

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA ROTACION DE PERSONAL EN EL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION DE ESSALUD TACNA 2023

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ALEXANDER EDUARDO ESPINOZA CHIRI

ORCID: 0009-0009-6347-8734

ASESOR:

DR. JUSTINIANO DAVID ACOSTA HINOJOSA

ORCID: 0000-0001-7691-5563

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERU

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Alexander Eduardo Espinoza Chiri**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **71920652** Soy autor de la tesis titulada: *Calidad de servicio y su relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023* , teniendo como asesor al *Dr. David Acosta Hinojosa*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

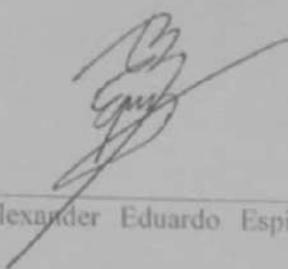
- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 18 de noviembre del 2024



Bach. Alexander Eduardo Espinoza

Chiri

DNI: 71920652

DEDICATORIA

Para mi madre, por creer en mí, siendo quien me apoyo a mi familia quienes siempre están pendientes en cada paso que doy, en el camino recorrido.

RECONOCIMIENTO

Estoy muy agradecido con los profesores quienes guiaron mi camino y alejaron las dudas a la universidad siendo cuna de conocimiento donde me forme como profesional.

RESUMEN

La investigación presento como objetivo demostrar la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

El marco metodológico correspondió al enfoque cuantitativo, de tipo básico o puro, con un nivel descriptivo – relacional, diseño no experimental y corte transversal. Aplicado a una muestra calculada de 115 pacientes en las instalaciones del Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD, fueron debidamente encuestados a través de un cuestionario escrito que facilito la recolección de datos para su procesamiento estadístico.

Se concluyó que la calidad de servicio si tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 51.5%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación de manera regular con la rotación de personal.

Palabras claves. Rotación de personal, calidad de servicio, nivel descriptivo - relacional, correlación.

ABSTRACT

The research aims to demonstrate the relationship between service quality and staff turnover at the Hospital III Daniel Alcides Carrión of ESSALUD Tacna 2023.

The methodological framework corresponded to a quantitative approach, of a basic or pure type, with a descriptive-relational level, non-experimental design, and cross-sectional cut. Applied to a calculated sample of 115 workers and patients within the hospital premises, they were duly surveyed through a written questionnaire facilitating data collection for statistical processing.

It was concluded that service quality does have a relationship with staff turnover at the Hospital III Daniel Alcides Carrión of ESSALUD Tacna 2023. Additionally, the correlation coefficient shows that the variables are related at 51.5%, indicating that despite the regular relationship with staff turnover, according to the following significance level.

Keywords: Staff turnover, service quality, descriptive-relational level, correlation.

Índice de contenido

DEDICATORIA	ii
RECONOCIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Identificación y determinación del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación	6
1.4.1. Justificación	6
1.4.2. Alcances.....	7
1.4.3. Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10

3.1.3. Antecedentes Locales	13
2.2. Bases teórico- Científicas	16
2.2.1. Calidad de servicio	16
2.2.2. Rotación de Personal	22
2.3. Definición de términos básicos	26
2.4. Sistema de Hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis General	27
2.4.2. Hipótesis Especificas.....	27
2.5. Sistema de variables	28
CAPÍTULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	30
3.1. Tipo de Investigación	30
3.2. Nivel de investigación	30
3.3. Diseño de investigación.....	30
3.4. Población y muestra del estudio.....	31
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación	33
3.5.1. Técnicas	33
3.5.2. Instrumentos.....	33
3.6. Técnicas de procesamiento de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.2. Resultados descriptivos	38
4.2.1. <i>Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras</i>	38
4.4. Discusión de resultados	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
APENDICE	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1: Calidad de servicio	28
Tabla 2 Variable 2: Rotación de personal	29
Tabla 3 Escala de Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 4 Estadística de fiabilidad	35
Tabla 5 Estadísticas de total de elemento.....	35
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 7 Estadísticas de total de elemento.....	37
Tabla 8 Prueba de Normalidad de la Variable Calidad del Servicio y sus Dimensiones	68
Tabla 9 Prueba de Normalidad de la Variable Rotación del Personal y sus Dimensiones	69
Tabla 10 Escala de medición de la prueba de correlación	70
Tabla 11 Comprobación de hipótesis genérica.....	71
Tabla 12 Comprobación de hipótesis específica 1	72
Tabla 13 Comprobación de hipótesis específica 2.....	74
Tabla 14 Comprobación de hipótesis específica 3.....	75
Tabla 15 Comprobación de hipótesis específica 4.....	77
Tabla 16 Comprobación de hipótesis específica 5.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los cinco factores de calidad de servicio	17
Figura 2 Tipos de causas de rotación del personal	23
Figura 3 Género	38
Figura 4 Edad	39
Figura 5 Las instalaciones y mobiliario usado es el mejor para usarse	40
Figura 6 Considera correcta la presentación del personal (vestimenta)	41
Figura 7 Se presenta problemas de comunicación como ruidos externos, que interfieran la comunicación	42
Figura 8 Cree estar conforme con el tiempo de atención.....	43
Figura 9 Ante la realización de quejas recibe información de cómo llevarlas a cabo de manera adecuada.....	44
Figura 10 Percibe una rápida respuesta ante un problema	45
Figura 11 Consideraría importante recibir ayuda o apoyo al momento de llegar al establecimiento	46
Figura 12 Considera importante recibir ayuda ante una incógnita de su parte	47
Figura 13 Capta una capacidad de servicio para resolver problemas	48
Figura 14 Estima correcta la información brindada por el personal al momento de su atención	49
Figura 15 Siente que se le brinda confianza.....	50
Figura 16 Siente que se le comunica con credibilidad mientras es atendido	51
Figura 17 Cree que recibe atención debida de parte del personal de servicio	52
Figura 18 Considera que ante una emergencia recibiría la mejor de las atenciones	53

Figura 19 Siente que sus dudas son respondidas adecuadamente	54
Figura 20 Considera aplicable el uso del despido	55
Figura 21 Considera que por enfermedad puedan cambiarlo de área de trabajo	56
Figura 22 Cree que por jubilación es motivo para ser rotado a otra área	57
Figura 23 Considera que al realizar transferencias de puestos es una causa de rotación	58
Figura 24 Percibe que un cambio organizacional es causa de rotación de personal	59
Figura 25 Las diferencias dentro de la organización son causas de rotación dentro de la empresa	60
Figura 26 Siente importante recibir ayuda cuando más lo necesite	61
Figura 27 Considera que ante una incógnita de su parte debe ser respondida	62
Figura 28 Por motivo de ser nuevo considera recibir siempre apoyo de parte de sus compañeros.....	63
Figura 29 Motivo familiar es una razón considerable para dejar un empleo	64
Figura 30 Al no haber mejoras laborales es motivo de renuncia	65
Figura 31 Por querer conseguir mejores aptitudes en otro campo es motivo voluntario de renuncia	67

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de servicio en el ámbito hospitalario se rige como un factor crucial que impacto directamente en la satisfacción del paciente, por ende, en la eficacia y eficiencia de los servicios de salud. En este contexto, la rotación de personal emergió como una variable significativa que puede incidir en la prestación de servicios médicos y la percepción de calidad por parte de pacientes.

La investigación se centró en comprender y analizar la relación entre la calidad de servicio y la rotación de personal en el mencionado centro hospitalario, con el propósito de identificar posibles correlaciones, determino factores que influyen en dicha relación y se propuso estrategias que han contribuido a mejorar tanto la calidad de atención brindada como la retención del personal médico y administrativo.

En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema, donde se delimita el contexto, se identifican los antecedentes, se formulan los objetivos y se plantean las preguntas de investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, que comprende fundamentos conceptuales y teóricos relacionados con la calidad de servicio en el sector hospitalario y su relación con la rotación de personal.

En el capítulo III está dedicado al marco metodológico, donde se describe detalladamente el diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas y herramientas empleadas para la recolección y análisis de datos.

Finalmente, en capítulo IV se presentan resultados obtenidos y se discuten en función de los objetivos planteados, proporcionando conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

La calidad de servicio se mostró como uno de los elementos que cada paciente e incluso personal percibe al ingreso del establecimiento de salud tanto por los elementos tangibles que se usan o son usados, así mismo la capacidad del personal al responder mediante conocimientos acerca de las dudas y atención del paciente, siendo está muy lenta debido a factores externos e internos generando que la calidad se vea afectada, brindando un servicio incomodo o molesto para algunos pacientes.

Como primer concepto brindado por Pardo et al. (2021) citado en Calderón y Quispe (2022) menciona que:

La calidad de servicio entre los diversos sectores es dinámico, con un alto nivel competitivo, ya que tratan de cumplir con las exigencias originadas por las necesidades de los clientes, de tal manera que se genera una fidelización, lo que ha ocasionado que las organizaciones busquen nuevas formas de llegar a cumplir con el nivel de expectativas de los consumidores, como una forma de alcanzar la sostenibilidad organizacional dentro de los cambios constantes que suceden en el contexto actual(p.81).

A nivel mundial, durante el año 2021, un momento donde la pandemia de COVID 19 era alta, 92% de países del mundo mencionaron interrupciones hacia sus servicio esenciales de salud, al 2022 un aproximado de 84% siguieron especificando lo mismo (Organizacion Mundial de la Salud, 2023).

En América Latina, la pandemia COVID 19, mostro puntos débiles en los sistemas de salud de América latina y el caribe donde se dio a conocer las desigualdades que existen para acceder a servicios de atención médica (Santos, 2023).

Cabe precisar sin acceso a servicios de calidad, como por ejemplo menos implementos médicos, de la misma forma, personas aseguradas por entidades públicas algunas se vieron afectadas por despidos, genera así carencia de dinero para acceder a una atención.

En el Perú, la superintendencia Nacional de salud menciona un total de 25,242 centros de salud en el Perú Minsa, Privados, Essalud y Fuerzas Armadas donde un gran porcentaje presento debilidad en calidad para suministrar servicios de salud a la población (Comex Peru, 2023).

Según Gebauer et al., (2014) citado en Naranjo y Caisa (2023) define “La calidad del servicio consiste en un objetivo estratégico de toda empresa y eso depende del grado en que el servicio cumple o supera las necesidades y expectativas de los usuarios”.

Se hace mención que la calidad de servicio en Tacna está de una manera dependiendo de cómo este es entregado al paciente, en algunas ocasiones este puede ser considerado elevado por los pacientes, pero otras veces no.

La rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna, es factor a considerar ya que la compenetración de sus trabajadores es pilar fundamental para establecer un cimiento fuerte al momento de brindar la atención a los pacientes, habiendo factores externos que no se pueden controlar como despidos, retiros voluntarios o subir de cargo, siendo estas algunas causas por la cual la rotación de personal

genera un impacto negativo en la calidad de servicio y de esta forma afectando a los pacientes y al mismo personal que labora.

Para un mejor enfoque del concepto de rotación de personal. Escobedo Muñoz (2020) citado en Olivares (2023) define que:

La rotación de personal es uno de los principales problemas dentro de las organizaciones, dicho fenómeno está directamente relacionado con el proceso de selección de personal, en donde se pretende obtener a las personas idóneas para el puesto adecuado, ya que en gran medida la rotación del personal está ligada a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo. Y es precisamente esa satisfacción la que equilibrara la estabilidad que el trabajador desea obtener de la empresa respecto a la que esta le ofrece (p.5).

Cabe destacar la definición de Chiavenato (2011) citado en Escobar (2022) el cual define “la rotación del personal como un efecto de las consecuencias tanto internas como externas de la organización, las cuales tiene repercusiones en el comportamiento de las personas”.

Siendo efectos tantos externos como internos, los cuales llevan a cabo esta rotación de personal, estas mismas provocan respuestas tanto en el mismo establecimiento como en los mismos trabajadores quienes a su vez afecta cambiando el mismo comportamiento de estas mismas ante el nuevo ingreso de personal o casos donde trabajadores hayan sido promovidos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?
- e) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Demostrar la relación entre los elementos tangibles y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.
- b) Demostrar la relación entre la fiabilidad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.
- c) Demostrar la relación entre la capacidad de respuesta y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.
- d) Demostrar la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.
- e) Demostrar la relación entre la empatía y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación

Justificación Teórica: La siguiente investigación pretende reforzar la información acerca de la calidad de servicio en relación con la rotación de personal, permitiendo profundizar en ambos temas señalados anteriormente, tomando como sitio de estudio el Hospital III Daniel Alcides Carrion. Se brinda información importante con lo cual otras

instituciones del mismo rubro tomaron en cuenta como un previo antecedente para futuras investigaciones.

Justificación Practica: A partir de los resultados obtenidos se contribuyó a tener una mejora en calidad de servicio y una mejora en cuanto a la rotación de personal se planifico así un ambiente óptimo para cada profesional que laboro en un ambiente de atención en un centro de salud público como privado. El desarrollo de la investigación ayudo a solucionar el problema de la investigación, así como la implementación de estrategias.

1.4.2. Alcances

Con la presente investigación se buscó demostrar de forma descriptiva la relación entre ambas variables de estudio las cuales son calidad de servicio y rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de Essalud, región de Tacna, provincia de Tacna.

Haciendo mención que el ámbito afectado por la investigación se enfocó por los objetivos los cuales se buscó alcanzar, medir y analizar como la calidad de servicio se relacionara con la rotación de personal.

1.4.3. Limitaciones

Una importante limitación que se considero fue el hecho que algunas personas no deseen participar del estudio al momento de responder el cuestionario. De la misma forma los recursos para financiar el siguiente proyecto al igual el tiempo que demoro ponerlo en marcha.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Zaruma y Villao (2023) la siguiente investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Rincón Cevichero en la ciudad de Manta” tesis para la obtención del grado de Licenciado en Administración de Empresas. El objetivo de la investigación era demostrar la calidad de servicios como contribuye a la satisfacción de los clientes del Rincón cevichero en la ciudad Manta. Por otro lado, la metodología mostrada pertenece a un enfoque analítica-sintética, de igual forma como descriptiva-explicativa, para constatar los datos ya que los métodos desarrollados a lo largo de la investigación son descriptivo, inductivo y estadístico. La investigación se propuso a usar la técnica de observación directa y con ayuda de la encuesta para los clientes, con el propósito de contar la variable calidad de servicio la cual se compone: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Se concluyó que la dimensión del Modelo SERVQUAL viene siendo relevantes la confiabilidad y el menos relevante es tangibilidad debido a una baja puntuación, expresando que lo empleados ofrecen un buen servicio, una atención personalizada, cortesía, empatía, escuchar con atención, buena memoria, actitud positiva.

Aguilera (2023) en la siguiente investigación con el nombre “La calidad de servicio y la experiencia del visitante en el Geositio Cañón de San Martín, cantón Baños de Agua Santa” para la obtención del título de Licenciado en Turismo. La investigación se detalla en analizar el impacto el cual desarrollado por la calidad de servicio hacia el

cliente. Cabe resaltar que este puede ser un factor relevante con el fin de diferenciarse del competidor y así obteniendo ventajas competitivas. Por otro lado, la investigación se centró en un enfoque cuantitativo con el uso de un diseño no experimental de tipo transversal, empleando a su vez un alcance descriptivo. La recolección de datos fue desarrollada con la técnica de la encuesta haciendo uso de un cuestionario como instrumento, el cual contenía 18 preguntas, mencionando que este mismo paso por una prueba de fiabilidad de Cronbach para esta investigación. Se concluyó que los turistas estuvieron satisfechos en cuanto a aspectos de calidad, evidenciando que las necesidades de los turistas no son las mismas y van variando, haciendo que se vuelvan más exigentes con lo previsto se desarrolló por elaborar un manual de atención al cliente estableciendo pautas para que el personal de estos lugares turísticos recolecte información, pero desde el punto de vista de las personas que visitan estos lugares turísticos y así elevar el servicio que se ofrece.

Tarazona (2022) en el trabajo denominado “Factores de Rotación de Personal asociados a la empresa outsourcing support” trabajo para obtener el título de especialistas en gestión humana de las organizaciones. La investigación empieza desde una metodología cualitativa de tipo descriptivo, en la cual se realizaron entrevistas semiestructuradas como técnica para la investigación y así recolectar datos, mediante el análisis de discurso. Se concluyó que las causas que englobaban la rotación de personas son: remuneración, sobrecargas laborales, falta de oportunidad de crecimiento, falta de motivación, y por último un poco relación con jefes y con la insatisfacción laboral. Planteando que la rotación de personal es una sucesión problemática porque de esta forma genere costos en cuanto a proceso de selección, contratación, capacitación y bienestar.

Pinzon (2021) en el trabajo de investigación “Rotación de personal en el sector bancario metropolitano de la ciudad de Panamá: cómo influye el clima laboral” para optar el Grado de Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Finanzas Empresariales. Se busca conocer que sucede al realizar cambios de forma constante de personas en una misma organización y como el clima organizacional incide sobre la rotación de personal. La investigación posee un diseño no experimental, un nivel descriptivo, con el apoyo de instrumentos para la recolección de datos el cuestionario. Se concluyó que la rotación de personas se ve influenciada por la desmotivación e insatisfacción laboral, procedente se puede decir positivamente que motivos que relacionan la salida de personal son netamente laborales, pudiendo encontrarlas en un estudio de la fluctuación potencial tomando así medidas para reducir la rotación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pacherrez y Vargas (2023) desarrollo el trabajo denominado “Clima Laboral y rotación de personal en el área de telemarketing de una entidad financiera, distrito del cercado de Lima (Perú), 2022” tesis para optar el grado de título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. En el presente estudio se optó por seguir una metodología de enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental transeccional correlacional. De la misma forma, la muestra el estudio fue no probabilística por juicio, como técnica de recolección de datos se usó la encuesta por lo tanto el instrumento que se empleó para el estudio fue el cuestionario. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables del estudio, entregando un coeficiente Rho de Spearman de -0.933. Con los resultados obtenidos se llegó al a conclusión de una relación inversa, fuerte y significativa entre la variable clima laboral y rotación de personal en el lugar de

estudio que comprende el área de Telemarketing de la entidad financiera. A su vez se verifico la relación inversa de la variable rotación de personas juntamente con las dimensiones de la variable clima laboral: motivación, tolerancia al error y liderazgo.

Lobato (2023) en su investigación titulada “Rotación laboral y desempeño profesional en personal de enfermería de un hospital privado de Quito en tiempos de Covid-19,2022” tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, el estudio tomo un progreso cuantitativo, con un diseño no experimental, además, de corte transversal, el autor además nombra que se elaboró con una técnica censal donde se consideró a 70 profesionales de enfermería de los cuales 61 son mujeres y tan solo 9 varones. Sin embargo, para la recolección de datos se decidió optar por usar la encuesta de rotación laboral de campos et al., (2019) por otro lado la encuesta de desempeño profesional de Montoya (2016) la cual esta última fue modificada para el estudio de investigación. Con ayuda de del software libre Jamovi v2.3.7. y SPSS v20 se realizado el análisis de datos. Se concluyó que no existe relación significativa entre las variables de estudio rotación laboral y desempeño profesional con un Rho de Spearman de -0.66; $p > \alpha 0.05$. Sin embargo, se observó además que tanto el personal de enfermería revelo una prevalencia del nivel medio del 61% al hablar de desempeño profesional, siguiendo un nivel bajo de 30% y un nivel aún menor el nivel alto con 9%. La investigación llevo a la conclusión que la rotación laboral no presenta relación con el desempeño profesional de los profesionales de enfermería.

Morales (2023) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de la región Lambayeque” trabajo de tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión pública. La investigación se enfoca en si existe

relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, optando por una metodología de investigación básica, bajo un diseño descriptivo, centrándose en un enfoque cuantitativo siendo no experimental y transversal. Se concluyó que la variable calidad de servicio si se encuentra relacionada de una manera significativa con la variable satisfacción del usuario, después del análisis de datos se llegó a encontrar con un p. valor de 0.000, también la correlación de ambas variables fue positiva fuerte, porque el Rho de Spearman dio un 0.554. Concluyendo, después de la recolección se consiguió decir que se infiere una relación entre ambas variables, dando a conocer que si el usuario recibe una elevada calidad de servicio la satisfacción del usuario aumenta significativamente.

Belia y Mendoza (2020) desarrollo el trabajo denominado “Propuesta de implementación de la herramienta SERVQUAL, para mejorar la calidad de servicio en una clínica Privada de la ciudad de Lima” tesis para optar por el grado académico de bachiller en Ingeniería Industrial. El principal objetivo fue conocer la mediana de la calidad del servicio de consulta ambulatoria prestado en la clínica privada de Lima y conocer a su vez como impacta a la insatisfacción del paciente durante el periodo de 2018 a 2020. Las personas quienes participaron en el estudio son 327 siendo ese el total, cabe mencionar de la misma forma que el estudio presento un diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo además de un alcance correlacional. Se conto con un cuestionario el cual considero 22 preguntas acerca de percepción y tan solo una pregunta sobre expectativa, la medición fue de 1 a 5 con una escala de Likert donde uno representa muy insatisfecho y 5 representa muy satisfecho. Se concluyó que un 57% de insatisfacción de los pacientes a nivel global, por otro lado, tan solo un nivel de calidad media. En los siguientes cálculos sobre brechas, se consiguió que 3 dimensiones

obtuvieron mayores brechas siendo estas la capacidad de respuesta denotando un valor de -0.44, por consiguiente, fiabilidad presentando un valor de -0.43, seguridad tan solo con un valor de -0.28 en base a la escala de Likert. Se entiende por lo tanto que una calidad de servicio de nivel medio tiene efecto en un 57% de insatisfacción de los pacientes. Conociendo esto mediante la prueba de chi-cuadrado la cual permitió verificar el vínculo de las variables insatisfacción del paciente juntamente con calidad de servicio

3.1.3. Antecedentes Locales

Medina (2022) en el trabajo de investigación denominado:” Clima organizacional y calidad de servicio hospital III Daniel Alcides Carrion Essalud Tacna” tesis de postgrado para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud. La investigación manifestó su objetivo en diagnosticar la relación de clima organizacional y calidad de servicio en Hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrion Essalud Tacna. El estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, observacional, analítico, transversal y prospectivo. De la misma forma mencionar la muestra fue de 199 trabajadores de salud y pacientes dados de altos del servicio de hospitalización. Se emplea el instrumento de clima organizacional este fue modificado de Koys y Decottis 1991, elaborado por 40 ítems, los involucrado en el estudio respondieron el cuestionario acerca de calidad de servicio SERVPERF constando este con 22 ítems cabe recalcar que los datos recolectados fueron debidamente procesados con el software SPSS versión 25.0. Se concluyó que el clima organizacional se ubica en un nivel regular de 85.9% bajo las siguientes dimensiones como: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación alcanzaron niveles regulares. Por otra parte, la calidad de servicio presento un promedio de 3,4 de un desempeño óptimo de 5, de la misma forma 5

dimensiones llegaron a promedios 3.2 a 3.5 las cuales se considera pueden mejorar, cabe resaltar se verifico una correlación directa de intensidad muy alta de $Rho = 0.911$ involucrando tanto a la variable clima organizacional como la segunda variable calidad de servicio. Finalmente, el estudio nos da a conocer que tanto el clima organizacional como la calidad de servicio se relacionan significativamente.

Cáceres (2021) en la presente investigación de nombre “Calidad del servicio turístico y satisfacción del turista en la provincia de Tacna. 2020” tesis para optar el título profesional de licenciado en turismo, hotelería y gastronomía. El objetivo planteado de la investigación fue determinar cuál sería la influencia de la calidad del servicio turístico en la satisfacción del turista en la ciudad de Tacna, 2020. Tomando, así una muestra aleatoria, para lo cual sea contemplado un nivel de confianza de 95% y 5% expresado como margen de error. Con lo cual sea permitido una muestra de 168 turistas, los cuales se les hizo llenar un cuestionario estructurado. Cabe mencionar también que para la investigación se tomó un enfoque cuantitativo de tipo transversal. Se concluyó que un 87.5% de los turistas dieron como respuesta afirmativa que los servicios turísticos en la ciudad de Tacna casi siempre tienden a ser los adecuados. Además, un 80.4% dio como respuesta casi satisfecha con los servicios requeridos, realizado el análisis de datos el nivel de competitividad de las empresas de turismo si influye de manera favorables en la satisfacción del turista. La calidad del servicio turístico influye de manera positiva en la satisfacción del turista en la ciudad de Tacna, 2020.

Palomino (2020) en el trabajo de investigación titulado “Influencia de la Calidad de servicios en la satisfacción de los huéspedes del Dorado Hotel de Tacna, año 2019” tesis para optar el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas. La

investigación tomo una perspectiva cuantitativa, con un diseño transversal no experimental de un tipo correlacional-causal. La muestra para la investigación estuvo integrada por 293 huéspedes del hotel. Además, de usar como instrumentos la Escala de Hotelqual desarrollada por falces, Sierra, Becerra y Briñol (1999) así mismo la Escala de Satisfacción de los huéspedes de Acosta y Chirkova (2011). Se concluyó que la calidad de servicio con un coeficiente $r=,706$ influye directamente además con intensidad media en la satisfacción de los huéspedes del Dorado Hotel de Tacna, las dimensiones calidad personal obtuvo un coeficiente $r =,687$, calidad de instalaciones se obtuvo un coeficiente $r =,716$ y calidad de organización un $r= ,643$ presentan una correlación directa con intensidad media confirmando así la aceptación de la hipótesis alterna hacia la satisfacción de los clientes del hotel.

2.2. Bases teórico- Científicas

2.2.1. *Calidad de servicio*

Para el estudio de Maco et al. (2023) define que “los factores más relevantes para la calidad del servicio de atención al público eran el buen trato, la atención oportuna y la eficiencia, los cuales se asociaban con la confianza y la credibilidad en la autoridad policial” (p. 6).

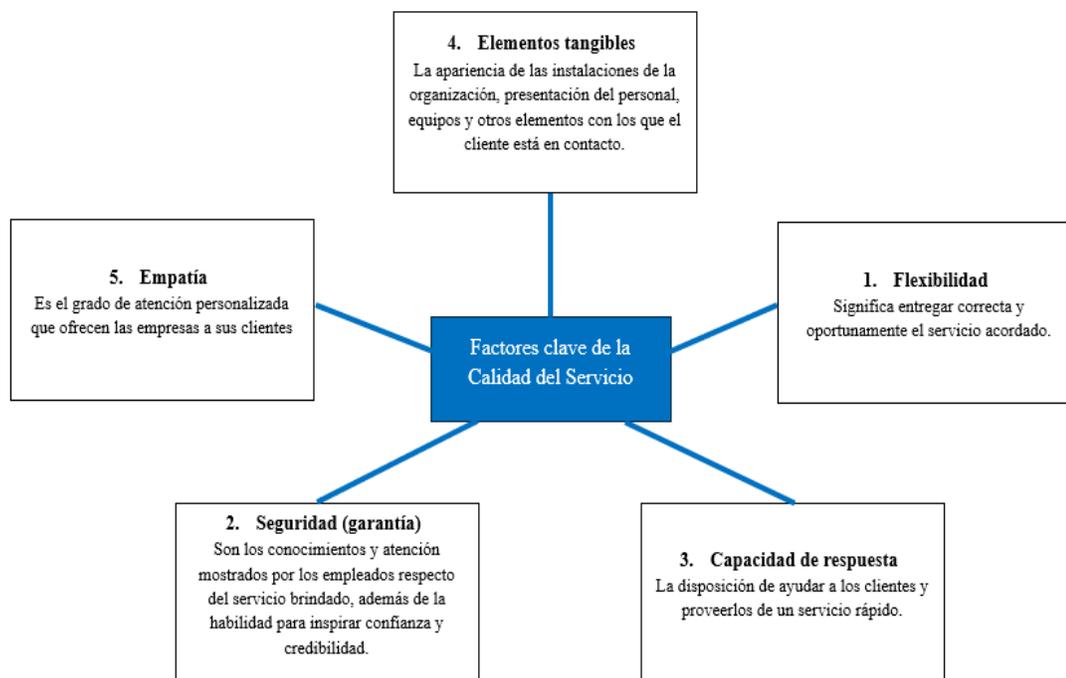
Los autores hicieron énfasis en tres puntos importantes de la calidad de servicio buen trato con las personas que arriben al lugar, por supuesto una calidad de servicio oportuna considerando tiempo de espera va acompañado con la paciencia que pueda estar experimentando la persona en esos momentos, mostrando eficiencia mostrando conocimiento y credibilidad, ante las personas que acuden percibiendo confianza.

(Rodriguez et al, 2023) expreso que la importancia de la calidad de servicio en toda empresa la cual busca ser diferente al resto debe poder ser percibida como una organización en progreso manteniendo una estabilidad ante empresas estatales o privadas, debido a que el cliente busca un establecimiento agradable trato de parte de los colaboradores, con buena atención, atentos al brindar el servicio, ofreciendo seguridad y comodidad.

Respecto al concepto de calidad de servicio Miranda (2021) define que “La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan buen un servicio satisface sus necesidades”.

Figura 1

Los cinco factores de calidad de servicio



Nota. La figura muestra los cinco factores clave de calidad de servicio basado en el Modelo SERVQUAL de Parasuraman Zeithams y Berry 1985,1988, según Monzón (2022)

Así mismo al querer hacer de conocimiento sobre calidad de servicio para Monzón (2022) define que:

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio. Si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (p.18).

La autora Monzón de libro titulado Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en centros de salud aclaro que se basó en el Modelo SERVQUAL para el diseño del modelo presentado en la figura 1. Donde la calidad de servicio contemplo los

siguientes factores: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La autora menciona la satisfacción siendo este el punto donde se quiere llegar cuando se habla de calidad de servicio siendo mediante un servicio o producto, teniendo en cuenta que se puede obtener una satisfacción como insatisfacción.

Para mayor detalle acerca de las dimensiones podemos decir que Ramos (2020) hizo mención que:

Evaluo la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes, estos son: Aspectos tangibles se entiende como el estado en que se encuentra la infraestructura física del establecimiento, así como también los materiales de comunicación que intermedian en el servicio, todo ellos proyectan una imagen que el cliente tuvo en cuenta para evaluar si el servicio que se les brinda es tal como lo esperan. La siguiente dimensión Confiabilidad en ella se evaluo la habilidad de los trabajadores al momento de realizar una actividad; es decir brindar un servicio desde el primer momento, Respuesta rápida se valoró el interés en ayudar a los consumidores y la disposición que emplean un servicio oportuno, la cuarta dimensión Seguridad se evaluo el reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal y como ultima dimensión esta Empatía se evaluó el deseo del empleado en ayudar a los clientes, es decir brindar una atención personalizada (p.419).

Ganga (2019) define que “La calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de este, a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido” (p.4)

Para una mejor comprensión de calidad de servicio Cabrera (2021, pág. 5) define como se ha transformado la calidad de servicio en una actividad diaria llevada a cabo por empresas con el propósito de obtener las mejores posibilidades que clientes puede esperar, Con esa visión el cliente se siente apreciado y capaz de entenderse con el entorno que le rodea, percatándose del buen servicio mostrado con eficacia y mucha dedicación.

Para las dimensiones, se hace mención que:

1. La confiabilidad. Se define como “la fuerza para llevar a cabo el servicio prometido en forma precis y segura. Dando a entender que la compañía cumple sus promesas de entrega, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” Contreras (2019).
2. La sensibilidad. Es la disposición de ayudar a los clientes, brindando un servicio expedito. Enfocando la atención, prontitud al tratar solicitudes, preguntas, quejas y problemas de las personas. La sensibilidad comunica que por la cantidad de tiempo la persona tiene que esperar por la asistencia, las respuestas a preguntas y la atención a problemas Contreras (2019).
3. Seguridad. Inspirar credibilidad y confianza. Se define como “conocimiento y cortesía de los empleados, la capacidad de la empresa para inspirar el cliente credibilidad y confianza. Ambas se fortalecen entre la persona que vincula al

cliente con la compañía, como corredores de valores, agentes de seguros, abogados, consejeros” Contreras (2019).

4. Empatía: tratar a los clientes como individuos. Se define como “la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a clientes. La esencia de la empatía es transmitir, mediante un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, que los clientes son únicos, especiales y se entienden sus necesidades” Contreras (2019).
5. Tangibles: “representa el servicio físicamente. Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usaran para evaluar la calidad” Contreras (2019).

Por otro lado para profundizar más en las dimensiones Silva (2021) detallo que aspectos tangibles son descritos como elementos que tiene relación tanto con el aspecto de los colaboradores, también la organización misma que evalúa como valoran a clientes, empezando en el entorno físico del establecimiento, en las palabras la indumentaria que se emplea para dar el servicio y también su diseño de cómo fue elaborado.

Para Silva (2021) definió que “confiabilidad consiste en las capacidades de la empresa para cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los empleados para brindar el servicio” (p.88)

Silva (2021) menciona que “la responsabilidad evalúa la atención de los empleados con respecto al deseo y voluntad de apoyar a los clientes, así como proporcionar un servicio rápido y eficiente” (p.88)

Así mismo Silva (2021) detallo que para “confianza considera la seguridad que los empelados transmiten a los clientes a través de los conocimientos y habilidades del servicio prestado, además de la cortesía en la atención, aspecto profesional, competencia técnica y comportamiento interpersonal” (p.88).

Silva (2021) definio que la “empatía se vincula con el cuidado y atención personalizada que la empresa proporciona, considerando aspectos como horarios de servicio y políticas de atención al cliente” (p.88).

Cabe se enfoco acerca de los conceptos de las dimensiones las siguientes definiciones:

1. Aspectos tangibles: la apariencia de las instalaciones físicas, quipos, personal y materiales de comunicación deben proyectar la calidad del servicio. Osejos et al. (2020)
2. Fiabilidad: prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso. Osejos et al. (2020)
3. Capacidad de respuesta: “disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” Osejos et al. (2020)
4. Seguridad: conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Osejos et al. (2020)
5. Empatía: ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada Osejos et al. (2020)

Se menciono lo siguiente acerca de calidad de servicio para Hernández (2022) menciona que:

La calidad del servicio se muestra como una variable de percepción multidimensional que está desarrollado a partir de dos dimensiones una técnica o de resultado y una funcional o relacionada con el proceso, por ello los servicio son esencialmente procesos más o menos intangibles y experimentados de forma subjetiva, en los que las tareas de producción y consumo se ejecutan de manera simultánea (p.54).

2.2.2. Rotación de Personal

Para brindar una definición acerca de la rotación de personal Marquez (2021) definio que:

Es como la cantidad de trabajadores que pasan por una organización en periodos cortos o largos independientemente del cargo o actividad que realice, sin considerar a los empleados que salen y no son reemplazados por otros o aquellos que ocupan nuevas funciones, ya que el primer punto se consideraría un reajuste de la empresa y el segundo un crecimiento de la institución (p.2).

Para Trinidad (2022) definio que “La rotación de personal para una organización, es a menudo, un índice importante de la eficiencia con que se están desempeñando las diferentes funciones de personal por parte de los máximos líderes de dicha institución” (p.4)

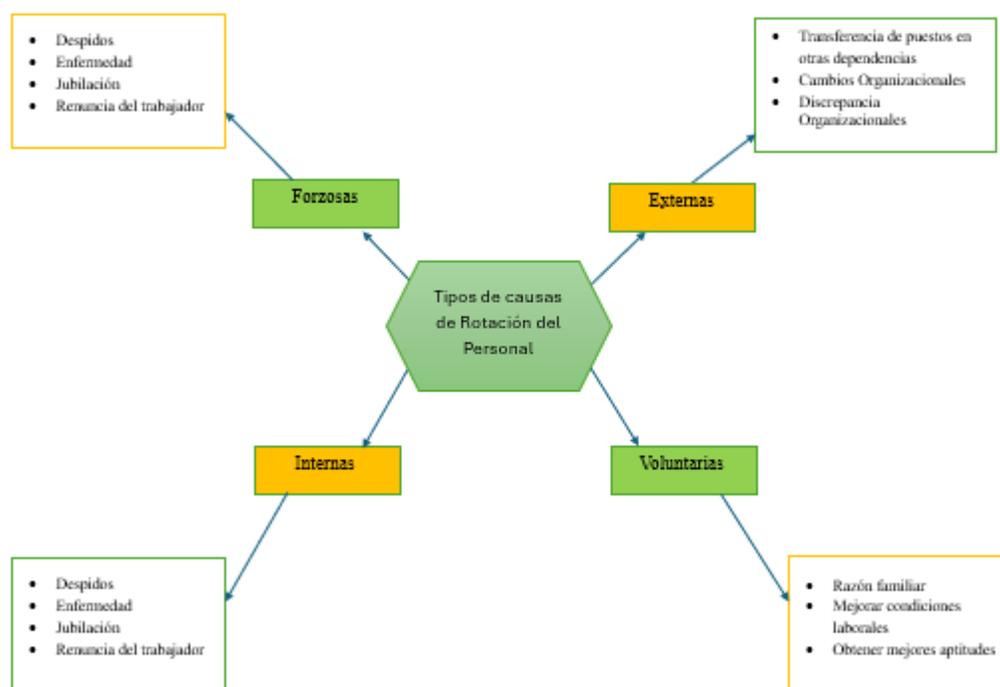
Se menciona que en la organización se debió tener en cuenta la rotación de personal como índice de eficiencia para la organización enfocándose en como los jefes de desenvuelven su mejor rol y se mantengan siempre observando la rotación de personal en la organización.

Por otra instancia sobre rotación de personal se detallo un concepto acerca de rotación Pérez (2023) refirió que:

La rotación de personal consiste en el reemplazo de uno o varios empleados por otro u otros trabajadores, se trata de un proceso de cambio de empleados en una empresa, es decir, cada movimiento de entrada y salida de un trabajador genera un rotación, además, la rotación de personal conlleva un proceso largo puesto que abarca desde el fin de un contrato, hasta la selección y contratación de un nuevo personal (p.5).

Figura 2

Tipos de causas de rotación del personal



Nota. La figura 2 muestra los tipos de causas de rotación del personal. Diagrama de las causas de la rotación del personal 2022. En base a Chiavenato (2011) y Robbins (2013) citado en (Trinidad et al, 2022)

Al hablar de rotación de personal Bastidas (2023) define lo siguiente la rotación de personas muestra la cantidad de individuos que dejan su lugar de labores de manera voluntaria e involuntaria, siendo tanto por motivos externos o internos durante un tiempo estimado calculado de forma objetiva y científica. Causas externas involucran el término de contrato, renuncia voluntaria, fallecimientos siendo la rotación más frecuente. Por el otro lado, causas internas se describe movimiento de personal por asensos, por cubrir vacantes mediante un colaborador interno y los cambios de personal a distintas áreas dentro de una mis organización.

Las dimensiones se establecen en 4 para realizar una medición de la variable:

1. Rotación forzosa. Langle et al. (2021) se refiere “aquellas situaciones en las que la decisión de terminar la relación laboral no viene directamente del empleado ni se debe a factores externos al control directo de la organización, sino que es una decisión tomada por la empresa” (p. 125).

El autor también enfatiza que es el resultado de reestructuraciones internas, eliminación de puestos por razones de eficiencia o rendimiento insuficiente del empleado. Se destaca el poder de decisión de la empresa en la gestión de su capital humano, priorizando la importancia de tener criterios claros y justos para tomar una decisión que evite impactos negativos en el clima laboral.

2. Rotación externa. Márquez et al. (2021) menciona que el cambio de empleados se debe a factores fuera del control directo de la empresa como del empleado. Se relaciona con cambios significativos en el mercado laboral, crisis económicas, avances tecnológicos que modifican la naturaleza del trabajo o situaciones de salud pública global que afectan las operaciones (p.371-381).

Según el autor se logra resaltar la vulnerabilidad de las relaciones laborales a las dinámicas del entorno macroeconómico y social, evidenciando la necesidad para las empresas de ser resilientes y adaptativas frente a un cambio externo.

3. Rotación interna. Zaballa et al. (2021) afirma que se refiere “al cambio de roles, departamento o posición del trabajador dentro de la misma empresa. Aunque no implica una salida del trabajador, sí representa una forma de rotación en cuanto a la redistribución del talento interno” (p. 32).

El autor enfatiza que este tipo de rotación es beneficiosa, dado que promueve la polivalencia que ayuda a los empleados a desarrollar nuevas habilidades y conocimientos; incrementando su nivel de motivación y compromiso al ofrecer nuevos desafíos y oportunidades de carrera dentro de la misma empresa.

La clave está en gestionar esta rotación de manera estratégica para maximizar sus beneficios tanto para el trabajador como para la organización.

4. Rotación Voluntaria: Melendres et al. (2022) menciona que “se da cuando un trabajador decide dejar la empresa por iniciativa propia. Las razones detrás de esta decisión son variadas, pudiendo relacionarse con la búsqueda de mejores oportunidades de carrera, insatisfacción laboral, desacuerdos con el clima organizacional” (p. 91).

El autor enfatiza que este tipo de rotación es un indicador valioso para evaluar aspectos como el clima laboral, oportunidades de desarrollo profesional, la competitividad y alineación entre los valores del trabajador y organización. Una tasa elevada de rotación voluntaria puede ser una señal de alerta para revisar y mejorar las prácticas de gestión de recursos humanos.

2.3. Definición de términos básicos

Servicio

Para González (2022) define como el “servicio, se convierte entonces en un intercambio de valor o beneficios, empresa-cliente” (p. 213).

Calidad de servicio

Para Arenal (2022) expresa que “La calidad de servicio es la capacidad de dar satisfacción a las expectativas y requisitos de los clientes, teniendo en cuenta que dichas expectativas y requisitos cambian continuamente” (p.47).

Rotación de personal

Para Álvarez (2020) define “la separación laboral que determina un colaborador de manera unilateral dejando la organización con un desajuste en la fuerza de trabajo ya que produce una vacante no planeada “(p.14).

Empatía

Parra (2024) define que “la empatía suele entenderse como la capacidad de ponerse en los zapatos del otro en una situación determinada” (p.2).

Calidad

Pozo (2023) define “la forma de producir de acuerdo con un plan (de calidad) preestablecido, buscando la satisfacción de los deseos de los clientes” (p.10).

Cambio Organizacional

Para (Serrano Abreu, 2022) define “El cambio organizacional implica modificación de personal, estructura, procesos o tecnología dentro de una organización “(p.398)

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

H1: La calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

H0: La calidad de servicio no tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023.

2.4.2. Hipótesis Especificas

- a) Los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.
- b) La fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.
- c) La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.
- d) La seguridad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.
- e) La empatía se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

2.5. Sistema de variables

Tabla 1

Variable 1: Calidad de servicio

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
		Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	1,2, 3	Likert Ordinal
V.1. Calidad de Servicio	Teran (2021) señalo que: La calidad de servicio es un indicador del nivel de respeto y amabilidad con el que tratan los colaboradores y la confianza que generan en ellos.	Fiabilidad	Oportuna entrega del servicio	4,5, 6	
		Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar	7,8, 9	
		Seguridad	Conocimiento y atención mostrados	10,11, 12	
		Empatía	Grado de Atención	13,14, 15	

Nota. Elaboración Propia

Tabla 2*Variable 2: Rotación de personal*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	
V.2 Rotación de Personal	Rubio (2023) señala que: La rotación de personal es un proceso que puede entenderse desde distintas perspectivas, tanto positivas como negativas, dependiendo de lo que la origine.	Forzosas	Despidos	16	Likert Ordinal	
			Renuncia del trabajador			
			Enfermedad	17		
			Jubilación	18		
		Externas	Transferencia de puestos en otras dependencias	19		
			Cambios Organizacionales	20		
			Discrepancia Organizacionales	21		
			Internas	Despidos	22	
				Enfermedad	23	
				Jubilación	24	
		Voluntarias	Renuncia del trabajador			
			Razón Familiar	25		
			Mejorar condiciones laborales	26		
					Obtener mejores aptitudes	27

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

Para la definición Leyva (2022) menciono que la investigación básica “es aquella que aborda problemas de tipo teórico. No se orienta a la solución de un problema practico, sino a dar solución a un enigma”. Para la siguiente investigación se empleó bajo el tipo de básica, cabe destacar que se enfocó en como la calidad de servicio se relaciona con la rotación de personal, estableciendo además que para esto se requirió la información recogida mediante cuestionarios.

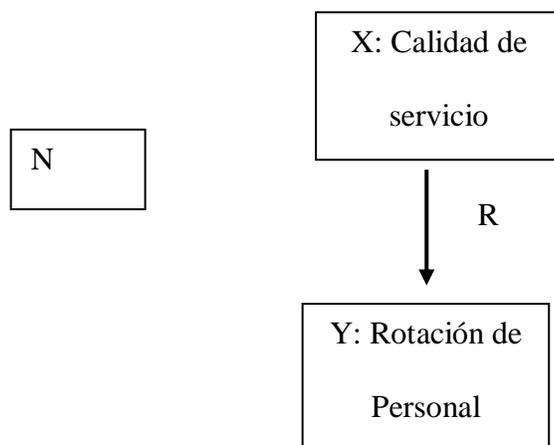
3.2. Nivel de investigación

El nivel que se presentó en la siguiente investigación fue descriptivo relacional. Espinoza (2021) detallo que” Lo estudios relacionales buscan relación o vínculo entre dos variables y no buscan causalidad, la cual se busca y se puede encontrar en los estudios explicativos, los cuales si tiene variables” (p.9). Tuvo en cuenta que el propósito de la investigación se enfocó en conocer la relación entre calidad de servicio y rotacional de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna.

3.3. Diseño de investigación

Para Calle (2023) afirmo que “la investigación no experimental posee un control menos riguroso que la experimental y es más complicado inferir relaciones causales, pero la investigación no experimental es más natural y cercana a la realidad cotidiana” (p.12). La investigación presentada fue orientada hacia un diseño de investigación no experimental, por lo tanto, lo resultados se condujeron a un nivel descriptivo- relacional.

La investigación correspondió al diseño transversal, dado que los cuestionarios fueron aplicados en un momento determinado de tiempo, donde se obtuvo los datos en un determinado contexto. Se presento el siguiente esquema:



N: Muestra

X: Variable 1

Y: Variable 2

R: La relación de ambas variables

3.4. Población y muestra del estudio

Para la población se conformó en 164 pacientes, tomados del sistema de servicios de salud inteligente ESSI registrados durante el mes de marzo 2024, se consideró tanto a hombres y mujeres de 18 años a más en su mayoría encontramos pacientes en el área de emergencia, por consulta externa y consulta de atención de inmediata CAI el cual pertenece al Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna año 2023. Con exclusión de médicos jefes, gestantes y menores de edad o pacientes lo cuales no se encuentran en la capacidad de responder el cuestionario ya sea por su estado por delicado o por no querer participar.

Para la muestra estimada para la investigación se englobo a los pacientes del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna año 2023. Se considero a la población de 164 pacientes tomados de la base ESSI, se registro pacientes siendo su ingreso por el área de emergencia, consulta externas donde se acercan pacientes habiendo reservado previa cita antes, para la atención por consulta de atención inmediata CAI el paciente solo se acerca a la área al módulo en al área de emergencia teniendo este cupos limitados cada día excepto los domingos y sábados por las tardes. Se caculo una muestra de 115 pacientes, con un mencionado margen de error de 5% se tuvo en cuenta el nivel de confianza de 95%, se conoce la calidad de servicio y su relación con la rotación de personal durante el periodo de la investigación. Realizado el siguiente calculo:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$$

N: 164

Z: Para el nivel de confianza de 95% = 1.96

p de éxito: 0.5

q de fracaso: 0.5

E: 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 164}{0.5^2 (164 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 115$$

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnicas

Se dio a conocer que para la presente investigación se planteó usar la encuesta como técnica. Para la siguiente investigación se aplicó a 115 pacientes del Hospital III Daniel Alcides Carrion Tacna.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento usado el cual nos facilitó conocer las respuestas e información que brinden las personas que participaron en la investigación será el cuestionario.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Al llevar a cabo el procesamiento de datos de las respuestas de las personas quienes participaron en la investigación se involucró tanto la variable 1 calidad de servicio como la variable 2 rotación de personal se empleó el software estadístico SPSS ver. 25, de la misma forma se usó tablas, figuras, se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y se conoció si los datos siguen o no una distribución normal así se decidió el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica, esto permitió así el uso de Rho de Spearman, se tuvo en cuenta que es de nivel correlacional.

Se validaron los instrumentos de la investigación, mediante opinión de expertos, para evaluar la confiabilidad, se usó el método Alfa de Cronbach donde se conoció la escala de cada dimensión de ambas variables.

Tabla 3*Escala de Alfa de Cronbach*

Coefficiente alfa Cronbach	Valoración
0,90 -1,00	excelente
0,80 – 0,89	bueno
0,70 – 0,79	aceptable
0,60 – 0,69	cuestionable
0,51 – 0,59	pobre
0,00 – 0,50	inaceptable

Nota. Obtenido de George & Mallery (2003) citado en (Vivas et al, 2023)

Variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Para la confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de Servicio, se aplicó una encuesta a 115 pacientes que pertenecen al área de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna año 2023.

Para la fiabilidad se usó Alpha Cronbach, siendo las respuestas de la variable de acuerdo al detalle siguiente:

Tabla 4
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	15

Nota. obtenido de los resultados del cálculo SPSS.

En la tabla número 4 de la variable en estudio, indico una excelente confiabilidad del instrumento estadístico acerca de la variable “Calidad de servicio”.

La variable Calidad de servicio cuenta con 15 elementos del cuestionario de la presente variable, como se observó los valores del Alpha Cronbach se encuentran entre 0.90 y 1.00, que indico igualmente una excelente confiabilidad.

Tabla 5
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CALIDAD DE SERVICIO	16,05	5,103	,873	,937
ELEMENTOS TANGIBLES	16,14	5,384	,888	,936
FIABILIDAD	16,14	5,384	,888	,936
CAPACIDADRESPUESTA	16,23	5,124	,840	,941
SEGURIDAD	16,23	5,124	,840	,941
EMPATIA	16,09	5,519	,761	,949

Nota. obtenido de los resultados del cálculo SPSS.

En la tabla número 5, se puede ver la confiabilidad de cada dimensión de la variable Calidad de servicio, según la escala ubicada 0.90 y 1.00 menciono que las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía reflejo una excelente confiabilidad con porcentajes de 93.7%, 93.6%, 93.6%, 94.1%, 94.1% y 94.9% respectivamente.

Variable Rotación de personal y sus dimensiones

Para la confiabilidad del instrumento de la variable Rotación de personal, se aplicó una encuesta a 115 pacientes que pertenecen al área de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna año 2023.

Para la fiabilidad se usó Alpha Cronbach, siendo las respuestas de la variable de acuerdo al detalle siguiente:

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	12

Nota. obtenido de los resultados del cálculo SPSS.

En la tabla número 6 de la variable en estudio, nos indicó una excelente confiabilidad del instrumento estadístico de la variable “Rotación de personal”.

En relación a los 12 elementos del cuestionario de la presente variable, igualmente los valores del Alpha Cronbach se encuentran entre 0.90 y 1.00, que indico igualmente una excelente confiabilidad.

Tabla 7*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ROTACION DE PERSONAL	16,99	4,395	,859	,872
FORSOZAS	16,89	4,715	,548	,930
EXTERNAS	17,30	4,126	,693	,905
INTERNAS	17,05	3,997	,892	,858
VOLUNTARIAS	17,05	3,997	,892	,858

Nota. obtenido de los resultados del cálculo SPSS.

En la tabla número 7, se vio que la confiabilidad de cada dimensión de la variable Rotación de personal que según la escala ubicada 0.90 y 1.00 se puede mencionar que las dimensiones de forzosas, externas, internas y voluntarias reflejo una confiabilidad excelente y buena con un alfa de Cronbach de 87.2%, 93%, 90.5%, 85.8% y 85.8% respectivamente.

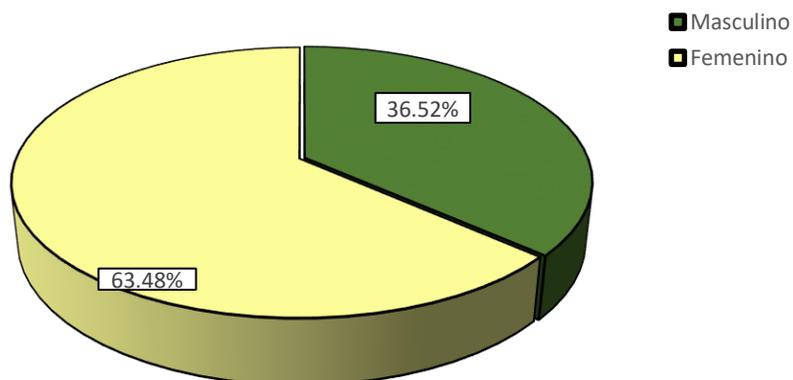
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. *Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras*

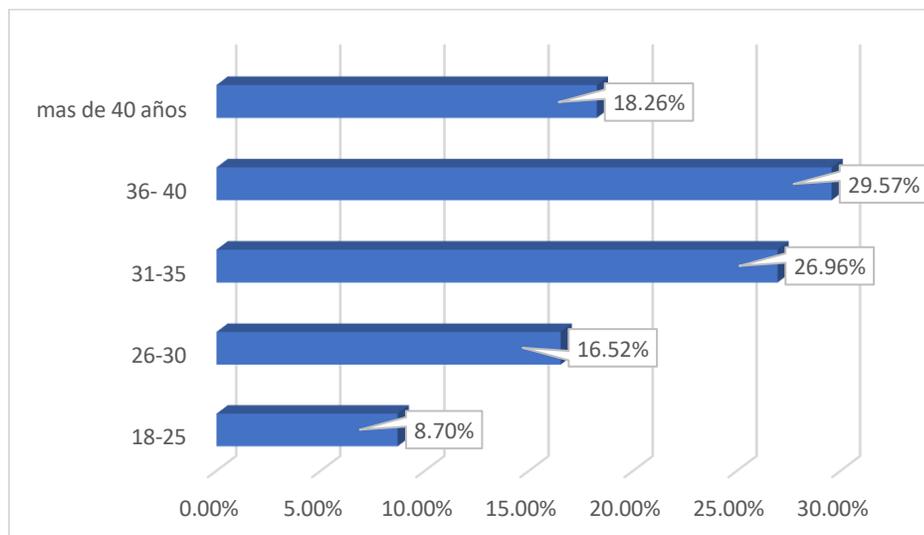
Figura 3

Género



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Se observó en la figura 3, nos muestra la población la cual fue escogido para esta investigación, por lo tanto, podemos señalar que el 63.48% de los encuestados son de género femenino mientras que el 36.52% es de género masculino, de esta forma vemos que existe una diferencia en el género.

Figura 4*Edad*

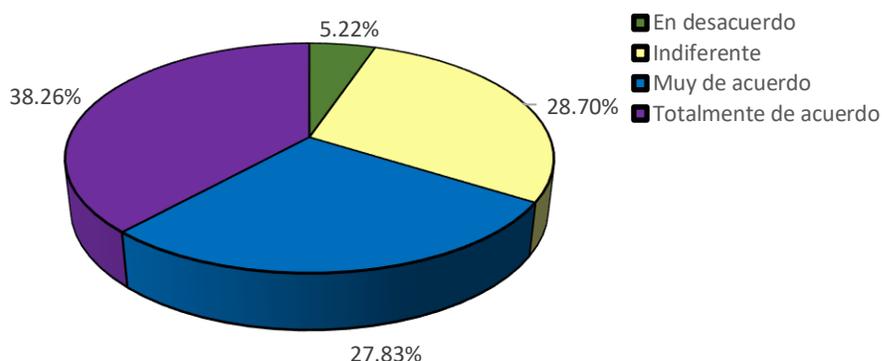
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

La figura 4, mostro la edad de pacientes debidamente encuestados. Se detallo que el 29.57% de los encuestados poseen una edad entre los 36- 40 años, un 26.96% posee 31-35 años, un 18.26% la edad de más de 40 años, un 16.52% la edad entre 26-30 años y finalmente un 8.70% de los encuestados poseen entre 18-25 años. Como se puede apreciar el gran porcentaje de personas que respondieron la encuesta esta entre las personas de 36- 40 años siguiendo las personas de 31-35 años posteriormente.

Dimensión Elementos tangibles de la Variable Calidad de servicio

Figura 5

Las instalaciones y mobiliario usado es el mejor para usarse



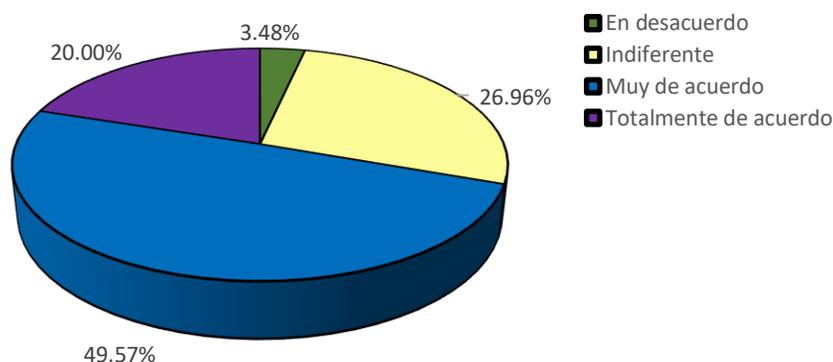
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo en la figura 5, el total de encuestados el 38.26% menciono estar totalmente de acuerdo que las instalaciones y mobiliario usado es el mejor para utilizarse, el 27.83% muy de acuerdo, el 28.70% es indiferente y el 5.22% está en desacuerdo. Este resultado fue positivo en su mayoría ya que un entorno hospitalario bien equipado contribuye directamente a la calidad de la atención médica. instalaciones modernas y mobiliario especializado permiten a los profesionales de la salud brindar un cuidado más eficiente, preciso y seguro; equipar un hospital con tecnología y mobiliario de alta calidad contribuye a la seguridad de los pacientes. Desde camas hospitalarias hasta equipos médicos, la calidad juega un papel crucial en la prevención de accidentes y en la garantía de la integridad física de los pacientes. Instalaciones y mobiliario de calidad facilitan una mayor eficiencia en las operaciones hospitalarias. Esto incluye la capacidad de utilizar

equipos modernos, sistemas de información integrados y entornos diseñados para optimizar el flujo de trabajo, lo que resulta en una atención médica más rápida y efectiva.

Figura 6

Considera correcta la presentación del personal (vestimenta)

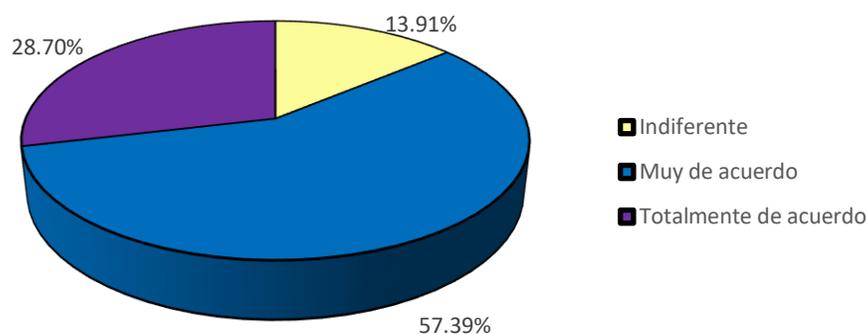


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Según se observó en la figura 6, del total de encuestados el 20.00% está totalmente de acuerdo en que considero correcta la presentación del personal en cuanto a vestimenta, el 49.57% está muy de acuerdo, el 26.96% es indiferente y el 3.48% en desacuerdo. Esto fue positivo ya que existe más del 50% de los encuestados que están de acuerdo con la vestimenta que se usa, cabe destacar que la vestimenta adecuada, como batas, guantes y cubrebocas, es esencial para prevenir la propagación de infecciones en entornos hospitalarios. ayuda a proteger al personal de salud y a los pacientes a evitar la transmisión de microorganismos; además, contribuye al aspecto general de profesionalismo, generando confianza como respeto entre el personal hacia los pacientes; en muchos lugares, existen normativas, regulaciones específicas que rigen la vestimenta del personal de salud. Cumplir con estas normas es esencial para garantizar la seguridad, la higiene y el cumplimiento de estándares de calidad en la atención médica.

Figura 7

Se presenta problemas de comunicación como ruidos externos, que interfieran la comunicación



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

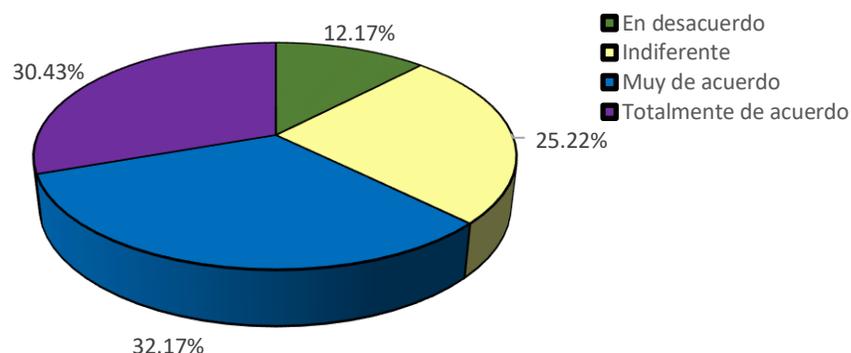
Por lo que se vio en la figura 7, del total de encuestados el 28.70% está totalmente de acuerdo en que se presentó problemas de comunicación como ruidos externos, que interfieren en dicha comunicación, el 57.39% muy de acuerdo y el 13.91% es indiferente. Este resultado fue negativo ya que la comunicación deficiente entre los profesionales de la salud puede dar lugar a malentendidos y, en última instancia, a errores médicos. Esto podría incluir la administración incorrecta de medicamentos, diagnósticos erróneos o la omisión de información; la falta de comunicación efectiva puede resultar en retrasos en la atención médica. por ejemplo, si la información sobre el historial médico de un paciente no se transmite adecuadamente, genera demoras en la toma de decisiones y en la implementación de tratamientos, haciendo que pacientes puedan experimentar confusión acerca de la información sobre su condición, tratamiento o cuidado no se comunica de manera clara y efectiva. Afectando la comprensión de las indicaciones médicas y la participación en el proceso de atención; los problemas de comunicación pueden influir en la impresión experimentada por pacientes en la calidad de la atención recibida. Una

comunicación clara y comprensible es necesaria para satisfacer las expectativas del paciente manifestando una conexión de confianza entre el paciente y el equipo médico.

Dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de servicio

Figura 8

Cree estar conforme con el tiempo de atención



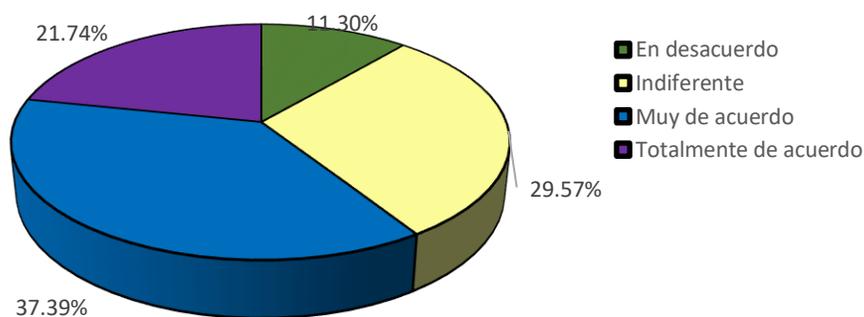
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Como se observó en la figura 8, del total de encuestados el 30.43% está totalmente de acuerdo en que cree estar conforme con el tiempo de atención, el 32.17% está muy de acuerdo, el 25.22% es indiferente y el 12.17% en desacuerdo. esto fue positivo ya que, el tiempo de atención influye directamente en la calidad de la atención médica que recibe el paciente, un tiempo de atención adecuado permite realizar evaluaciones más exhaustivas, realizar pruebas adicionales si es necesario, brindar un cuidado más completo y personalizado; la satisfacción del paciente con el tiempo de atención contribuye a la confianza en el sistema de salud. Cuando los pacientes experimentan tiempos de espera razonables y reciben una atención oportuna, es más probable que confíen en los profesionales de la salud y en la eficacia del sistema médico en general. el tiempo de atención es un componente crucial de la experiencia del paciente. Un tiempo de espera

excesivo o una atención prolongada pueden afectar negativamente la satisfacción del paciente, lo que a su vez puede tener un impacto en la impresión general acerca de la calidad y a su vez la atención recibida. La satisfacción del paciente afecta directamente la imagen y reputación de un hospital. Las experiencias positivas con los tiempos de atención pueden traducirse en recomendaciones positivas y en la atracción de más pacientes. Por el contrario, experiencias negativas pueden resultar en críticas y una reputación insatisfactoria.

Figura 9

Ante la realización de quejas recibe información de cómo llevarlas a cabo de manera adecuada



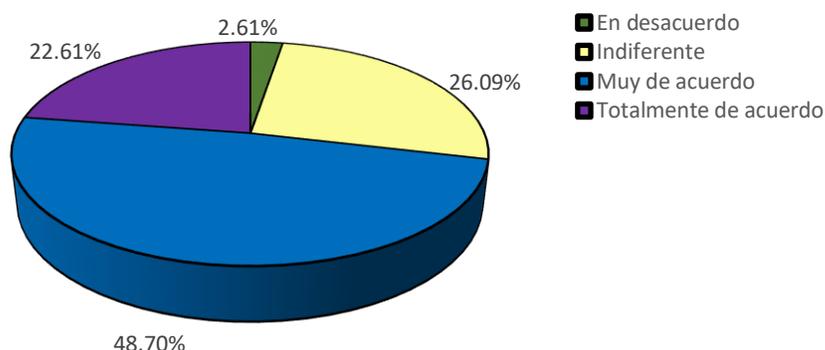
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 9, del total de los encuestados el 21.74% está totalmente de acuerdo en que ante la realización de quejas recibió información de cómo llevarlas a cabo de manera adecuada, el 37.39% está de muy acuerdo, el 29.57% es indiferente y el 11.30% está en desacuerdo. esto fue positivo ya que, las quejas de los pacientes ofrecen retroalimentación valiosa que puede ayudar al hospital a identificar áreas de mejora, resolviendo quejas de manera efectiva, el hospital tiene la oportunidad de implementar

cambios, mejoras continuas en servicios y procedimientos; por otro lado, las quejas frecuentes pueden indicar problemas sistémicos o áreas de debilidad en los procesos del hospital. al abordar estas quejas, se puede trabajar para corregir problemas, garantizar que no vuelvan a ocurrir en el futuro y la capacidad de presentar quejas de manera adecuada y la respuesta positiva del hospital para abordarlas pueden fortalecer la confianza entre los pacientes y el personal médico. Los pacientes experimentan ser escuchados y valorados, esto contribuye a una relación más positiva.

Figura 10

Percibe una rápida respuesta ante un problema



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

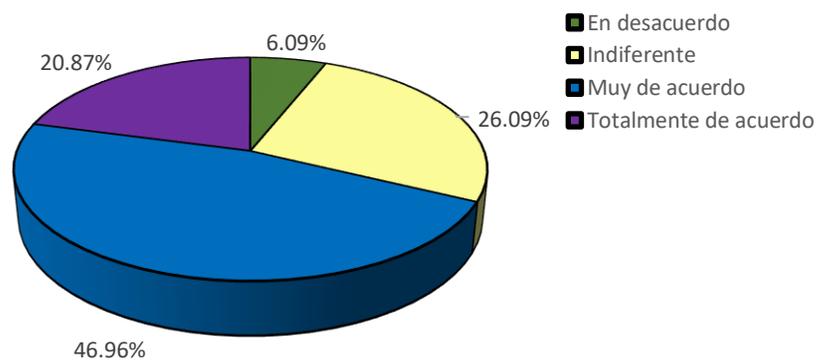
En la figura 10, se observó que, del total de encuestados, el 22.61% está totalmente de acuerdo en que percibe una rápida respuesta ante un problema, el 48.70% está muy de acuerdo, el 26.09% es indiferente y el 2.61% en desacuerdo. esto fue positivo ya que, una respuesta rápida a los problemas o inquietudes de los pacientes contribuye significativamente a una satisfacción general. La prontitud en la atención demuestra que el hospital valora a sus pacientes y está comprometido con brindar un servicio de calidad; la respuesta rápida crea un ambiente del cual los pacientes confían en la capacidad del

hospital para abordar, resolver problemas de manera efectiva. esto fortalece la relación entre el hospital y los pacientes, generando confianza, lealtad hacia los servicios médicos proporcionados. la rapidez en la respuesta contribuye a una experiencia del paciente más positivo. los pacientes se sienten valorados y atendidos cuando sus preocupaciones son tratadas con prontitud, lo que impacta directamente en su percepción general de la calidad de la atención recibida y una respuesta rápida promueve la comunicación abierta entre el personal del hospital y los pacientes. los pacientes son más propensos a expresar sus inquietudes si confían en que serán escuchados y que se tomará acción de manera rápida y efectiva.

Dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad del Servicio

Figura 11

Consideraría importante recibir ayuda o apoyo al momento de llegar al establecimiento



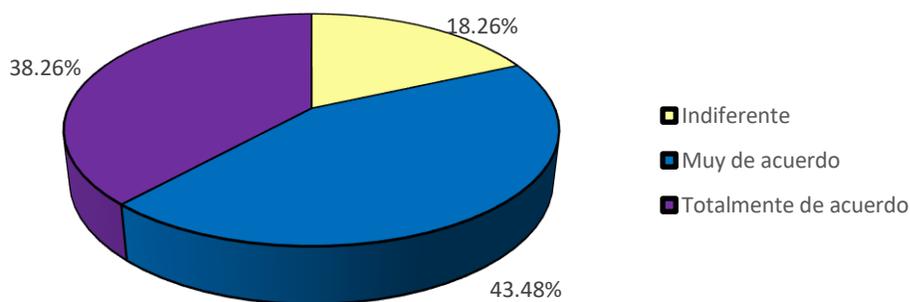
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 11, del total de los encuestados el 20.87% está totalmente de acuerdo en que considero importante recibir ayuda o apoyo al momento de llegar al establecimiento, el 46.96% está muy de acuerdo, el 26.09% es indiferente y el 6.09% está

en desacuerdo. esto fue positivo ya que, al recibir apoyo al arribar, los pacientes pueden recibir orientación y familiarización con las instalaciones del establecimiento. esto ayuda a reducir la ansiedad y el estrés, especialmente para aquellos que pueden sentirse abrumados en un entorno médico desconocido. el apoyo al arribar puede agilizar el proceso de registro. la asistencia en la recopilación de información facilitando los datos al sistema de registro una entrada más rápida y eficiente, permitiendo a los pacientes concentrarse en su atención médica en lugar de trámites administrativos. La interacción temprana con el personal de apoyo facilita la comunicación efectiva. los pacientes pueden expresar sus preocupaciones, preguntas o necesidades, y el personal puede proporcionar información relevante, estableciendo una base sólida para una relación de confianza.

Figura 12

Considera importante recibir ayuda ante una incógnita de su parte



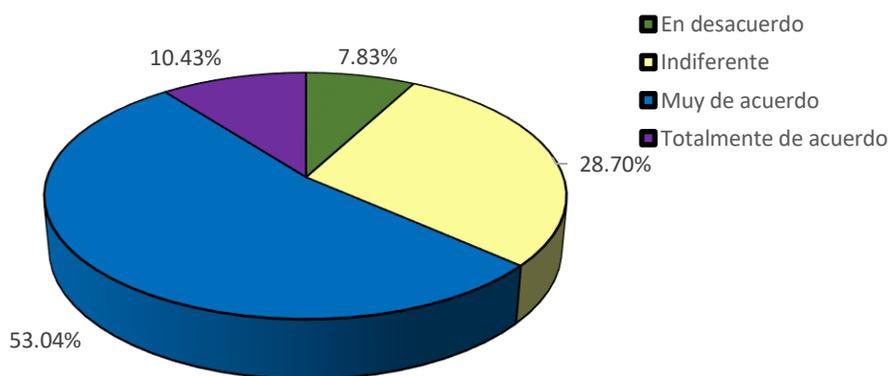
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 12, se observó que del total de encuestados el 38.26% está totalmente de acuerdo en que considera importante recibir ayuda ante una incógnita de su parte, el 43.48% muy de acuerdo y el 18.26% es indiferente. Esto fue positivo ya que, resolver dudas de los pacientes contribuye a brindar información clara y comprensible.

esto es esencial para que los pacientes comprendan su condición médica, los tratamientos recomendados y cualquier otra información relevante para la atención; cuando los profesionales de la salud toman el tiempo para abordar y resolver las dudas de los pacientes, se construye confianza, transparencia una comunicación abierta generan un ambiente de confianza mutua entre el personal médico y los pacientes. las dudas y la falta de información pueden generar ansiedad en estos. Al resolver sus preguntas, se reduce la incertidumbre, se promueve un estado de bienestar emocional, dando una experiencia más positiva durante la atención médica.

Figura 13

Capta una capacidad de servicio para resolver problemas



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

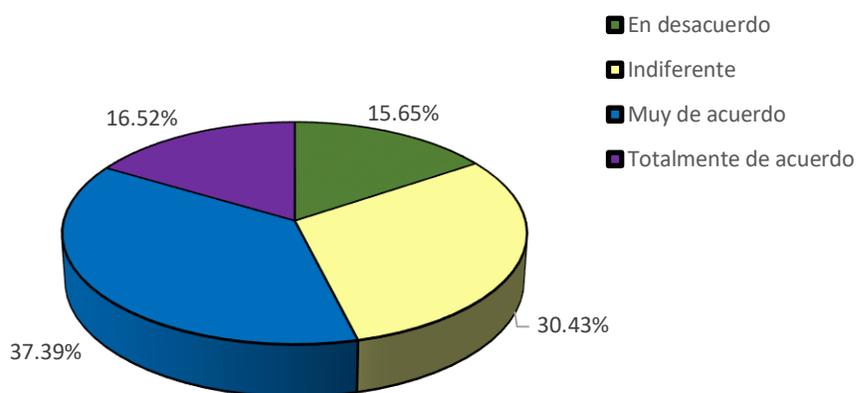
En la figura 13, se observó que, del total de los encuestados, el 10.43% está totalmente de acuerdo en que capta una capacidad de servicio para resolver problemas, el 53.04% está muy de acuerdo, el 28.70% es indiferente y el 7.83% está en desacuerdo. esto fue positivo ya que, la capacidad de servicio para resolver problemas permite abordar rápidamente situaciones imprevistas o desafíos operativos. esto reduce la posibilidad que

los problemas se agraven, afecten negativamente la calidad de la atención y la experiencia del paciente; resolver problemas de manera eficaz y oportuna aporta una mayor eficiencia operativa en el hospital. la identificación dando solución rápida a obstáculos facilita un flujo de trabajo más fluido y evita retrasos innecesarios en la prestación de servicios médicos. Los pacientes valoran la eficacia y la capacidad de respuesta en la resolución de problemas, una respuesta rápida y efectiva contribuye directamente a una experiencia del paciente más positiva, aumentando la satisfacción y la confianza en los servicios del hospital.

Dimensión seguridad de la Variable Calidad del Servicio

Figura 14

Estima correcta la información brindada por el personal al momento de su atención

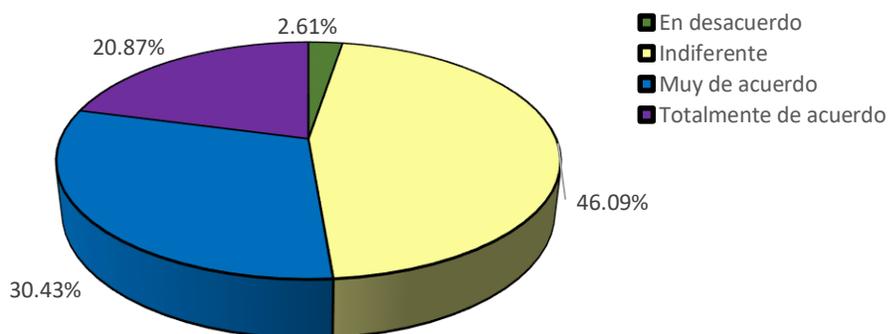


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 14, del total de los encuestados el 16.52% está totalmente de acuerdo en que estimo correcta la información brindada por el personal al momento de su atención, el 37.39% está muy de acuerdo, el 30.43% es indiferente y el 15.65% está en desacuerdo. esto fue positivo ya que, la comprensión y aceptación de la información proporcionada permiten a los pacientes tomar decisiones informadas sobre su salud. una información precisa y clara es esencial para que los pacientes participen activamente en su atención y elijan entre diferentes opciones de tratamiento, cuando sea necesario; la correcta comprensión de la información médica por parte de los pacientes contribuye a la seguridad. La administración adecuada de medicamentos y la comprensión de los riesgos y beneficios de los procedimientos médicos. la precisión en la información proporcionada ayuda a construir y mantener una relación de confianza entre el paciente y el personal médico. la confianza es esencial para una comunicación abierta, una colaboración efectiva y una atención médica exitosa.

Figura 15

Siente que se le brinda confianza

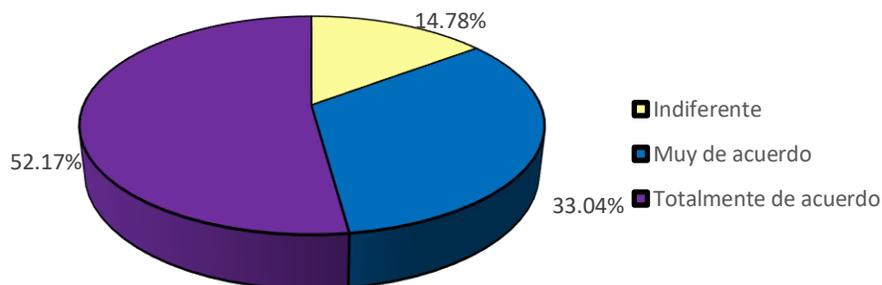


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Por lo que se observó en la figura 15, del total de los encuestados el 20.87% está totalmente de acuerdo en que siente que se le brinda confianza, el 30.43% está muy de acuerdo, el 46.09% es indiferente y el 2.61% en desacuerdo. Esto fue positivo ya que, la confianza fomenta la colaboración entre el personal médico y el paciente. cuando los pacientes confían en sus médicos y en el equipo de atención, están más dispuestos a compartir información importante, seguir indicaciones y participar activamente en su tratamiento; la confianza facilita una comunicación abierta y transparente entre el personal médico y los pacientes. los pacientes se sienten más cómodos expresando sus preocupaciones, haciendo preguntas y compartiendo información relevante, lo que es esencial para una atención médica completa. y la confianza es esencial para una toma de decisiones informada por parte del paciente. cuando confían en la información y recomendaciones proporcionadas por el personal médico y administrativo.

Figura 16

Siente que se le comunica con credibilidad mientras es atendido



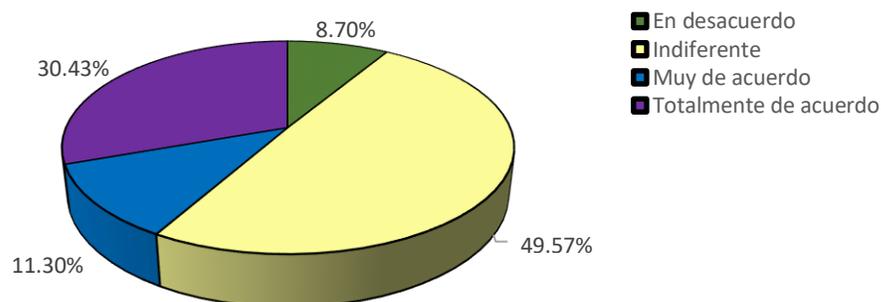
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Por lo que se observó en la figura 16, del total de los encuestados el 52.17% está totalmente de acuerdo con que siente se le comunica con credibilidad mientras es atendido, el 33.04% está muy de acuerdo y el 14.78% es indiferente. Esto fue positivo ya que, la credibilidad es un elemento clave en el establecimiento de la confianza entre los pacientes y el personal médico. cuando los pacientes sienten que se les atiende con credibilidad, están más dispuestos a confiar en las habilidades y el juicio de los profesionales de la salud; los pacientes son más propensos a escuchar, entender la información proporcionada por el personal médico cuando sienten que este posee credibilidad. esto es esencial para una toma de decisiones informada y colaborativa. y la credibilidad en la atención médica respeta la autonomía del paciente. cuando los pacientes sienten que se les atiende con credibilidad.

Dimensión Empatía de la Variable Calidad del Servicio

Figura 17

Cree que recibe atención debida de parte del personal de servicio

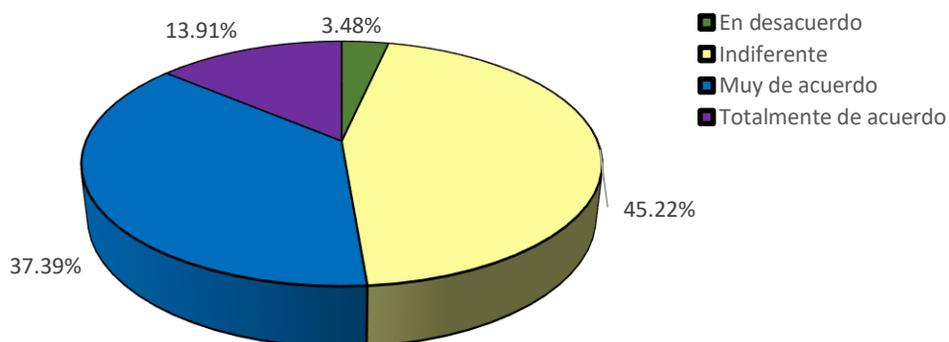


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 17, del total de encuestados el 30.43% está totalmente de acuerdo con que cree que recibe atención debida de parte del personal de servicio, el 11.30% está de muy acuerdo, el 49.57% es indiferente y el 8.70% está en desacuerdo. esto fue negativo en parte ya que un 40% si es indiferente ante esta afirmación, pero más del 50% coincide en que, si siente que recibe la atención adecuada, los servicios de alta calidad deben orientarse a que satisfagan las necesidades médicas de manera adecuada. esto implica brindar tratamientos basados en evidencia, realizar evaluaciones completas y seguir prácticas seguras; es fundamental para construir y mantener la confianza entre el paciente y el personal médico. cuando los pacientes sienten que están siendo atendidos de manera competente y adecuada, se fortalece la relación médico-paciente, lo que es esencial para una colaboración efectiva y una atención centrada en el paciente.

Figura 18

Considera que ante una emergencia recibiría la mejor de las atenciones



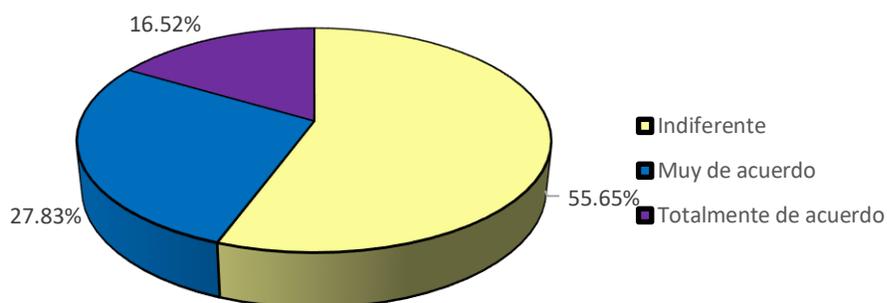
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 18, del total de los encuestados el 13.91% está totalmente de acuerdo en que considera que ante una emergencia recibe la mejor de las atenciones,

el 37.39% está muy de acuerdo, el 45.22% es indiferente y el 3.48% en desacuerdo, esto fue positivo ya que, en situaciones de emergencia, la rapidez y la eficacia en la atención médica pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte. brindar la mejor atención posible puede contribuir directamente a abordar rápidamente problemas críticos y proporcionar intervenciones de emergencia; una acción rápida y efectiva no solo salva vidas, sino que también ayuda a reducir la morbilidad. la pronta intervención puede prevenir complicaciones adicionales y minimizar el impacto a largo plazo de una emergencia médica. y brindar la mejor atención posible durante una emergencia no solo tiene impacto inmediato, sino que también puede influir en los resultados a largo plazo. una atención efectiva en la etapa inicial puede sentar las bases para una recuperación exitosa y prevención de complicaciones.

Figura 19

Siente que sus dudas son respondidas adecuadamente



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

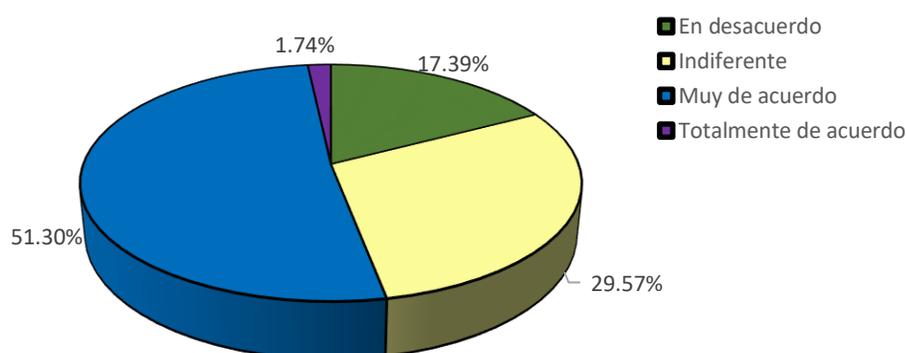
De acuerdo a la figura 19, del total de los encuestados el 16.52% está totalmente de acuerdo en que siente que sus dudas son respondidas adecuadamente, el 27.83% está

muy de acuerdo y el 55.65% es indiferente, esto fue negativo ya que, la respuesta adecuada a las dudas de los pacientes contribuye significativamente a su satisfacción. debe existir un intercambio abierto y efectivo facilitando la comprensión mutua, estableciendo una base sólida para una relación de confianza y colaboración. Ayudando a prevenir malentendidos que podrían surgir debido a la falta de claridad. Aclarar las dudas evitando interpretaciones erróneas, confusiones que podrían afectar negativamente la toma de decisiones, la respuesta adecuada a las dudas construye y fortalece la confianza entre el personal médico y los pacientes. La confianza es esencial para una relación de atención médica positiva y efectiva, donde los pacientes se sientan seguros al compartir sus inquietudes y preguntas.

Variable Rotación del Personal; Forzosa

Figura 20

Considera aplicable el uso del despido

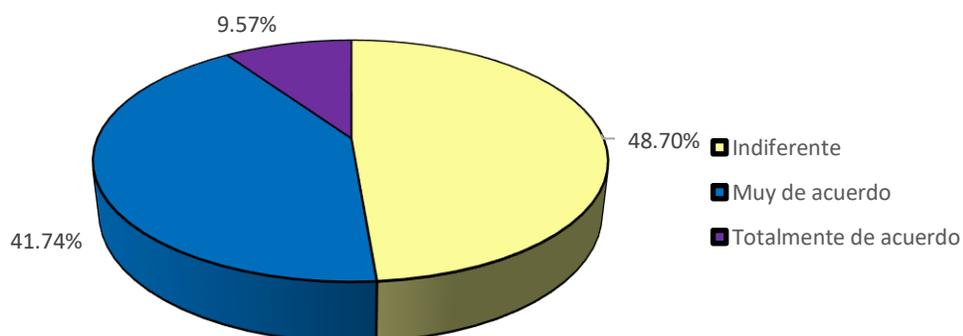


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 20, del total de los encuestados el 1.74% está totalmente de acuerdo en que considera aplicable el uso del despido, el 51.30% está muy de acuerdo, el 29.57% es indiferente y el 17.39% está en desacuerdo, esto es importante ya que, si un empleado no cumple con los estándares de desempeño establecidos o no realiza sus responsabilidades de manera adecuada, el empleador puede considerar el despido. Generalmente se espera que se haya proporcionado retroalimentación, capacitación y oportunidades para mejorar antes de tomar esta medida, las acciones que van en contra de las normas éticas son consideradas como conducta inapropiada en el lugar de trabajo justificando el despido. Cabe destacar mentiras, fraude, conflictos de interés, entre otros comportamientos no éticos, la falta constante y sin justificación al trabajo puede ser motivo de despido. Sin embargo, es importante tener en cuenta las leyes laborales locales que regulan este aspecto y garantizan la equidad y el respeto de los derechos de los empleados.

Figura 21

Considera que por enfermedad puedan cambiarlo de área de trabajo

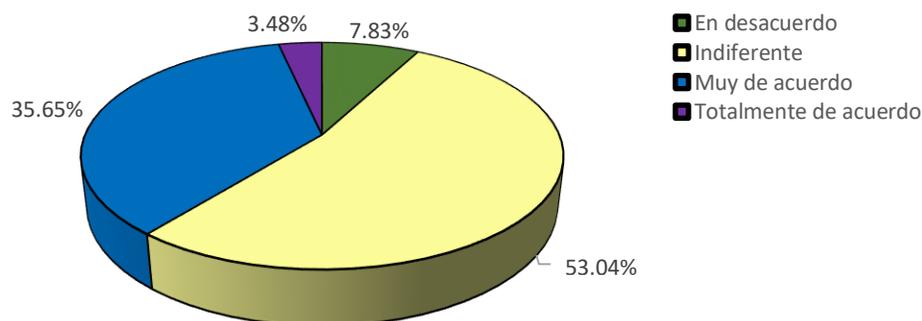


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Por lo que se vio en la figura 21, del total de los encuestados el 9.57% está totalmente de acuerdo en que considera que por enfermedad puedan cambiarlo de área de trabajo, el 41.74% está muy de acuerdo y el 9.57% es indiferente, este resultado fue interesante ya que, cambiar a un empleado de área puede ofrecer oportunidades para su desarrollo profesional. exponer al personal a diferentes áreas funcionales les brinda experiencia diversa y les permite adquirir nuevas habilidades, conocimientos y perspectivas; si un empleado experimenta una enfermedad o lesión que limita su capacidad para realizar ciertas tareas o funciones en su área actual, un cambio a una posición más adecuada a sus restricciones médicas puede ser necesario. al cambiar a un empleado de área de trabajo que requiere menos esfuerzo físico o mental, se pueden facilitar las condiciones para su recuperación. Esto permite que el empleado continúe contribuyendo al hospital de manera significativa mientras se recupera.

Figura 22

Cree que por jubilación es motivo para ser rotado a otra área



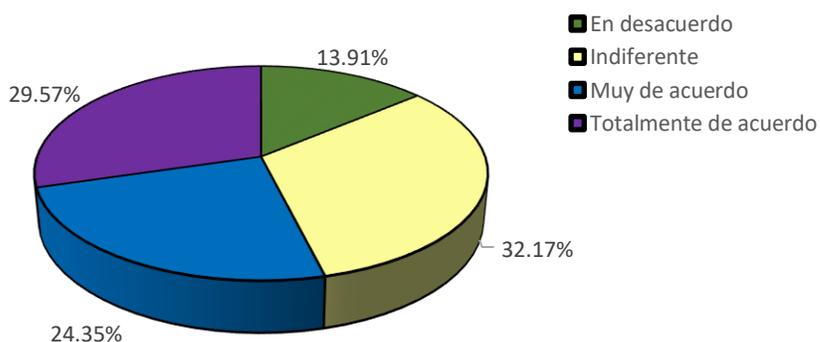
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 22, del total de los encuestados el 3.48% está totalmente de acuerdo en que cree que por jubilación es motivo para ser rotado a otra área, el 35.65% está muy de acuerdo, el 53.04% es indiferente y el 7.83% en desacuerdo, por lo que se vio este resultado fue interesante ya que, la rotación a otra área puede ofrecer una transición más gradual para el empleado que se jubiló. esto le permitió reducir gradualmente sus responsabilidades y adaptarse a un entorno de trabajo diferente antes de su retiro completo; al rotar a un empleado a otra área antes de la jubilación, se facilita la transferencia de conocimientos y experiencia acumulados a lo largo de su carrera. esto puede ser beneficioso para la organización al preservar el conocimiento institucional y capacitar a otros empleados. La organización puede aprovechar habilidades específicas que el empleado posee y que pueden ser valiosas en otro contexto. Esto puede ser beneficioso tanto para el empleado como para la empresa.

Dimensión Externas de la Variable Rotación del Personal

Figura 23

Considera que al realizar transferencias de puestos es una causa de rotación

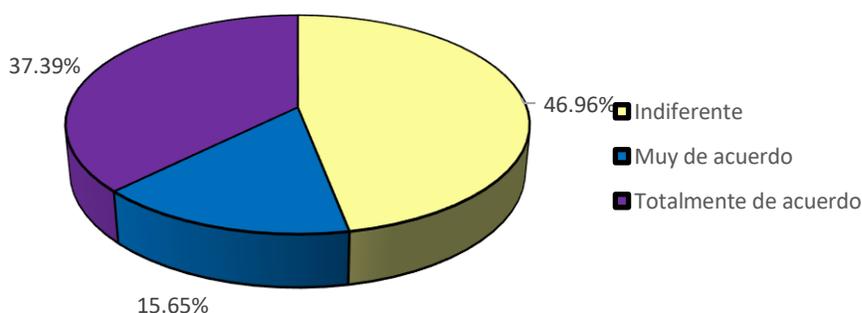


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 23, del total de los encuestados el 29.57% está totalmente de acuerdo en que considero que al realizar transferencias de puestos es una causa de rotación, el 24.35% está muy de acuerdo, el 32.17% es indiferente y el 13.91% está en desacuerdo. esto se explicó , cuando un empleado fue transferido a un puesto para el cual no tiene las habilidades, experiencia o interés adecuados, puede experimentar dificultades en la adaptación. la falta de ajuste al nuevo rol puede generar insatisfacción y contribuir a la rotación; la transferencia a un nuevo puesto puede llevar consigo cambios en las expectativas laborales del empleado. si estos cambios no son comunicados de manera efectiva o si el empleado no está de acuerdo con ellos, podría decidir dejar la organización, las transferencias de puestos a veces implican cambios en la ubicación geográfica o en los horarios de trabajo, lo que puede afectar la vida personal del empleado. si estos cambios no son manejados adecuadamente o no se tienen en cuenta las necesidades del empleado, puede generar descontento y llevar a la rotación.

Figura 24

Percibe que un cambio organizacional es causa de rotación de personal

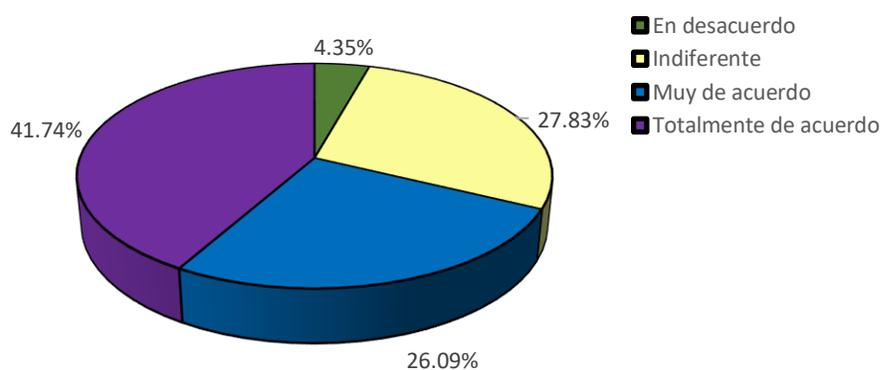


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 24, del total de los encuestados el 37.39% está totalmente de acuerdo en que percibio que un cambio organizacional es causa de rotación de personal, el 15.65% está muy de acuerdo y el 46.96% es indiferente; esto se entiende que, los cambios organizacionales a menudo crean un ambiente de incertidumbre y se generó un temor entre los empleados. la falta de información clara sobre cómo afectarán los cambios a sus roles, responsabilidades y futuro en la organización puede aumentar la ansiedad y llevar a la rotación; si los empleados sienten que no han sido consultados ni tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con los cambios organizacionales, pueden experimentar una sensación de falta de control sobre su propio destino laboral, lo que podría aumentar la probabilidad de rotación.

Figura 25

Las diferencias dentro de la organización son causas de rotación dentro de la



empresa

Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

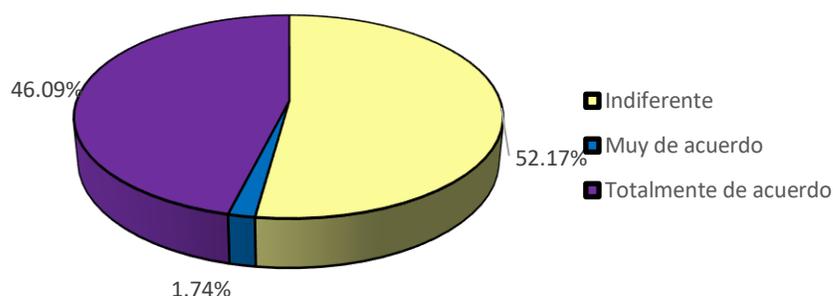
Por lo que se vio en la figura 25, del total de encuestados el 41.74% está totalmente de acuerdo en que las diferencias dentro de la organización son causas de rotación dentro

de la empresa, el 26.09% está muy de acuerdo, el 27.83% es indiferente y el 4.35% en desacuerdo, esto se debio a que, las diferencias de personalidad, estilo de trabajo o valores entre colegas y equipos pueden dar lugar a conflictos. Los empleados y conflictos continuos pueden sentirse frustrados, estresados o desmotivados, lo que pudo llevarlos a buscar oportunidades en otras organizaciones; las diferencias generacionales en las actitudes, valores y estilos de trabajo pueden generar tensiones entre los empleados. la falta de comprensión y aprecio por las distintas perspectivas generacionales pudo contribuir a la rotación, especialmente si no se abordan diferencias significativas en la cultura organizacional y valores. Si los empleados sienten que no encajan en la cultura organizacional, pueden optar por buscar otras oportunidades laborales.

Dimensión Internas de la Variable Rotación del Personal

Figura 26

Siente importante recibir ayuda cuando más lo necesite

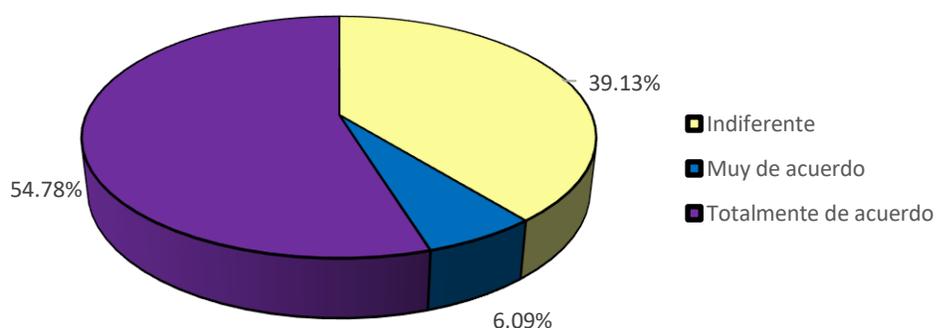


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 26, del total de los encuestados el 46.09% está totalmente de acuerdo en que siente importante recibir ayuda cuando más lo necesite, el 1.74% está de muy acuerdo y el 52.17% es indiferente; esto fue fundamentado en que, brindar ayuda a los empleados en momentos difíciles contribuyo directamente a su bienestar emocional y mental. situaciones personales estresantes, problemas de salud mental o desafíos en la vida pueden afectar negativamente la calidad de vida y el rendimiento laboral. proporciono apoyo, contribuyo a mantener un entorno laboral saludable; las dificultades personales o profesionales pueden generar niveles elevados de estrés y ansiedad en los empleados. la ayuda adecuada, ya sea en forma de recursos, programas de apoyo o intervenciones personalizadas, puede ayudar a reducir estos niveles de estrés y fomentar una mayor estabilidad emocional. y cuando los empleados reciben el apoyo necesario para superar desafíos personales, pueden concentrarse más efectivamente en sus responsabilidades laborales. el apoyo contribuyo a la mejora del rendimiento laboral al facilitar la capacidad del empleado para manejar y superar dificultades.

Figura 27

Considera que ante una incógnita de su parte debe ser respondida

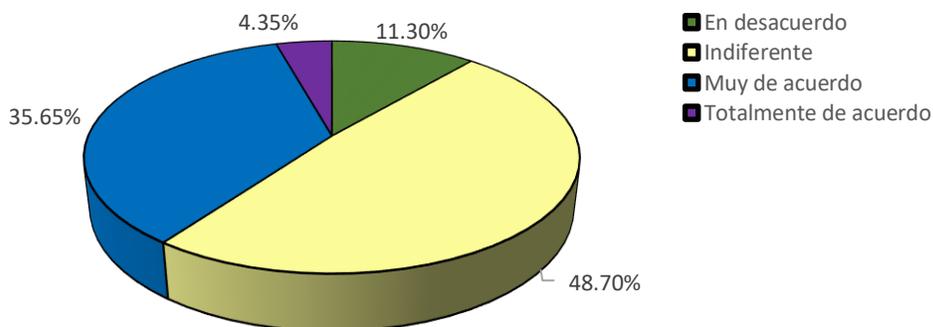


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 27, del total de encuestados el 54.78% está totalmente de acuerdo en que ante una incógnita de su parte debe ser respondida, el 6.09% está muy de acuerdo y el 39.13% es indiferente, esto se fundamenta en que, responder a las preguntas de los empleados proporciona claridad y ayuda a mejorar su comprensión sobre determinados temas. la falta de información puede dar lugar a malentendidos, confusiones y errores, que podrían evitarse con respuestas adecuadas; al responder a las preguntas, se empodera al empleado al proporcionarle la información necesaria para tomar decisiones informadas y llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva. esto contribuye al desarrollo de un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten capacitados y confiados para responder a las preguntas refleja un compromiso con la transparencia en la organización. una cultura de transparencia promueve la confianza entre los empleados y la dirección, lo que es esencial para el buen funcionamiento y la moral en el lugar de trabajo.

Figura 28

Por motivo de ser nuevo considera recibir siempre apoyo de parte de sus



compañeros

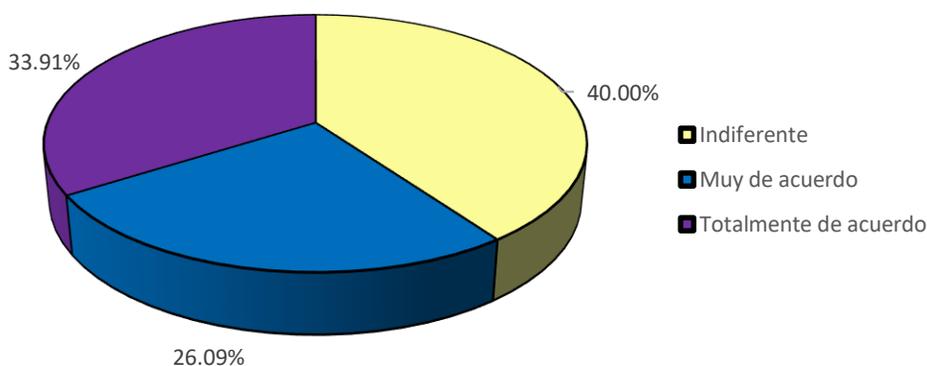
Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

Según lo que se observó en la figura 28, del total de los encuestados el 4.35% está totalmente de acuerdo en que por motivo de ser nuevo considero recibir siempre apoyo de parte de sus compañeros, el 35.65% está muy de acuerdo, el 48.70% es indiferente y el 11.30% en desacuerdo, esto fundamenta que los compañeros pueden ofrecer orientación valiosa sobre la cultura de la empresa, las normas, los procedimientos y las expectativas laborales. este apoyo facilita la adaptación del nuevo empleado al entorno laboral, acortando la curva de aprendizaje y ayudándolo a sentirse más cómodo desde el principio; al recibir apoyo de los compañeros, el nuevo empleado tiene la oportunidad de construir relaciones laborales sólidas desde el principio. estas conexiones pueden ser fundamentales para la colaboración efectiva, el intercambio de conocimientos.

Dimensión Voluntarias de la Variable Rotación del Personal

Figura 29

Motivo familiar es una razón considerable para dejar un empleo

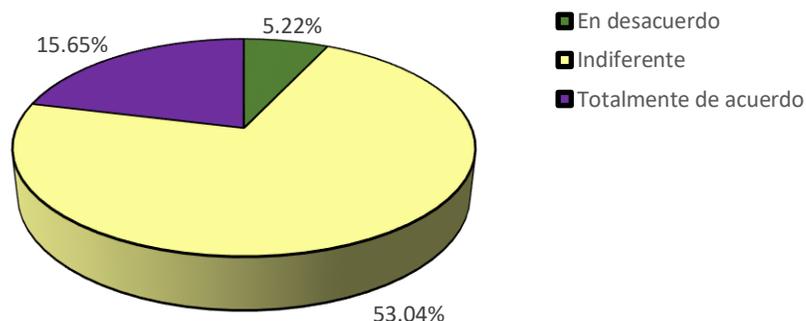


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 29, del total de los encuestados el 33.91% está totalmente de acuerdo en que por motivo familiar fue una razón considerable para dejar un empleo, el 46.09% está muy de acuerdo y el 40.00% es indiferente, esto se fundamentó en que, un cambio en las necesidades de cuidado de la familia, como la atención a niños pequeños, familiares enfermos o ancianos, puede requerir una dedicación de tiempo y energía que dificulte la continuidad en un trabajo específico; si hay una necesidad de mudarse a otra ubicación debido a circunstancias familiares, como el traslado del cónyuge o la necesidad de estar más cerca de los miembros de la familia, esta podría ser una razón comprensible para dejar el empleo actual. A menudo se busca un equilibrio saludable entre su vida laboral y familiar. sí un empleo genera un desequilibrio significativo, afectando negativamente la calidad de vida y las relaciones familiares, es posible que se considere dejar el trabajo en busca de un mejor equilibrio.

Figura 30

Al no haber mejoras laborales es motivo de renuncia

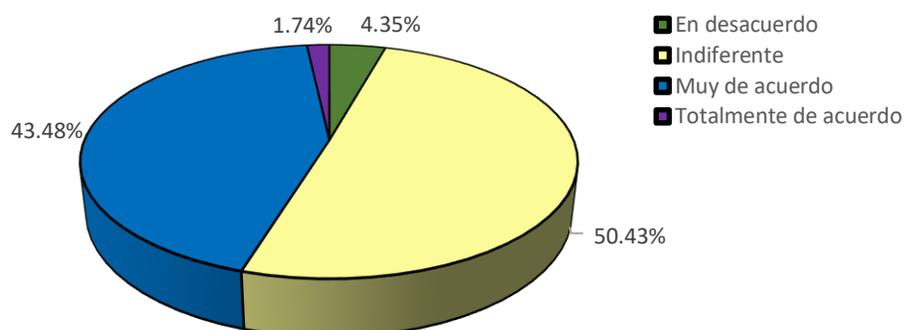


Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a lo que se observó en la figura 30, del total de los encuestados el 15.65% está totalmente de acuerdo en que al no haber mejoras laborales es motivo de renuncia, el 53.04% está de acuerdo y el 5.22% es indiferente, esto se fundamentó en que, los empleados buscan oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. la falta de mejoras laborales, como ascensos, capacitación adicional o proyectos desafiantes, pudo hacer que los empleados se sientan estancados en sus roles, lo que podría motivarlos a buscar oportunidades más prometedoras en otras organizaciones; la falta de ajustes salariales o beneficios puede ser un factor importante. Empleados han notado que su compensación no refleja adecuadamente su contribución, experiencia o el costo de vida, es más probable que consideren la posibilidad de buscar oportunidades mejor remuneradas, la falta de reconocimiento por el buen desempeño, los logros pueden afectar la moral de los empleados. la ausencia de programas de reconocimiento, retroalimentación positiva y oportunidades puede hacer que los empleados se sientan desvalorizados y consideren dejar la organización.

Figura 31

Por querer conseguir mejores aptitudes en otro campo es motivo voluntario de renuncia



Nota. obtenido del procesamiento de los datos en SPSS.

De acuerdo a la figura 31, del total de los encuestados el 1.74% está totalmente de acuerdo en que por querer conseguir mejores aptitudes en otro campo es motivo voluntario de renuncia, el 43.48% está muy de acuerdo, el 50.43% es indiferente y el 4.35% en desacuerdo, esto se fundamentó en que, los empleados han buscado oportunidades que les permitan desarrollar y ampliar sus habilidades y conocimientos. sí sienten que su trabajo actual no les ofrece las oportunidades de desarrollo profesional que desean, podrían decidir renunciar en busca de un nuevo campo que les proporcione un crecimiento más significativo; las metas personales pueden llevar a un cambio de carrera. sí un empleado descubre una pasión o interés en otro campo que considero más alineado con sus objetivos a largo plazo, a de optar por renunciar y buscar oportunidades en una nueva área. la búsqueda de nuevos desafíos y motivaciones puede llevar a los empleados a explorar campos diferentes. sí sienten que han alcanzado su límite en términos de desafíos en su campo actual, puede buscar oportunidades que les brinden retos estimulantes y los motiven de nuevas maneras

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar la existencia de una distribución normal o no, se sometió a la prueba de normalidad

Las hipótesis que se redactó es la siguiente:

H1: Los datos recogidos presentan una distribución normal

H0: Los datos recogidos no presentan una distribución normal

Si $p\text{-valor} > 0.05$; los datos se comportan con normalidad.

Si $p\text{-valor} < 0.05$; el comportamiento de los datos es no normal

Tabla 8

Prueba de Normalidad de la Variable Calidad del Servicio y sus Dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,377	115	,000	,694	115	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,443	115	,000	,609	115	,000
FIABILIDAD	,443	115	,000	,609	115	,000
CAPACIDAD RESPUESTA	,378	115	,000	,715	115	,000
SEGURIDAD	,378	115	,000	,715	115	,000
EMPATIA	,420	115	,000	,639	115	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Obtenido de los resultados de la encuesta, por el SPSS.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en vista que los datos son mayores a 50 datos. Así mismo, los valores de Significancia p-valor de las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, no han seguido una distribución normal, ya que estos mismos son inferiores a 0.05.

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la Variable Rotación del Personal y sus Dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ROTACION DE PERSONAL	,393	115	,000	,664	115	,000
FORSOZAS	,368	115	,000	,639	115	,000
EXTERNAS	,277	115	,000	,799	115	,000
INTERNAS	,325	115	,000	,751	115	,000
VOLUNTARIAS	,325	115	,000	,751	115	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Obtenido de los resultados de la encuesta, por el SPSS.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en vista que los datos son mayores a 50 datos. Así mismo, los valores de Significancia p-valor de las dimensiones; forzosas, externas, internas y voluntarias, no han seguido una distribución normal, ya que estos mismos son inferiores a 0.05.

4.3.2. Prueba de hipótesis

A continuación, para poder llevar a cabo la validación de cada una de las hipótesis, primero se dio a conocer la escala de correlación en la cual consiguen encajar los valores,

ya que presentar un elevado nivel de significancia no refleja necesariamente que la asociación entre las variables sea de la misma forma elevada.

Tabla 10

Escala de medición de la prueba de correlación

Escala	Significado
0	Nula correlación
0 – 0.47	Baja confiabilidad
0.47 – 0.67	Regular correlación
0.67 – 0.87	Moderada correlación
0.87 – 1.00	Alta correlación

Nota. obtenido de (Armstrong & Kotler, 2013)

4.3.3. Hipótesis general

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: La calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital

III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Ho: La calidad de servicio no tiene relación con la rotación de personal en el

Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no presento una distribución normal, por lo tanto, se aplica Rho-Spearman, se consiguió los siguientes resultados.

Tabla 11*Comprobación de hipótesis genérica*

			CALIDAD DE SERVICIO	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 11, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 fue inferior al nivel de significancia de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, en el sentido de que la calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 51.5%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. presento una relación de manera regular con la rotación de personal.

4.3.4. Hipótesis específica 1

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Ho: Los elementos tangibles no se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no tiene distribución normal, en consecuencia, se aplicó Rho-Spearman, tuvo los siguientes resultados.

Tabla 12

Comprobación de hipótesis específica 1

			ELEMENTOS TANGIBLES	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 12, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 fue inferior al nivel de significancia de 0.05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, en el sentido de que los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 63.7%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación, esta fue de acuerdo a los resultados solo de manera regular con la rotación de personal.

4.3.5. Hipótesis específica 2

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: La fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

H0: La fiabilidad no se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no tiene distribución normal, en consecuencia, se aplicó Rho-Spearman, tuvo los siguientes resultados.

Tabla 13*Comprobación de hipótesis específica 2*

			FIABILIDAD	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 13, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, en el sentido de que la fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 63.7%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación, esta de manera regular con la rotación de personal.

4.3.6. Hipótesis específica 3

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no tiene distribución normal, en consecuencia, se aplicó Rho-Spearman, tuvo los siguientes resultados.

Tabla 14

Comprobación de hipótesis específica 3

			CAPACIDAD RESPUESTA	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	CAPACIDAD RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 14, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, en el sentido de que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 42.0%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación, esta fue solo de manera baja con la rotación de personal.

4.3.7. Hipótesis específica 4

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: La seguridad se relaciona directamente la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

H0: La seguridad no se relaciona directamente la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no tiene distribución normal, en consecuencia, se aplicó Rho-Spearman, tuvo los siguientes resultados.

Tabla 15*Comprobación de hipótesis específica 4*

			SEGURIDAD	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 15, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, en el sentido de que la seguridad se relaciona directamente la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 42.8%, lo que indica que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación, esta fue de manera baja con la rotación de personal.

4.3.8. Hipótesis específica 5

Las hipótesis que se plantearon son las siguientes:

H1: La empatía se relaciona con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Ho: La empatía no se relaciona con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

Como se observó no tiene distribución normal, en consecuencia, se aplicó Rho-Spearman, tuvo los siguientes resultados.

Tabla 16

Comprobación de hipótesis específica 5

			EMPATIA	ROTACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	ROTACION DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaborado en el programa IBM SPSS

En la tabla número 16, la prueba estadística de Rho de Spearman se apreció la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la rotación de personal, como se observó el resultado es de 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, en el sentido de que la empatía se relaciona con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 48.1%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación, esta fue solo de manera regular con la rotación de personal.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación uso información rescatada de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta para ambas variables hacia los 115 pacientes que pertenecen al área de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna año 2023. Se realizo un análisis profundo para poder hacer un análisis y comprensión adecuado. El procedimiento empleado permitió el análisis de normalidad aseguro la validez y desenvolvimiento de los datos y resultados obtenidos. Dichos resultados alcanzados competen a la investigación de la relación de la calidad de servicio con la rotación de personal. Se encontró limitantes respecto al hecho de que algunas personas no desearon participar del estudio al momento de responder el cuestionario, pero el principal alcance es que la investigación fue enfocada por los objetivos los cuales se buscó alcanzar, medir y analizar como la calidad de servicio se relaciona con la rotación de personal.

Los principales objetivos de la investigación son demostrar la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de

ESSALUD Tacna 2023, se hizo una comparación con la investigación de Tarazona (2022), ya que esta tiene el objetivo de establecer los principales factores de rotación de personal asociados a la empresa outsourcing support. Los principales resultados han indicado que las causas que englobaban la rotación de personas son: remuneración, sobrecargas laborales, falta de oportunidad de crecimiento, falta de motivación, y por último un poco relación con jefes y con la insatisfacción laboral. Planteando que la rotación de personal es una sucesión problemática porque de esta forma genera costos en cuanto a proceso de selección, contratación, capacitación y bienestar. Por lo tanto, los elementos tangibles, la empatía y fiabilidad son más que importantes para direccionar que el proceso de rotación de personal sea una sucesión no problemática en cada proceso de selección de personal nuevo por ser parte importante en la calidad de servicio del Hospital III Daniel Alcides Carrion.

Por otro lado, también se comparó con la investigación de Pinzón (2021) pues su trabajo de investigación busca conocer que sucede al realizar cambios de forma constante de personas en una misma organización y como el clima organizacional incidió sobre la rotación de personal en el sector bancario metropolitano de la ciudad de Panamá. Se concluyó que la rotación de personas se vio influenciada por la desmotivación e insatisfacción laboral, por lo tanto se pudo decir positivamente que los motivos que relacionan la salida de personal son netamente laborales, encontrándose en un estudio de la fluctuación potencial tomando así medidas para reducir la rotación. Por lo tanto, la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad son importantes para el nuevo personal deba llevar a cabo una labor óptima, disminuir en el tiempo que la rotación se vea afectada

por desmotivación y la insatisfacción laboral, siendo parte importante de la calidad de servicio.

La investigación tuvo en común que en ambas se buscó de alguna manera describir el proceso de rotación de personal en diversas áreas para poder identificar a través de una asociación con respecto a variables como el clima organizacional o factores internos de las diferentes empresas como la calidad de servicio que es el caso, del presente estudio cuales fueron aquellos determinantes o cual es la relación que existe, obteniendo como resultado que normalmente tuvo que ver con factores internos que son el descuido de algunas instituciones como la falta de incentivos, mala comunicación a través de niveles jerárquicos, la falta de oportunidad de crecimiento dentro de la propia empresa.

La investigación indico que la hipótesis es la siguiente:

La calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

El impacto que generó en conocer el grado de asociación entre la calidad de servicio y la rotación de personal, se debería dar precia evaluación con el propósito de conocer el potencial del personal evaluando empatía fiabilidad capacidad de respuesta y seguridad que este muestras hacia los pacientes y hacia sus compañeros de trabajo, tener en cuenta la infraestructura, los elementos tangibles con los que se cuenta, con el fin de tener un enfoque más realista de la situación en el Hospital III Daniel Alcides Carrion. La presente investigación generara a su vez el contribuir a una atención más personalizada y empática, mejorar la experiencia del paciente, otro punto también es la rotación frecuente esta pudo dar lugar a variaciones en los estándares de atención, en la aplicación

de protocolos por lo que un personal más preparado tiene la capacidad de seguridad y fiabilidad al contacto con el paciente y mantener una mayor consistencia en la calidad de los servicios, garantizar una buena práctica tanto para el personal médico, administrativo y estándares de seguridad de manera más constante.

Aquí se indicó las siguientes Hipótesis específicas:

Los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

La fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

La seguridad se relaciona directamente la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

La empatía se relaciona con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023.

CONCLUSIONES

Primera: La calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 51.5%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa de acuerdo a los resultados la calidad de servicio de relaciona solo de manera regular con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

Segunda: Los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 63.7% lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa, de acuerdo a los resultados la dimensión de elementos tangibles se

relacionan solo de manera regular con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

Tercera: La fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 63.7% lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa, de acuerdo a los resultados la dimensión fiabilidad se relaciona solo de manera regular con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

Cuarta: La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 42.8%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa, de

acuerdo a los resultados la dimensión de capacidad de respuesta se relaciona solo de baja confiabilidad con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

Quinta: La seguridad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 42.8%, lo que indico que a pesar de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa, de acuerdo a los resultados la dimensión de seguridad se relaciona solo de manera baja confiabilidad con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

Sexta: La empatía se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023. Sustentado en los resultados que después de haber aplicado la distribución de normalidad Kolmogorov-Smirnov se aplicó Rho Spearman que indico un alto nivel de significancia con un p valor de 0.000 el cual es menor a 0.05 reflejando la contrastación de hipótesis alternativa, por otro lado, dado que el coeficiente de correlación mostro que las variables se relacionan en un 48.1%, lo que indico que a pesar

de que efectivamente según el sig. existe una relación significativa, de acuerdo a los resultados la dimensión de empatía se relaciona solo de manera regular con la rotación de personal porque obtuvo un valor lejano a 1.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Hospital III Daniel Alcides Carrion poder priorizar la seguridad, la comodidad y las necesidades individuales de cada paciente, fomentar la comunicación efectiva y el respeto en todas las interacciones con los pacientes, personalizar la atención de acuerdo con las preferencias y circunstancias de cada paciente, proporcionar programas de capacitación regular para el personal en áreas como la comunicación, empatía y atención al cliente, desarrollar habilidades de trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria y utilizar tecnologías de información para agilizar la comunicación y compartir datos de manera eficiente.

Segunda: Se recomienda poder invertir en un diseño de instalaciones que sea cómodo, accesible y orientado al bienestar del paciente, mantener las instalaciones limpias, ordenadas y en buen estado para crear un entorno acogedor, considerar la incorporación de elementos estéticos y relajantes, como obras de arte y áreas verdes, ofrecer servicios de apoyo, como asesoramiento psicológico, servicios sociales y programas de entretenimiento, implementar una señalización clara y fácil de entender

para guiar a los pacientes y visitantes por las instalaciones y utilizar mobiliario cómodo y ergonómico en áreas de espera, habitaciones y otros espacios.

Tercera: Se recomienda establecer protocolos y procedimientos estandarizados para tareas y procesos clave, garantizar que el personal esté capacitado y actualizado sobre los protocolos vigentes, realizar revisiones periódicas para evaluar la eficacia de los protocolos y realizar ajustes según sea necesario, incorporar listas de verificación en procedimientos críticos para garantizar la ejecución completa y precisa de tareas, incluir la formación en trabajo en equipo y comunicación efectiva para mejorar la colaboración entre el personal e implementar un sistema formal de gestión de riesgos para identificar, evaluar y abordar posibles riesgos en el entorno hospitalario.

Cuarta: Se recomienda implementar sistemas de registro y admisión eficientes para reducir los tiempos de espera, utilizar tecnologías que permitan la captura rápida y precisa de la información del paciente, desarrollar planes de contingencia y simulacros para garantizar una respuesta rápida ante situaciones de emergencia, implementar sistemas de comunicación interna eficientes para facilitar la coordinación entre los diferentes departamentos y utilizar dispositivos de comunicación instantánea y sistemas de alerta para notificar a los miembros del equipo sobre cambios críticos o situaciones de emergencia.

Quinta: Se recomienda fomentar una cultura de seguridad donde el personal se

sienta cómodo informando errores y eventos adversos, incentivar la responsabilidad compartida en la identificación y prevención de riesgos, implementar sistemas de control de acceso para restringir la entrada a áreas sensibles, mantener una presencia de seguridad visible y monitorear constantemente las áreas críticas y realizar evaluaciones periódicas de riesgos y actualizar las estrategias de seguridad según sea necesario.

Sexta: Se recomienda implementar programas de capacitación específicos para mejorar las habilidades de empatía del personal, incorporar la empatía como un componente clave en los valores y la misión del hospital, mejorar las habilidades de comunicación del personal, enfocándose en escuchar activamente y comprender las preocupaciones de los pacientes y realizar sesiones de sensibilización para que el personal comprenda las experiencias y emociones de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera Perez, A. (Diciembre de 2023). *Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Tecnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/40283>
- Alvarez Orozco, D. G. (2020). Rotacion de personal; que es y como combatirla? En D. G. Alvarez Orozco, *Rotacion de personal; que es y como combatirla?* (pág. 173). Plaza y Valdes (Mexico).
- Arenal Laza, C. (2022). Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio UF2382. En C. Arenal Laza, *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio UF2382* (pág. 93). Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: PEARSON EDUCACION.
- Bastidas Ospina, M. A. (2023). Rotacion de personal en el sector de la seguridad privada en Colombia. *Universidad Libre Seccional Pereira, Colombia*, 14.
- Belia, A., & Mendoza, H. (Diciembre de 2020). *Universidad Tecnologica del Peru*. Obtenido de Universidad tecnologica del Peru:
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4102/Belia%20Alanya_Hector%20Mendoza_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera Abad et al. (2021). REvaluacion de la calidad del servicio en la empresa Gomotors de la ciudad de Loja. *Revista electronica TAMBARA*, 1256-1273.

- Caceres Romero, R. S. (2021). *Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de Universidad Alas Peruanas:
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10886/TESIS_CACERES%20ROMERO%20RICARDO%20SEBASTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderon Paniagua, D. G., & Quispe Vilca, G. R. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte publico individual tacneña dirante la COVID 19. *Economia & Negocios*, Vol 4 (2) 80-100.
- Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigacion cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Cientifica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879.
- Comex Peru. (8 de Septiembre de 2023). *Comex Peru*. Obtenido de Comex Peru:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-945-de-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-publica-presenta-capacidad-instalada-inadecuada>
- Comision Economica para America Latina y el Caribe. (2023). *Comision Economica para America Latina y el Caribe*. Obtenido de Comision Economica para America Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/fr/node/61057>
- Contreras Garduño et al. (2019). Evaluacion de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERQUAL a una microempresa Chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educacion Rildo DS*, 14.
- Escobar Gomez, M. A. (2022). Factores que inciden en la alta rotacion del personal. *Universidad cooperativa de Colombia*, 19.

- Espinoza Pajuelo, L. A., & Ochoa Pachas, J. M. (2021). El nivel de investigacion relacional en las ciencias sociales. *Acta Juridica Peruana*, 3(2) 93-111.
- Ganga Contreras et al. (2019). Medicion de calidad de servicio mediante el modelo SERQUAL: el caso del juzgado de garantia de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Revista chilena de Ingenieria*, 14.
- Gonzalez, G., & Aranda, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestion hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(97),212-228.
- Hernandez Tello, P. K. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicacion efectiva fuente de satisfaccion del usuario. *Ciencia Digital*, 84-109.
- Langle, M. A., Méndez, O., & Sánchez, J. (16 de Noviembre de 2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Revista Scielo*, 119-140.
doi:<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2021v36n93/langle>
- Leyva Vazquez et al. (2022). Diagnostico de los retos ed la investigacion cientifica postpandamia en el Ecuador. *Dilemas contemporaneos: educacion, politica y valores*, Vol 9 no spe1.
- Lobato Narvaez, M. A. (2023). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106928/Lobato_NMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maco Castro, J., Arista Melendez, E., & Tamayo Espinal, E. (29 de 08 de 2023). La Calidad de Servicio de atención al público en una entidad Policial. *La Calidad de Servicio de atención al público en una entidad Policial*, 71-80.
- Marquez Coronel et al. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado vol.17 no.80*, 371-381.
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Scielo*, 371-381. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371
- Medina, D. (11 de Septiembre de 2022). *Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melendres, V., Aranibar, M., García, B., & Ramírez, M. (24 de Enero de 2022). Características de los trabajadores que rotan en las maquiladoras de Ensenada, Baja California. *Revista Scielo*, 83-107. doi:<https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n2.04>
- Miranda et al. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's Alausí. *Dominio de las ciencias*, 139.

- Monzon Alvarez, G. I. (Febrero de 2022). *Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa*. Arequipa: UNSA. Obtenido de Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa:
[file:///C:/Users/Alexander%20Espinoza/Downloads/LIBmoalgi%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alexander%20Espinoza/Downloads/LIBmoalgi%20(1).pdf)
- Morales Lopez, L. M. (2023). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130146/Morales_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naranjo Zambrano, L. S., & Caisa Yucailla, E. d. (2023). Calidad del servicio y satisfaccion del usuario del transporte publico de las provincia de Tungurahua. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18.
- Olivares Bazan et al. (2023). La problematica de la rotacion del personal en los pequeños negocios de ciudad Valles. *Europub Journal of social Sciences Research*, 17.
- Organizacion Mundial de la Salud. (5 de Octubre de 2023). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud:
[https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Osejos Vasquez, A. E., & Merino Murillo, J. L. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluacion de la calidad del servicio al cliente , canton Jipijapa. *Revista Cientifica Multidisciplinaria*, 79-92.

- Pacherrez Allcca, K. L., & Vargas Casanova, L. F. (22 de Junio de 2023). *Universidad Científica del Sur*. Obtenido de Universidad Científica del Sur:
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/3096/TL-Pacherrez%20K-Vargas%20L-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino Carrion, E. S. (2020). *Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de Universidad Alas Peruanas:
https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6807/Influen%20cia_Calidad%20de%20servicios_Satisfacci%C3%B3n_Hu%C3%A9spedes%20del%20dorado%20hotel.pdf?sequence=1
- Parra Grondona, A. (2024). El giro del concepto de empatía al de amor compasivo en el abordaje de las vulnerabilidades a través de las artes. *Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia*, 11.
- Perez Martinez et al. (2023). Causas de Rotación de Personal en San Luis Potosí. *Nau Yuumak Avances de Investigación en Organizaciones y Gestión*, 28.
- Pinzon, G. (15 de Agosto de 2021). *Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología*. Obtenido de Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología:
<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/5463/GINELLE%20PINZON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pozo Aguilar, J. F. (2023). Procesos de Gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTA0308. En J. F. Pozo Aguilar, *Procesos de Gestión de calidad en hostelería y turismo*. HOTA0308 (pág. 176). IC editorial.

- Ramos Farroñan et al. (2020). El modelo Serverf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2) 417-423.
- Rodriguez Armijos et al. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio* vol1. no.55, 65-77.
- Rubio Cano, L. P. (Marzo de 2023). *Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia:
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/67c1c71c-45c8-47f1-8e5e-80452b9caf02/content>
- Serrano Abreu, Y. D. (2022). Comportamiento Organizacional. En Y. D. Serrano Abreu, *Comportamiento Organizacional: (1 ed.)* (pág. 443). Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
- Silva Treviño et al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 85-101.
- Tarazona Ramirez et al. (2022). *Universidad Piloto de Colombia*. Obtenido de Universidad Piloto de Colombia:
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11537/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1>
- Teran Ayay et al. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.

- Trinidad et al, . (2022). La capacitacion y la rotacion del personal como factir de impacto en la armonizacion contable. *Revista de Investigacion Universidad del Quindio*, 274-284.
- Vivas et al. (2023). Encuesta: Nivel de conocimiento de la poblacion urbana sobre los alimentos agroecologicos. *Universidad de Costa Rica*, 1-18.
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Revista Scielo*, 29-41.
doi:<https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zaruma Pincay, M., & Villao Yagual, N. M. (28 de Julio de 2023). *Universidad Estatal del Sur de Manabi*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabi:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6067/1/VILLAO%20YAGUAL%20NICOLE%20MICAELA.pdf>

APENDICE

APENDICE A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de Servicio y su relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de Essalud Tacna 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023?</p>	<p>Objetivo general Demostrar la relación de calidad de servicio con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023</p>	<p>Hipótesis General H1: La calidad de servicio tiene relación con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023</p>	<p>Variable 1 - Calidad de Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones - Oportuna entrega del servicio - Disposición de ayudar - Conocimientos y atención mostrados - Grado de atención
<p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023? 2) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023? 3) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023? 4) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023? 	<p>Objetivos específico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar la relación entre los elementos tangibles y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 2. Demostrar la relación entre la fiabilidad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 3. Demostrar la relación entre la capacidad de respuesta y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 4. Demostrar la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 	<p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los elementos tangibles se relacionan directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 2. La fiabilidad se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 3. La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 4. La seguridad se relaciona directamente la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de ESSALUD Tacna 2023 	<p>Variable 2 - Rotación de personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Forzosas - Externas - Internas - Voluntaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Despidos - Enfermedad - Jubilación - Renuncia del trabajador - Transferencia de puestos en otras dependencias - Cambios Organizacionales - Discrepancia Organizacionales - Despidos - Enfermedad - Jubilación - Renuncia del trabajador - Razón familiar - Mejorar condiciones laborales - Obtener mejores aptitudes

5) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023?	5. Demostrar la relación entre la empatía y la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023	5. La empatía se relaciona con la rotación de personal en el Hospital III Daniel Alcides Carrion de ESSALUD Tacna 2023			
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos	
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Relacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal</p>		<p>Población: Hospital III Daniel Alcides Carrión</p> <p>Muestra: 115 personas</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Tratamiento estadístico: Excel y SPSS v. 250.</p>	

APENDICE B.

Instrumento de investigación de la variable Calidad de Servicio

CUESTIONARIO

Edad: Género: Masculino Femenino.....

Buen día estimado participante tengo el agrado de expresarme ante usted con el principal objetivo y solicitarle tan solo unos minutos para responder marcando con una X.

Instrucciones: En la parte de abajo podrá observar una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X), tengo en cuenta que cada alternativa tiene un valor.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio					
Preguntas	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
Las instalaciones y mobiliario usado es el mejor para usarse					
Considera correcta la presentación del personal (vestimenta)					
Se presenta problemas de comunicación como ruidos externos, que interfieran la comunicación					
FIABILIDAD					
Cree estar conforme con el tiempo de atención					
Ante la realización de quejas recibe información de cómo llevarlas a cabo de manera adecuada					
Percibe una rápida respuesta ante un problema					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Consideraría importante recibir ayuda o apoyo al momento de llegar al establecimiento					
Considera importante recibir ayuda ante una incógnita de su parte					
Capta una capacidad de servicio para resolver problemas					
SEGURIDAD					

Estima correcta la información brindada por el personal al momento de su atención					
Siente que se le brinda confianza					
Siente que se le comunica con credibilidad mientras es atendido					
EMPATÍA					
Cree que recibe la atención debida de parte del personal de servicio					
Considera que ante una emergencia recibiría la mejor de las atenciones					
Siente que son dudas son respondidas adecuadamente					

Rotación de personal					
Preguntas	1	2	3	4	5
FORZOSAS					
Considera aplicable el uso de despido					
Considera que por enfermedad puedan cambiarlo de área de trabajo					
Cree que por jubilación es motivo para ser rotado a otra área					
EXTERNAS					
Considera que al realizar transferencias de puestos es una causa de rotación					
Percibe que un cambio organizacional es causa de rotación de personal					
Las diferencias dentro de la organización son causas de rotación dentro de la empresa					
INTERNAS					
Siente importante recibir ayuda cuando más lo necesite					
Considera que ante incógnita de su parte debe ser respondida					
Por motivo de ser nuevo considera recibir siempre apoyo de parte de sus compañeros					
VOLUNTARIAS					
Motivo familiar es una razón considerable para dejar un empleo					
Al no haber mejoras laborales es motivo de renuncia					
Por querer conseguir mejores aptitudes en otro campo es motivo voluntario de renuncia					

