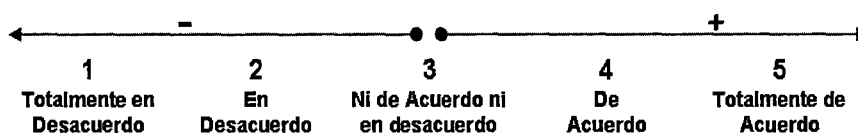
"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012"

INVESTIGADORES: Bach. Yelina E. Carrasco Rodriguez
Bach. Janet Contreras Ticllacuri

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los "CUESTIONARIOS DE ENCUESTA SOBRE "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012", que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

Escala de valoración



AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Nº	PLANEAMIENTO	Escala				
		-				+
01	Los trabajadores conocen la disponibilidad actual del personal	1	2	3	4	5
02	En la formulación del presupuesto se tienen en cuenta la calidad de personal	1	2	3	4	5
03	La institución tiene normas para la captación de personal	1	2	3	4	5
04	Se utiliza estándares para seleccionar el personal	1	2	3	4	5
05	Se tienen políticas para evaluar el ascenso del personal	1	2	3	4	5
Nº	INGRESO	Escala				
		-				+
06	El personal que ingresa a la institución tiene altas posibilidades de éxito	1	2	3	4	5
07	Los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal son adecuados	1	2	3	4	5

08	El ingreso de nuevo personal está de acuerdo a prioridades	1	2	3	4	5
09	La institución evalúa constantemente al nuevo personal dela institución	1	2	3	4	5

Nº	DESARROLLO	Escala				
		-				+
10	Al personal se capacita de manera adecuada	1	2	3	4	5
11	Se capacita al personal pero los resultados no se notan	1	2	3	4	5
12	Las capacitaciones están en función a las necesidades del trabajador	1	2	3	4	5
13	Se dan capacitaciones para la alta dirección, los profesionales y los técnicos	1	2	3	4	5
14	Se rotan cada cierto tiempo al personal para un mejor desempeño	1	2	3	4	5
15	Se realizan ascensos del personal en base al mérito	1	2	3	4	5

Nº	ASUNTOS LABORALES	Escala				
		-				+
16	El sindicato coordina constantemente con el personal	1	2	3	4	5
17	Últimamente han aumentado el número de quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
18	Los directivos no solucionan las quejas en el tiempo previsto	1	2	3	4	5
19	Es necesario la presencia del sindicato para solucionar las quejas de los trabajadores	1	2	3	4	5
20	Los altos directivos se preocupan para prevenir los conflictos laborales	1	2	3	4	5

CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL

Nº	COMPONENTE TECNICO	Escala				
		-				+
01	El tiempo que esperan los usuarios es corto	1	2	3	4	5
02	Los trámites de los usuarios para ser atendido, son cortos	1	2	3	4	5
03	La disposición de los funcionarios para resolver las preguntas del usuario es apropiada.	1	2	3	4	5
04	Los funcionarios, siempre agilizaron su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	1	2	3	4	5
05	La respuesta a las queja de los usuarios es oportuna	1	2	3	4	5
06	Los horarios de atención a los usuarios es apropiado	1	2	3	4	5
07	La solución dada por el personal del hospital a las necesidades del usuario fue apropiada	1	2	3	4	5
08	Las respuestas del personal de salud ante sus inquietudes o preguntas siempre es la apropiada.	1	2	3	4	5

27

09	El personal de salud, cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad del usuario.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Nº	COMPONENTE HUMANO	Escala				
		-				+
10	El hospital siempre cumple con los horarios que le ha asignado para los usuarios	1	2	3	4	5
11	Cuando el usuario tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en solucionarlo	1	2	3	4	5
12	La confianza que le transmitieron, el personal de salud y empleados, es alta	1	2	3	4	5
13	La información y orientación para el usuario en cuanto a ubicación y trámites necesarios, es suficiente	1	2	3	4	5
14	Al asistir al Hospital sintió que lo ayudo a resolver su problema	1	2	3	4	5
15	En el primer contacto con usted, el personal de salud siempre se identificó o se presentó	1	2	3	4	5
16	El trato del personal de salud siempre es el adecuado	1	2	3	4	5
17	La comprensión de los trabajadores frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.	1	2	3	4	5

Nº	COMPONENTE FÍSICO	Escala				
		-				+
18	Las instalaciones físicas del hospital están bien cuidadas	1	2	3	4	5
19	La limpieza de las instalaciones físicas es excelente	1	2	3	4	5
20	Las camillas, camas y silletería del Hospital, son cómodas y suficientes	1	2	3	4	5
21	La distribución física del Hospital es la adecuada	1	2	3	4	5
22	Los anuncios y avisos de señalización son agradables	1	2	3	4	5

Recomendaciones:

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	JOSE MARTIN PARRA DE LA VILLA	DNI Nº	20055012
Dirección domiciliaria	Av. Los Juncos s/n	Teléfono/ Celular	949146494

Título profesional/ Especialidad	ECONOMISTA
Grado Académico	
Mención	

J. J. P. B.

Lugar y fecha Huancavelica, 28/10/13.....

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena
 a) Muy buena e) Excelente

V. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

Nombres y Apellidos	JOSE MARTIN PARRA SENAVIDES	DNI N°	20055011
Dirección domiciliaria	Av. Los Ircas S/N	Teléfono/ Celular	949146494
Título profesional/ Especialidad	ECONOMISTA		
Grado Académico			
Mención			

J.M.P.

Lugar y fecha Huaracavelica, 28/10/13

RESOLUCIONES



22

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 004-2014-FCE-UNH

Huancavelica, 09 de Enero del 2014.

VISTO:

Que con el proveído N° 035 de fecha 08-01-2014 y la Solicitud de las Bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**; pidiendo fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público y;

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional de Huancavelica, es persona jurídica de derecho público interno, se rige por la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria N° 23733, su Ley de Creación 25265, El Estatuto y sus Reglamentos Internos.

Que, en concordancia al Artículo N° 172 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al Grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad. Asimismo en su Artículo 22° del mismo cuerpo legal, se establece que las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 46 el graduado, de ser desaprobado en la sustentación del Trabajo de Investigación, tendrá una segunda oportunidad después de 20 días hábiles para una nueva sustentación. En caso de resultar nuevamente desaprobado realizara un nuevo Trabajo de Investigación u optar otra modalidad.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

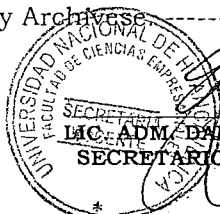
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis de las Bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI** para el día lunes 13 de enero del 2014, a horas 03:00 p.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
JURADOS
ARCHIVO



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0522-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Diciembre del 2013.

VISTO:

El proveído N° 3316 de fecha 20-12-2013; Oficio N° 940-2013-EAPC-DFCE-VRAC/UNH- de fecha 19-12-13, Informe N° 026-2013-AT-EAPC-FCE-UNH de fecha 18-12-2013; solicitud de las Bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI** en Ciencias Contables; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 026-2013-AT-EAPC-FCE-UNH de fecha 18-12-2013 el docente asesor **Mg. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR** emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulado **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA-2012"**, presentado por las Bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- RATIFICAR a los Miembros de Jurado para la Revisión y Sustentación de la tesis titulado: **" AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA-2012"**, presentado por las Bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**.



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0522-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 20 de Diciembre del 2013.

- | | |
|---|------------|
| • MG. CPCC. Raúl Primitivo MEZA CARDENAS | PRESIDENTE |
| • MG. CPCC. Emiliano REYMUNDO SOTO | SECRETARIO |
| • MG. CPCC. Magno Francisco FLORES PALOMINO | VOCAL |
| • CPCC. Andrés Jesús RAMIREZ LAURENTE | SUPLENTE |

ARTÍCULO 2°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
Interesados
Archivo



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 327-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 10 de Setiembre del 2013.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 0227-2013-SD-FCE-R-UNH de fecha 10-09-2013; Oficio N° 0496-2013-EAPC-DFCE/UNH de fecha 23-08-2013, solicitud de las bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ, JANET CONTRERAS TICLLACURI** de fecha 22-08-2013, copia Resolución N° 0191-2013-FCE-UNH de fecha 15-05-2013, Informe N° 015-2013-RPMC-EAPC-FCE-UNH de fecha 22-08-2013, Informe N° 002-2013-EAPC-FCE-UNH de fecha 21-08-2013, Informe N° 013-2013-JPP-RPMC-FCE-UNH de fecha 11-08-2013, Memorando Múltiple N° 042-2013-EAPC-DFCE-UNH de fecha 09-08-2013, Informe N°001-2013-EAPC-FCE-UNH de fecha 07-08-201, Informe N° 016-2013-JT-EAPC-FCE-UNH de fecha 13 de Junio del 2013 emitido por el Docente Asesor y Miembros Jurados; pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinario del día 10-09-13;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-MODIFICAR el Título del Proyecto de Investigación Científica en la Resolución N° 191-2013-FCE-UNH de fecha 15 de Mayo del 2013.

ARTÍCULO 2° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOPSITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA -2012"**, presentado por las bachilleres **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ, JANET CONTRERAS TICLLACURI**.

ARTÍCULO 3°.- Elévase el presente documento a las instancias pertinentes.



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0327-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 10 de Setiembre del 2013.

ARTÍCULO 4°.- Notifíquese a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"

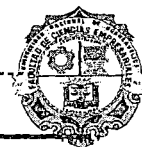


MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0191-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Mayo del 2013.

VISTO:

La hoja de tramite N° 01199 de fecha 10-05-2013; El Oficio N° 0221-2013-EAPC-DFCE/UNH de fecha 09-05-13 presentado por el Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y la solicitud presentado por las egresadas **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**, pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:



Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

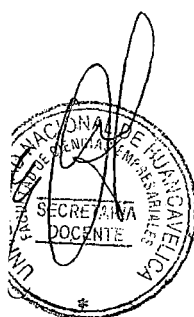
Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

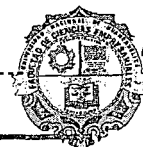
En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-RATIFICAR la designación como Asesor al **MG.CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR** del Proyecto de Investigación Científica titulado: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2013"**, presentado por las egresadas **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**.

ARTÍCULO 2°.- RATIFICAR la designación de los Miembros de Jurado del Proyecto de Investigación titulado: **"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2013"**, presentado por las egresadas **YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ y JANET CONTRERAS TICLLACURI**, a los siguientes docentes:





SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0191-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Mayo del 2013.

- | | |
|---|------------|
| • Mg CPCC. Raúl Primitivo MEZA CARDENAS | PRESIDENTE |
| • Mg. CPCC. Emiliano REYMUNDO SOTO | SECRETARIO |
| • Mg. CPCC. Magno Francisco FLORES PALOMINO | VOCAL |
| • CPCC. Andrés Jesús RAMIREZ LAURENTE | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"

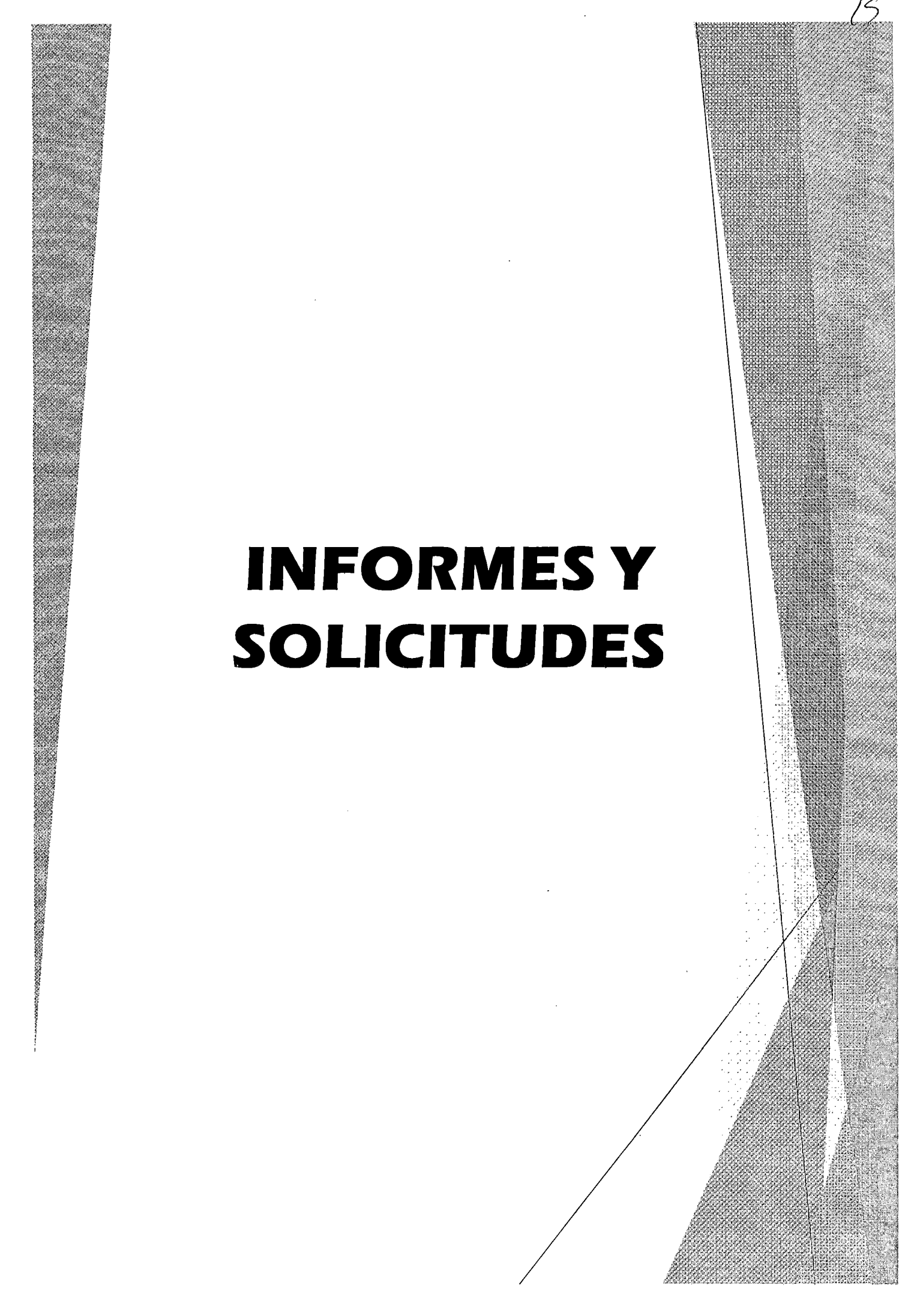


Mg. CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
EAPC
Interesados
Archivo



15

INFORMES Y SOLICITUDES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD
Creada por Ley Nro 26265)



Ciudad Universitaria Paturpampa

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

MEMORANDO MULTIPLE N° 042-2013-EAPC-DFCE/UNH

A : Mg. CPCC.RAUL PRIMITIVO MEZA CARDENAS
Mg. CPCC. EMILANO REYMUNDO SOTO
Mg. CPCC. MAGNO FRANCISCO FLORES PALOMINO
Mg. CPCC.LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
Jurados evaluadores de Proyecto de Investigación

ASUNTO REMITO INFORME DE LEVANTAMIENTO DE
OBSERVACIONES DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FECHA : Huancavelica 09 agosto del 2013

Mediante el presente remito a usted, 01 ejemplar de informe de levantamiento de observaciones de proyecto de investigación titulado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HSOPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2013", presentado por los bachilleres: Yelina CARRASCO RODRIGUEZ y Janet CONTRERAS TICLLACURI, para su revisión y aprobación dentro de los 10 días hábiles.

Atentamente,

C.c.
Archivo
MFFP/

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD
Mg. CPCC. Magno Francisco Flores Palomino
DIRECTOR

13/08/13



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY 25265)

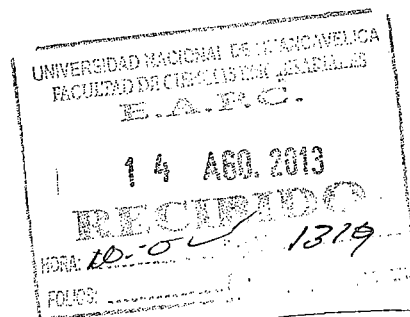
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

E.A.P DE CONTABILIDAD



INFORME No 13 -2013-JPP-RPMC-FCE-UNH

A : Mag. MAGNO FRANCISCO FLORES PALOMINO
DIRECTOR DE LA EAP DE CONTABILIDAD
DEL : Presidente del Jurado Examinador
ASUNTO Informes Desfavorable de Plan de Tesis
REFERENCIA : Memo Multiple 042-Decano.
FECHA : HUANCAMELICA, 11 DE Agosto de 2013



Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y comunicarle que ha presentado el levantamiento de la observaciones realizadas por los miembro del Jurado calificador en el Plan titulado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA-2012", presentada por las exalumnas : CARRASCO RODRIGUEZ, Yelina y CONTRERAS TICLLACURI, Janet; al respecto debo informarle que no hay coherencia entre el Problema, los objetivos y la hipótesis; cuya observación de la presidencia deberán levantar.

LO que informo a Ud. Para los fines consiguientes.

Atentamente,

MG. C.P.C.C RAÚL PRIMITIVO MEZA CÁRDENAS
JEFE DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES.

Cc/Dir.Contab.

Archivo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES E.A.P.
CONTABILIDAD
PROVEIDO

VISTO:

PAGE a las interesadas
para que levanten
las observaciones

Huancavelica, de, del 20....

DIRECTOR DE CONTABILIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
EAP DE CONTABILIDAD
Ciudad Universitaria Paturpampa



"Año de la Integración Nacional y el Reconocimiento de Nuestra Diversidad"

INFORME N° 16-2013-JT-EAPC-FCE-UNH

14 JUN. 2013

RECIBIDO

8:10 PM 1052

A: MG. CPCC. Magno Francisco Flores Palomino
Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad

DEL: Miembro del Jurado Calificador

ASUNTO: Informe de evaluación de Proyecto de Investigación Científica presentado por las bachilleres: Yelina Elvia CARRASCO RODRIGUEZ Y Janet CONTRERAS TICLLACURI

REF: Resolución N° 0191-2013-FCE-R-UNH
Art. 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH

FECHA: Huancavelica, 13 de Junio de 2013.

Mediante el presente nos dirigimos a su despacho a fin de informar en nuestra condición de miembro del jurado calificador respecto al asunto indicado, el mismo que detallamos a continuación:

- De conformidad a la resolución de la referencia se ratifica a los miembros del jurado calificador del proyecto de investigación denominado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2013".
Presentado por las Bachilleres en Contabilidad: Yelina Elvia CARRASCO RODRIGUEZ Y Janet CONTRERAS TICLLACURI.

Conformado por:

PRESIDENTE: MG. CPCC. RAUL MEZA CARDENAS.
SECRETARIO: MG CPCC. EMILIANO REYMUNDO SOTO.
VOCAL: MG CPCC. MAGNO FRANCISCO FLORES PALOMINO.
SUPLENTE: CPCC ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE
ASESOR: MG. CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR

- El miembro del Jurado Calificador luego de haber revisado el proyecto de investigación científica doy a conocer mis apreciaciones procediéndose a su análisis. Luego de una amplia evaluación el miembro del jurado calificador proceden a emitir su resultado, siendo como sigue:
SECRETARIO: DESAPROBADO
- El informe final de investigación se devuelve al interesado para que realice las correcciones de acuerdo al pliego de observaciones que se adjunta, debiendo absolver con la celeridad del caso.

En conformidad a lo actuado firmamos al pie del presente documento

MG. CPCC EMILIANO REYMUNDO SOTO
JURADO CALIFICADOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS
BACHILLERES E.A.P.
CONTABILIDAD
PRIMARIO

VISTO:

PASE a interesadas
para el levantamiento
de observaciones

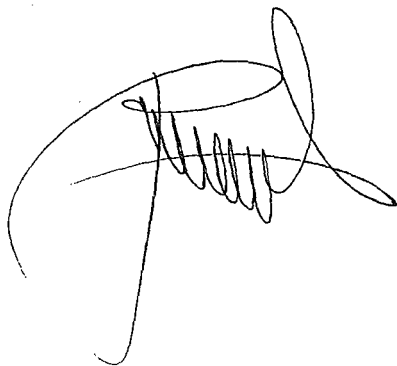
Huancavelica, de del 20....

DIRECTOR DE CONTABILIDAD

PLIEGO DE OBSERVACIONES

MIEMBRO DEL JURADO

1. Respecto al título del proyecto sugiero: AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCABELICA, PERIODO 2013"
2. La descripción de la realidad debe establecer con mayor precisión las síntomas, causas, y pronóstico y el control del pronóstico debiendo responder las ¿cómo es el problema de estudio?, ¿por qué es problema de estudio?. ¿Cómo será el problema de estudio?, así mismo falta identificar las fuentes del problema, en función a ello determinar el problema general y específicos; teniendo en cuenta:
 - Que es lo que se ignora y donde reside la dificultad.
 - Cumplir el propósito de ampliar y perfeccionar los conocimientos existentes.
 - Deben utilizar el lenguaje de la ciencia, es decir, los conceptos y categorías que describen y explican la rama de fenómenos estudiados. Y debe adjuntar la matriz del planteamiento del problema, además de ello deberá utilizar el método deductivo, sugiero describir como es en el panorama internacional, nacional y local.
3. La esquematización del problema general y específico se recomienda mejorar.
4. La justificación debe responder las siguientes preguntas: para qué sirve la investigación, que posible utilidad tendrá, que beneficios aportara a la sociedad, que información nueva aporta a la ciencia contable, quienes se beneficiaran con los resultados.
5. Revisar adecuadamente la bibliografía especificada en el Plan de Tesis y debe mejorar el marco teórico de cada variable de estudio.
6. No especifica la fuente de la población que es materia de estudio.
7. El tipo, nivel y otros se recomienda el soporte teórico con autores en investigación y luego dar la explicación respectiva de cada uno de ellos.
8. No menciona la fuente de la población.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
EAP DE CONTABILIDAD



Ciudad Universitaria Paturpampa

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

INFORME N° 092-2013-AJT-EAPC-FCE-UNH JUN. 2013

A: MG. CPCC. Magno Francisco Flores Palomino
Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad.
DEL: Asesor de Tesis y Miembros del Jurado Calificador
ASUNTO: **Informe de evaluación del Proyecto de Investigación Científica presentado por los bachilleres YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ Y JANET CONTRERAS TICLLACURI.**
REF: Resolución N° 0191-2013-FCE-R-UNH
Art. 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH
FECHA: Huancavelica, 26 de junio de 2013

Mediante el presente nos dirigimos a su despacho, en nuestra condición de asesor y miembros de jurado calificador procedemos a informar respecto al asunto indicado y en cumplimiento a los documentos de la referencia, el mismo que detallamos a continuación:

- De conformidad a la resolución de la referencia se designa Asesor y miembros del jurado calificador del proyecto de investigación denominado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROLO FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA 2013", presentado por los bachilleres YELINA ELVIA CARRASCO RODRIGUEZ Y JANET CONTRERAS TICLLACURI., conformado por

ASESOR: MG. CPCC. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR.
PRESIDENTE: MG. CPCC. RAÚL PRIMITIVO MEZA CÁRDENAS
SECRETARIO: MG. CPCC. EMILIANO REYMUNDO SOTO.
VOCAL: MG. CPCC. MAGNO FRANCISCO FLORES PALOMINO.
SUPLENTE: CPCC. ANDRÉS JESÚS RAMIREZ LAURENTE.

- El Asesor y miembros del Jurado Calificador luego de haber revisado el Proyecto de Investigación Científica dan a conocer sus apreciaciones procediéndose a su análisis. Luego de una amplia evaluación el Asesor y los miembros del jurado calificador proceden a emitir su resultado, siendo como sigue:

ASESOR: DESAPROBADO ✓
PRESIDENTE: DESAPROBADO ✓
SECRETARIO: DESAPROBADO ✓
VOCAL: DESAPROBADO ✓

- El Proyecto de Investigación Científica se devuelve al interesado para que realice las correcciones de acuerdo al pliego de observaciones que se adjunta, debiendo absolver con la celeridad del caso. Se adjunta ejemplar del proyecto.

En conformidad a lo actuado firmamos al pie del presente documento

Presidente

Se adjunta

Secretario

Asesor

Vocal
VISTO:
Entregar a
interesados para
q' absuelva el
Huancavelica, ... de ...

PLIEGO DE OBSERVACIONES

DEL ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

- a. Observando el título de la investigación se puede advertir que el periodo corresponde al año 2013, esto indica que para obtener los datos es hasta diciembre del año en mención situación que causaría una limitación, por consiguiente se sugiere merituar de tal forma modificar el periodo a fin de superar.
- b. Relacionado al planteamiento del problema, la descripción de los elementos que comprenden como es el caso los síntomas, causas, pronóstico y post pronóstico, por consiguiente se hace necesario que en su contenido se materialicen claramente, asimismo considerando a la institución donde es el objeto de la investigación se da existencia de personal administrativo y asistencial por lo que debe contemplarse en la descripción. Para efectos de la formulación de los problemas específicos este debe contemplar en función a las variables e indicadores identificados. En cuanto a la justificación este debe contemplar desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social.
- c. En cuanto se refiere al marco teórico con respecto a los antecedentes debe considerarse en tres escenarios internacional, nacional y local. La teorización debe realizarse en función a las variables primero la variable independiente y luego la dependiente., se puede observar debilidad en su contenido siendo una de las razones la falta de citas bibliográficas y que su construcción este respaldado por la bibliografía respectiva.
- d. Revisando el aspecto administrativo, se puede apreciar que en el cronograma se encuentra desfasado toda vez que se encuentra en proceso para su aprobación, por lo que se recomienda la reformulación correspondiente.
- e. En lo que respecta a los medios bibliográficos se puede observar la falta de cobertura en relación al objeto de la investigación por lo que se recomienda que la bibliografía se a ampliada.

mat 3 (2)
 + plan de trabajo
 en el documento (3)
 - justificación (4)
 - bibliografía (5)
 - Admin. Pers.
 - Finanz

SOLICITO: LUGAR, HORA Y FECHA DE
SUSTENTACION DE TESIS.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.

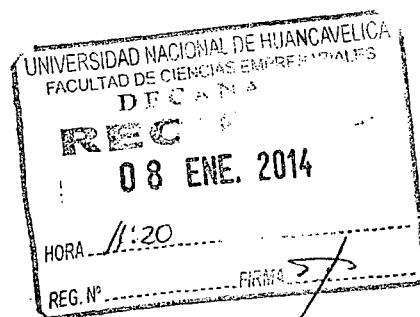
S.D.

CARRASCO RODRIGUEZ, Yelina Elvia y
CONTRERAS TICLLACURI, Janet, Bachilleres de
la E.A.P. de Contabilidad, ante Ud., ante usted me
presento con el debido respeto y expongo:

Que, habiéndome culminado la revisión del Informe
Final de Tesis por los señores miembros del jurado y siendo aprobado por unanimidad;
solicitamos la aprobación del lugar, fecha y hora para la sustentación, siendo el lugar, Auditorio
de la Facultad de Ciencias Empresariales, el día 13 de enero del 2014, a las 3:00 pm. previa
coordinación con los miembros del jurado.

Adjunto los siguientes requisitos:

- Informe Final de Tesis (03 ejemplares).
- Informe de declaración de apto para sustentación.
- Recibo de pago por derecho de Auditorio.
- Recibo de pago por derecho de trámite.



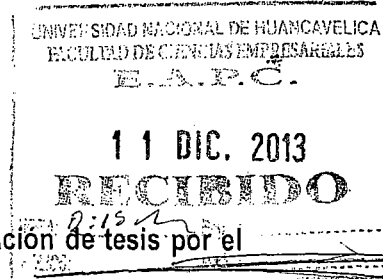
POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señor Decano, acceder mi petición, por ser de Justicia
que espero alcanzar.

Huancavelica, 08 de Enero de 2013.

CARRASCO RODRIGUEZ, Yelina Elvia
DNI N° 70299447

CONTRERAS TICLLACURI, Janet
DNI N° 46273360



SOLICITO: Revisión y aprobación de tesis por el docente asesor.

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
S.D.

Carrasco Rodríguez, Yelina Elvia; identificado con DNI N° 70299447, con Código de Matricula N° 2007421012, y Contreras Ticllacuri, Janet; con DNI N° 46273360, con código de Matricula N° 2007421017; bachilleres de la de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la E.A.P. de Contabilidad, respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo egresado de esta casa superior y siendo de importancia contar con el Título Profesional, solicitamos la aprobación de la investigación de TESIS Titulado "AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA - 2012"

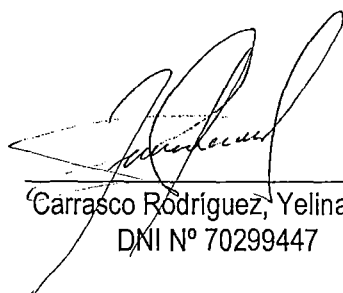
Adjuntamos:

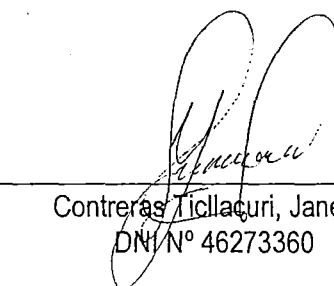
- Informe final de Investigación de Tesis.
- Resolución de aprobación de Proyecto de Investigación Científica.
- Resolución de asignación de jurados.

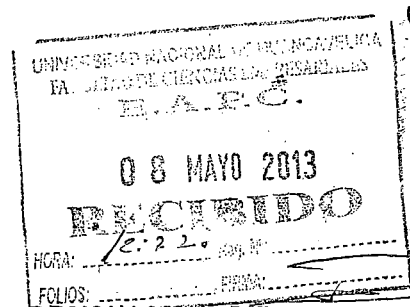
POR LO EXPUESTO:

A Usted Sr. Director, suplico acceder nuestra petición por ser de justicia.

Huancavelica, 11 de Diciembre del 2013


Carrasco Rodríguez, Yelina Elvia
DNI N° 70299447


Contreras Ticllacuri, Janet
DNI N° 46273360



SOLICITO: APROBACION, DESIGNACION DEL
DOCENTE ASESOR Y JURADOS
PARA LA REVISIÓN DEL PROYECTO
DE INVESTIGACION.

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCAVELICA.

S.D.

Nosotras, CARRASCO RODRIGUEZ Yelina Elvia,
identificada con DNI N° 70299447 y CONTRERAS
TICLLACURI, Janet identificada con DNI N°
46273369, egresados de esta casa superior de
estudios, ante Ud., con el debido respeto nos
presentamos y exponemos.

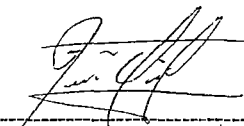
Que, teniendo la necesidad de obtener el título
profesional de contador público por el cual presentamos el proyecto de investigación titulado
"AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y SU ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO
EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA 2013", solicitamos la aprobación,
designación del docente asesor y jurados para la revisión del proyecto de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señor Director, acceder mi petición,
por ser de Justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 08 de mayo del 2013


CARRASCO RODRIGUEZ, Yelina E.
DNI N° 70299447


CONTRERAS TICLLACURI, Janet
DNI N° 46273369

5

ORGANIGRAMA

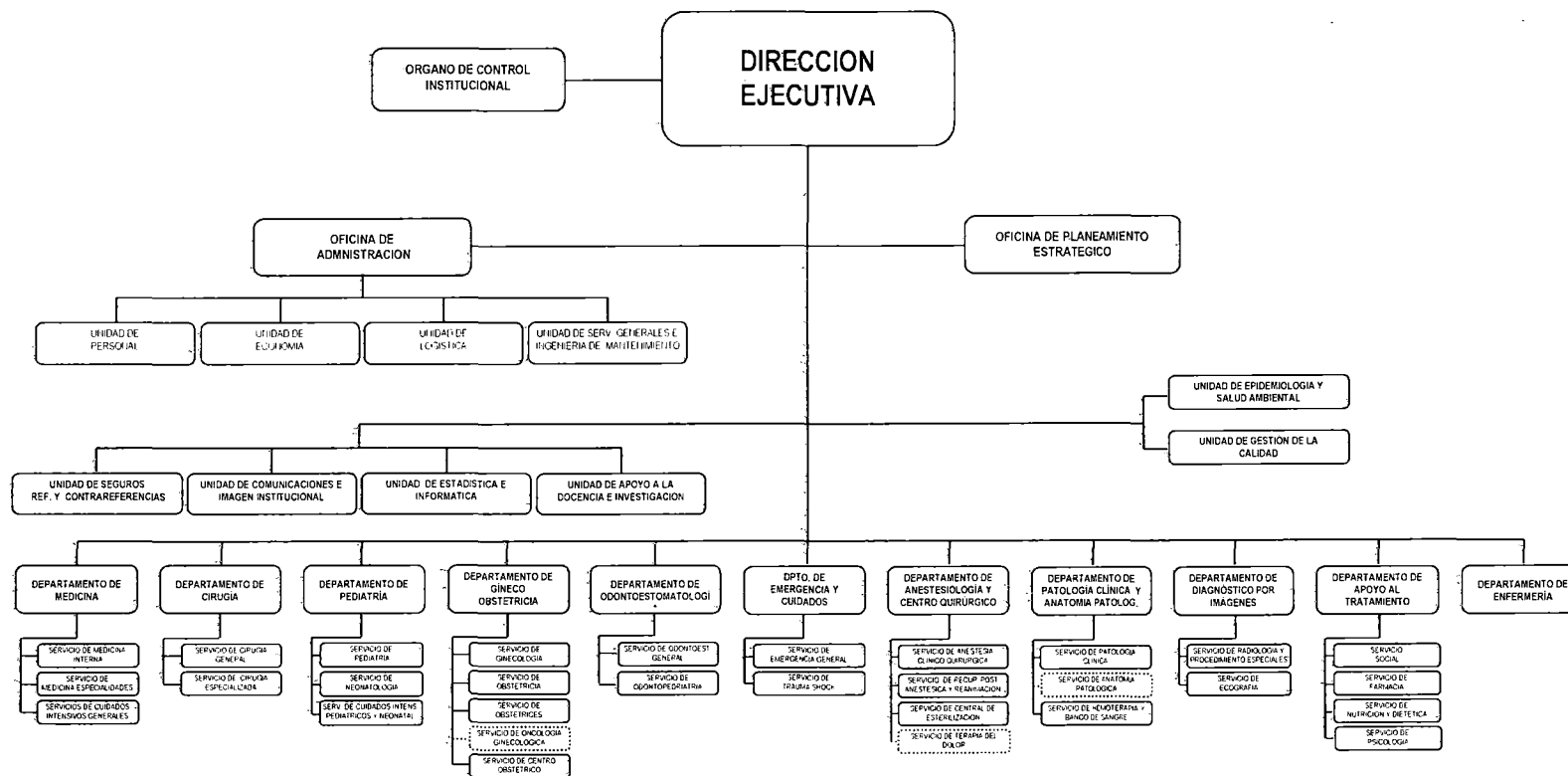
Hospital

Departamental de

Huancavelica

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA



3

PANEL FOTOGRAFICO

PANEL FOTOGRAFICO

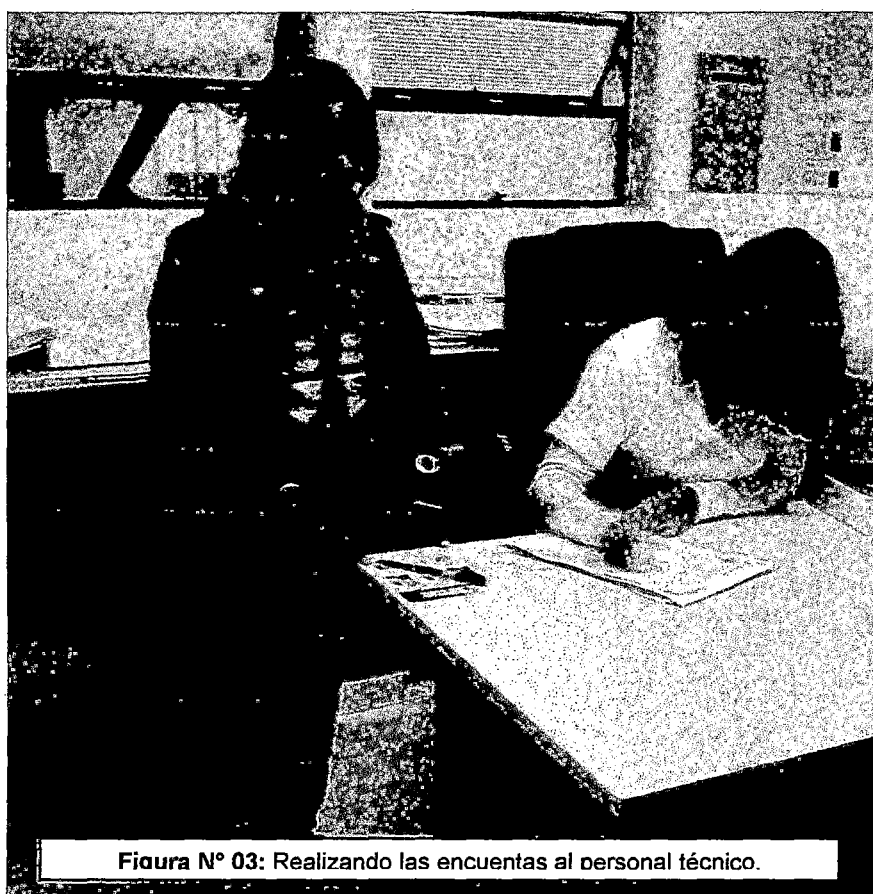
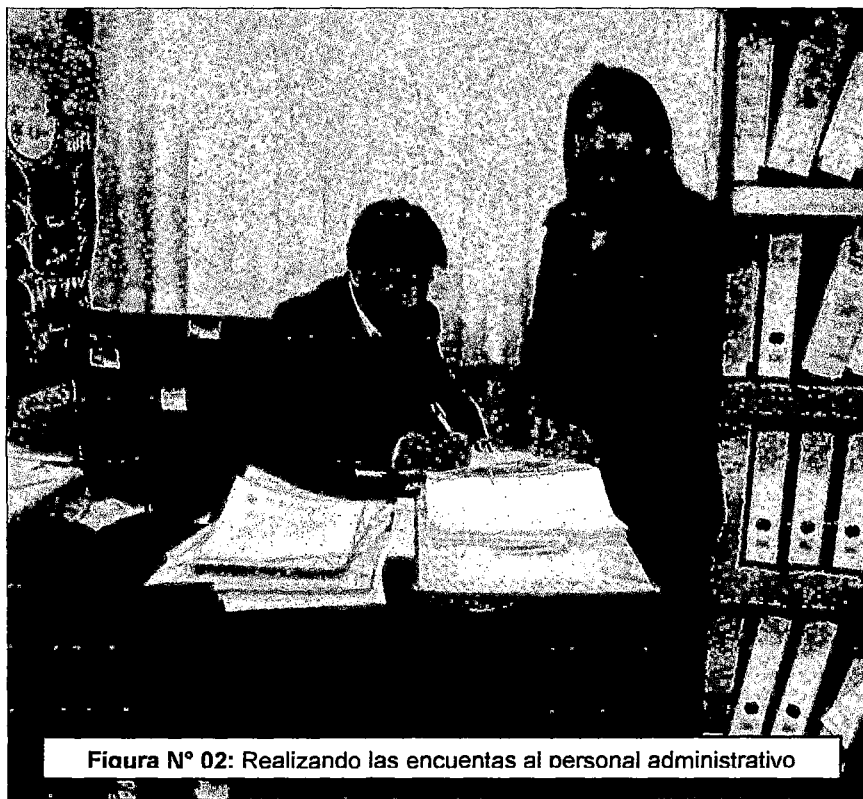




Figura N° 04: Interior del hospital.

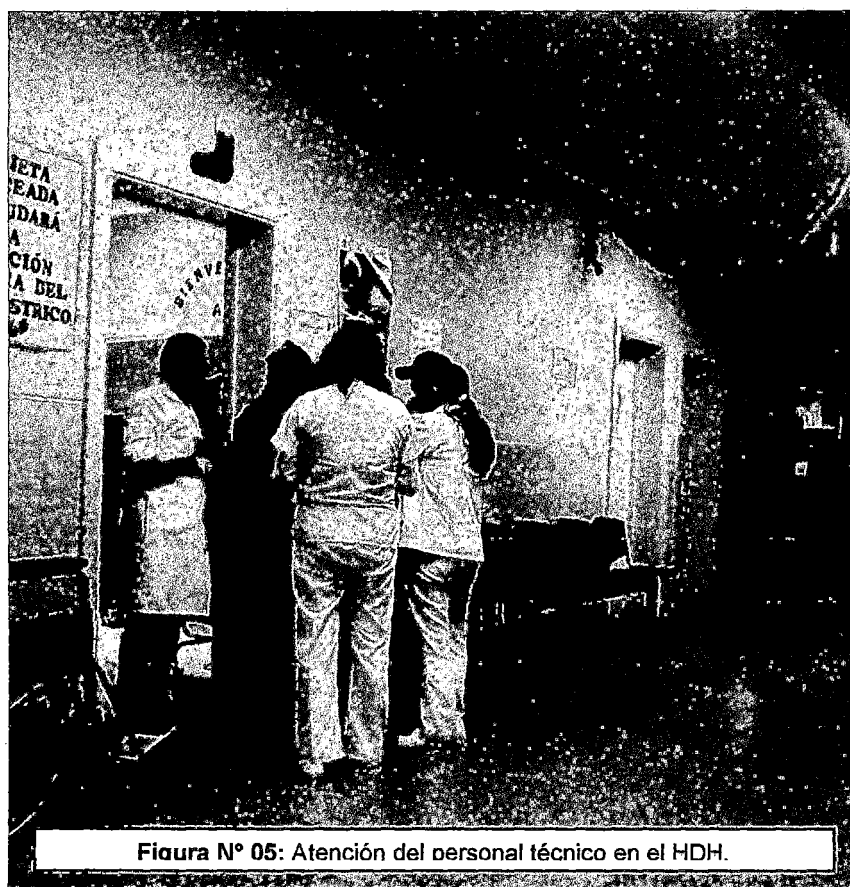


Figura N° 05: Atención del personal técnico en el HDH.