

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS:

**“ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL
REGIONAL DEL CUSCO, 2017”**

PRESENTADO POR:

Br. XELANY MAYET COSTILLA RODRIGUEZ

Br. PAUL ALEXANDER TERAN PINTO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2018

RESUMEN

En el Perú el sector salud es uno de los ejes principales en las decisiones gubernamentales, esto según la Ley General de la Salud, pesar de ello aún no se ha logrado adecuar bien el concepto de estrategias de recursos humanos para elevar la calidad de servicio en los centros donde se atiende la salud.

El presente trabajo de investigación tiene como problema general: de qué manera se relacionan las estrategias de recursos humanos con la calidad de servicio del Consultorio Externo del Hospital Regional del Cusco 2017, por objetivo general: determinar la relación que existe entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio del Consultorio Externo del Hospital Regional del Cusco, 2017, como hipótesis general: las estrategias de Recursos Humanos se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad de servicio del Consultorio Externo del Hospital Regional del Cusco,2017.

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva y correlacional; como instrumento de investigación, se aplicó una encuesta al personal administrativo y asistencial que consta de 55 personas, utilizando el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, para identificar el estado actual de las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio del Consultorio Externo del Hospital Regional del Cusco desde su punto de vista; para determinar la muestra de pacientes se utilizó el muestreo probabilístico, que consta 373 pacientes/usuarios de este servicio para contrastar las percepciones.

Realizado el estudio, llegamos a la conclusión: las estrategias de recursos humanos se relacionan positiva y significativamente con la calidad de servicio del Consultorio Externo del Hospital Regional del Cusco; se realizaron las conclusiones y recomendaciones respectivas para el beneficio de la institución y generar nuevos conocimientos sobre el tema.

Palabras claves: estrategia, recursos humanos, calidad, servicio.