



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**“Gestión institucional y talento humano en el centro de salud Santa Fe
de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Díaz Villalobos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-2143-0443)

ASESOR:

Dr. Candía Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres don Segundo German Díaz Palomino y doña Julia Guillermina Villalobos García; a mi esposa doña Yeroldina Culqui Golac y a mi hija Nicole Solange Díaz Culqui quienes me brindaron su apoyo permanentemente e hicieron posible que pueda terminar satisfactoriamente mi maestría en Gestión Pública

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

Al Dr. Antonio Leonardo Delgado Arenas y a la Lic. Nilda Shirley Delgado Corazao por su valioso apoyo en el desarrollo del presente informe de investigación

Al Dr. Candía Menor, Marco Antonio, quien con su exigencia se pudo lograr que el informe de investigación sea exitoso, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a sus docentes de la Escuela de Postgrado, Programa de Gestión Pública por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión del informe de investigación.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III.METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Variable I: Gestión Institucional.....	24
3.4. Población, muestra y muestreo.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.6. Procedimientos.....	30
3.7. Método de análisis de datos.....	30
3.8. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
4.1. Análisis descriptivo.....	32
4.2. Tablas cruzadas.....	41
4.3. Prueba de normalidad.....	45
4.4. Prueba de hipótesis general.....	47
4.5. Prueba de hipótesis específica.....	48
V.DISCUSIÓN.....	52
VI.CONCLUSIONES.....	55
VII.RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	66
ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	67
ANEXO 2. CUESTIONARIO.....	69
ANEXO 3: TABULACIÓN DE DATOS DE VARIABLES.....	76
ANEXO 4. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	80
ANEXO 5.....	93

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Validación de Expertos</i>	28
<i>Tabla 2 Valores del estadístico de Alfa de Cronbach</i>	29
<i>Tabla 3 Fiabilidad de la Variable 1. Gestión institucional</i>	30
<i>Tabla 4 Fiabilidad de la Variable 2. Talento humano</i>	30
<i>Tabla 5 Análisis de la Variable 1. Gestión institucional</i>	32
<i>Tabla 6 Análisis de la D1. Calidad del Trabajo</i>	33
<i>Tabla 7 Análisis de la D2. Liderazgo Directivo</i>	34
<i>Tabla 8 Análisis de la D3. Relaciones interpersonales</i>	35
<i>Tabla 9 Análisis de la D4. Organización</i>	36
<i>Tabla 10 Análisis de la Variable 2. Talento Humano</i>	37
<i>Tabla 11 Análisis de la D1. Dimensión interna</i>	38
<i>Tabla 12 Análisis de la D2. Dimensión externa</i>	39
<i>Tabla 13 Análisis cruzado de la Variable 1. Gestión institucional y la Variable 2. Talento Humano</i>	41
<i>Tabla 14 Análisis cruzado de la D1. Calidad del Trabajo y la V2. Talento Humano</i>	42
<i>Tabla 15 Análisis cruzado de la D2. Liderazgo Directivo y la V2. Talento Humano</i>	43
<i>Tabla 16 Análisis cruzado de la D3. Relaciones interpersonales y la V2. Talento Humano</i>	44
<i>Tabla 17 Análisis cruzado de la D4. Organización y la V2. Talento Humano</i>	45
<i>Tabla 18 Normalidad</i>	46
<i>Tabla 19 Contraste de la hipótesis principal</i>	47
<i>Tabla 20 Contraste de la hipótesis específica 1</i>	48
<i>Tabla 21 Contraste de la hipótesis específica 2</i>	49
<i>Tabla 22 Contraste de la hipótesis específica 3</i>	50
<i>Tabla 23 Contraste de la hipótesis específica 4</i>	51

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Diagrama del diseño de investigación</i>	23
<i>Figura 2. Análisis de la Variable 1. Gestión institucional</i>	32
<i>Figura 3. Análisis de la D1. Calidad del Trabajo</i>	33
<i>Figura 4. Análisis de la D2. Liderazgo Directivo</i>	34
<i>Figura 5. Análisis de la D3. Relaciones interpersonales</i>	35
<i>Figura 6. Análisis de la D4. Organización</i>	36
<i>Figura 7. Análisis de la Variable 2. Talento Humano</i>	37
<i>Figura 8. Análisis de la D1. Dimensión interna</i>	38
<i>Figura 10. Análisis de la D2. Dimensión externa</i>	39

Resumen

La presente investigación, titulada “Gestión institucional y talento humano en el Centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020” se llevó a cabo con la finalidad de conocer si existe relación entre Gestión Institucional (Conducción de una Institución) y Talento Humano (cualidades de una persona), para ello se planteó como propósito evaluar si existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020. En lo que respecta al tipo de investigación corresponde a una investigación aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. Se consideró una población de 30 personas las cuales laboran en dicho Centro de Salud. Se requiero usar una encuesta como técnica y un test como instrumento el cual fue validado aplicando el alfa de Crombach, dando valores de 0,951 y 0,894; según la tabla de *Valores del estadístico de Alfa de Cronbach son muy buenos*. Además, se comprobó que, si existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020. Concluyéndose que existe evidencia suficiente para afirmar que, si existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.935. Por tanto, el nivel de asociación entre ambas variables es positiva muy alta.

Palabras claves: *Gestión Institucional, Talento Humano, Centro de Salud.*

Abstract

This research, entitled "Institutional Management and Human Talent at the Santa Fe de Totorita Health Center, San Juan de Lurigancho 2020" was carried out in order to find out if there is a relationship between Institutional Management (Conducting an Institution) and Talent Human (qualities of a person), for this purpose it was proposed to evaluate if there is a relationship between institutional management and human talent in the Santa Fe de Totorita health center, San Juan de Lurigancho 2020. Regarding the type of research it corresponds to an applied research, with a non-experimental cross-sectional design, with a correlational descriptive level and a quantitative approach. A population of 30 people was considered who work in said Health Center. It was required to use a survey as a technique and a test as an instrument, which was validated by applying Crombach's alpha, giving values of 0.951 and 0.894; according to the table of Cronbach's Alpha statistic values they are very good. In addition, it was verified that, if there is a relationship between institutional management and human talent in the Santa Fe de Totorita health center, San Juan de Lurigancho 2020. Concluding that there is sufficient evidence to affirm that, if there is a relationship between institutional management and human talent in the Santa Fe de Totorita health center, San Juan de Lurigancho 2020, this as a consequence that the p value was $0.000 < 0.050$, and the correlation coefficient was 0.935. Therefore, the level of association between both variables is very high positive.

Keywords: *Institutional management; Human talent; Clinic.*

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se inició analizando la realidad problemática, de la cual se derivará la definición del problema de investigación. Posteriormente se justifica por qué la realización de un estudio sobre la gestión institucional y el talento humano y se concluyó definiendo los objetivos e hipótesis de la investigación.

Debido a los cambios tecnológicos y a la globalización que en estos momentos se vive tanto a nivel mundial como nacional, estos cambios se han convertido en procesos impulsores de la transformación, adaptación y permanencia de las instituciones en el medio y por tanto resulta que no habrá posible transformación sin intensos cambios en la gestión y organización institucional, así como, no existirán resultados eficientes si es que no se cuenta con personas competentes para ejercer las responsabilidades existentes en el trabajo, por ello resulta que es importante estudiar la Gestión del Talento humano por cuanto permite que el desempeño laboral realizado por el personal sea mejor en sus puestos y áreas de trabajo, y con ello mejorar la calidad del servicio que es ofrecido.

Toda institución cuenta con trabajadores responsables de la conducción y darle vida a la misma, y como seres humanos existen necesidades y aspiraciones, las cuales al formular e implementar programas es necesario tenerlos en cuenta los planes y acciones en lo que corresponde a la Gestión del Talento Humano, por ello el talento humano presente en la institución se convierte en una pieza clave, debido a la dedicación de su tiempo y esfuerzo con el fin de cumplir con los objetivos y metas trazadas en la institución. Hay que tener en cuenta que los cambios en el mundo moderno generan en las instituciones que estas tengan que cambiar sus formas que generalmente se dan en forma tradicional en la gestión de personal buscando nuevas formas de gestión con mayor flexibilidad y adaptadas a las exigencias de la realidad actual.

Esto lleva a tener en cuenta que el reto está en la capacidad de cómo se gestiona al talento humano presente en la institución, desde su inicio del reclutamiento hasta la permanencia de los mejores talentos en la misma.

Por tanto, un proceso de gestión referido al talento humano resulta ser fundamental e indispensable para lograr el éxito dentro de la gestión institucional de

la organización, así mismo, alcanzar el crecimiento tanto personal, como profesional de sus trabajadores. Al respecto Carriego, C (2007) menciona que la gestión institucional su función es ejercer el gobierno de una institución a partir de una autoridad con cargo formal para el desarrollo de procesos estratégicos y operativos con la finalidad de asegurarse el logro de sus fines. Por otro lado Lozano, N (2007) señala que la persona que entra en una institución, para que se identifique con la misma, realizar un trabajo y que contribuya con su talento, debe estar inmersa en el entusiasmo y compromiso, ello significa que primero se necesita, conocer sus herramientas de trabajo y la función que va a cumplir dentro de la misma; segundo, estar al tanto de cómo lo va a realizar y tercero tener en cuenta que lo que va a realizar tiene un valor muy significativo.

Hay que tener en cuenta que la revolución tecnológica ha realizado modificaciones en mayor o menor medida en lo que corresponde a los paradigmas empresariales entre los cuales se encuentran comprendidos el reclutar y seleccionar al personal idóneo, los cuales tienen que ver con el conocimiento del perfil del postulante y también el desarrollo de estrategias, lo que conduce a mostrar que cultura organizacional presenta y de qué manera se potencia al capital humano, de tal manera que se cuente con un lugar atractivo y pueda atraer el personal adecuado para realizar su trabajo.

Así mismo, Los centros de salud, como entidades públicas, no son indiferentes a lo señalado anteriormente y por tal razón se ha investigado la gestión institucional y el talento humano dentro del Centro de salud, ubicado en Santa Fe de Totorita, SJL. Los problemas que más resaltan es el poco fomento del desarrollo del talento humano (Capacitación y desarrollo profesional) en búsqueda de la mejora de la gestión institucional, en donde el orden y la calidad de servicio que se presta hacen notar su falta en algunas áreas del centro de salud, lo cual genera que los clientes que asistente para buscar atención en el mismo no reciban tal como debería serlo. La gestión institucional y el talento humano son necesarios para enfrentar los retos que vivimos actualmente en un mundo totalmente globalizado.

Por lo manifestado anteriormente, dicha investigación fue desarrollada para conocer y describir la relación existente entre gestión institucional y talento humano con la finalidad de brindar adecuadamente recomendaciones que permitan la

implementación de estrategias para la toma de decisiones y de esta manera los pacientes reciban una mejor atención en este centro de salud. Las razones expuestas son argumentos suficientes para el desarrollo de la presente investigación. De lo expuesto anteriormente el enunciado del problema general para la presente investigación quedo expresado como sigue ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020? De ella se desprende los siguientes problemas específicos: (i) ¿Qué relación existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita?, (ii) ¿Qué relación existe entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita?, (iii) ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita? Y finalmente, (iv) ¿Qué relación existe entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita?

Planteada la problemática, se hace necesario mencionar por qué de su realización, lo que significa el tener presente una justificación. Al respecto Chavarría, S (s/f) menciona que por justificación se entiende verificar la fundamentación de algo (p.1). Esta se puede realizar a partir de *una justificación teórica* la cual se manifiesta cuando existe cuestionamiento o una propuesta en este caso se buscó proponer una teoría administrativa en cuanto a sus principios, que permita mejorar la gestión y contar con un personal capacitado que permita brindar un mejor servicio hacia el cliente. En lo que respecta a *la justificación metodológica*, esta se sustenta en que permitirá aportar información de cómo están relacionadas las variables en estudio, lo cual permitirá generar conocimientos que permitan mejorar el funcionamiento del centro de salud en estado. Así mismo se tiene una justificación práctica la cual permitirá al Centro de salud tomar decisiones que contribuyan a plantear acciones de solución que permitan mejorar el funcionamiento del centro de salud en estudio. Para finalizar se tiene la *Justificación social*, a través de la cual se buscó tener conocimiento de la relación existente entre gestión institucional y talento humano con la finalidad de generar cambios y de esta manera mejorar los procesos que estén referidos a la atención a sus clientes.

Seguidamente se procede al planteamiento del objetivo general el cual quedó definido de la siguiente manera: Determinar si existe relación entre la gestión

institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020. De ella se desprende los siguientes objetivos específicos: (i) Determinar si existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita. (ii) Determinar si existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita. (iii) Determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita. y finalmente, (iv) Determinar si existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita.

Así mismo la hipótesis general queda definida de la siguiente manera: Existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020. De ella se desprende las siguientes hipótesis específicas: (i) Existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita. (ii) Existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, (iii) Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita. Y finalmente, (iv) Existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita.

II. MARCO TEÓRICO

En el segundo capítulo se realizó una síntesis de los antecedentes los cuales aportan referencias para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación, por cuanto nos suministra bases haciendo uso de una argumentación sólida, cuya propósito es hacer una exposición de lo realizado hasta el momento para ilustrarnos el fenómeno objeto de investigación, así mismo se recoge de varios autores los aspectos que más resaltan con el fin de establecer que tipo de relación existe entre gestión institucional y talento humano de tal manera que se pueda mejorar la atención en el centro de salud Santa Fe de Totorita.

En lo referente a los antecedentes se agrupan en nacionales e internacionales. Iniciaremos el desarrollo con los antecedentes nacionales, así tenemos Honorio (2018) quien realizó su investigación con el propósito de determinar la relación existente entre las prácticas de gestión en referencia al talento humano y el compromiso organizacional en un grupo de trabajadores de empresas de la construcción en Lima. Para ello considera un nivel de investigación cuantitativo, y como unidad de investigación se consideró el área de recursos humanos correspondiente a las empresas constructoras que se tuvieron en cuenta en el presente estudio, por cuanto es el área donde se evidencia el incumplimiento de los objetivos propuestos. Como técnica se usó una encuesta e instrumento un cuestionario, los cuales fueron aplicados a 201 trabajadores distribuidos de la siguiente manera; grupo Cosapi Ingenieros 59,70%, Constructora Inverplus Group SAC 15,90%, Pilotes Terratest SAC 11,40% empresa MST Proyectos E Inversiones SAC 7,00\$, empresa 3F Constructora E.I.R.L 6,00%. De los resultados alcanzados para la variable 1 solamente se alcanzó que el 37,8% manifiesta que se encuentra muy satisfecho y para la variable 2 el 63,20% menciona que cuentan con un ambiente adecuado, concluyéndose que existe una relación significativa y directa de las variables, alcanzando una correlación de 0,62. la cual es considerada como un nivel aceptable.

Seguidamente Vera, E (2017) el trabajo de investigación se plantea como

propósito establecer si existe correlación entre el talento humano y la enseñanza de los Docentes de la G.U.E “José Faustino Sánchez Carrión” Para ello se hizo uso de un diseño metodológico no experimental y según la naturaleza de los objetivos descriptivo - correlacional, Se consideró una muestra de 112 docentes. SE uso como técnica la entrevista e instrumento “Escala de Talento Humano TH-SPC” y el Cuestionario “Escala de opinión Enseñanza ESPC”. Resultados alcanzados al nivel de talento humano el 21% presenta insatisfacción. Respecto al nivel de enseñanza, el nivel de logro alcanzado fue de 67% Así mismo, se determinó una alta relación entre sus dimensiones externas e internas con la enseñanza. Concluyéndose que al aplicar la prueba de Chi cuadrado permitió determinar la presencia de una relación media entre el talento humano en los docentes y el nivel de enseñanza de ellos en la G.U.E. “José Faustino Sánchez Carrión” ($\chi^2 = 0.629, p=0.000$).

A continuación, Hurtado, C (2017) considero como objetivo Identificar si existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en el centro de estudio I.E Tomas Alva Edison ubicada en el distrito de SJL Se aplicó un diseño no experimental de corte transeccional, según el nivel de objetivo planteado descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo. Se consideró una muestra de 80 participantes. La técnica aplicada fue la entrevista e instrumento el cuestionario. Según los resultados alcanzados se tiene que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubicaron dentro del nivel malo y regular lo que conlleva a tomar algunas alternativas para tratar de dar solución, concluyéndose que la gestión institucional significativamente se encentra relacionada con la calidad de servicio en la I.E Tomas Alva Edison del distrito de S.J.L. El grado de correlación alcanzado es de 0.893.

Seguidamente Chávez, C (2018) En su investigación se planteó como propósito establecer la relación existente entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de estudiantes de la carrera profesional de Computación e Informática del ISTP Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, año 2015. Hizo uso de un diseño no experimental y según la naturaleza de los objetivos un estudio descriptivo correlacional. Los resultados alcanzados determinaron que existe una correlación

significativa entre la gestión institucional y la satisfacción educativa aplicando un diseño no experimental y según la naturaleza de los objetivos un estudio descriptivo correlacional. Los resultados alcanzados determinaron la existencia de una significativa correlación entre gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes, concluyéndose que existe significativamente una relación directa entre gestión institucional y satisfacción educativa de los estudiantes, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman alcanzó un valor de $Rho = 0.786$; cuando el nivel de significancia es de $p = 0.000$.

Y por último Quispe (2018) presento el trabajo de investigación, cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre la Gestión institucional y calidad educativa en el IEE, distrito Ate, UGEL 06, la cual resulta ser vital debido a que mediante este nivel de dirección permite la elaboración y ponerlo en práctica proyectos planteados en la institución, encaminados por la visión y la misión. En cuanto al tipo de investigación usado fue del tipo aplicada con un diseño no experimental, de corte transeccional y con un nivel descriptivo-correlacional. Se consideró una muestra de 72 docentes los cuales fueron seleccionados de las IEE consideradas para el presente estudio. Se usó como técnica la observación y la entrevista y como instrumentos fichas de observación, fichas de entrevista, etc. Los instrumentos fueron validados por juicios de expertos, el cual alcanzo en promedio 17,5 y en cuanto a la confiabilidad de los instrumentos aplicados, aplicando el Alfa de Crombach los valores fueron de 0,8 y 0,7 lo que nos indica que presenta una confiabilidad muy buena y aceptable. Para el Rho de Spearman alcanzo un valor de 0,68, de donde se Concluye que la correlación existente es moderada entre la Gestión Institucional y la Calidad Educativa de las IEE ubicadas en Ate, UGEL 06.

Respecto a los antecedentes internacionales iniciamos con Reinoso (2015) quien realizo una propuesta de un modelo de Gestión por competencias del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, y cuyo propósito consistió en buscar la mejora de la calidad de servicio aplicando un enfoque hacia el ciudadano, para garantizar su calidad, así como, el cumplimiento de los objetivos del milenio y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, los cuales

estuvieron referidos a objetivos institucionales y política publicas establecidas. Dentro de los resultados alcanzados se tiene que el 81% de los encuestados señalan que el personal que labora le falta conocimientos, habilidades y actitudes positivas para la atención a los pacientes, por lo que es necesario que el personal mejore su atención a los pacientes Se concluyó que al departamento de enfermería del mencionado hospital le falta un modelo de gestión por competencias del talento humano el cual debería estar orientado más a que cumplan los objetivos institucionales dejando momentáneamente las políticas públicas que fueron establecidas como normativas.

Seguidamente se tiene a Pozo, J. (2018) quien se planteó como tema de investigación establecer qué modelo de gestión se requiere en función del traspaso de competencias de la SENPLADES y la SNAP hacia el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, en Quito Ecuador para el 2018, para ello fue necesario plantear competencias nuevas que modificaban la gestión sustentada en la revisión bibliográfica en forma profunda, realizada en materia de traspaso de competencias y modelos de gestión, los cuales se basan en las buenas prácticas para construir modelos de gestión con enfoques basados en calidad, procesos y negocios a partir de la información recogida mediante la técnica de la entrevista aplicada a un grupo de informantes calificados, lo cual facilitó el ordenamiento del informe de consideraciones al modelo de gestión institucional para el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo (VMSPMT).. De los resultados que se alcanzaron resalta la afectación directa al talento humano en los procesos involucrados en el traspaso de competencias; Se concluye que, a partir de la revisión bibliográfica, permitió resumir y adaptar las buenas prácticas utilizadas en una matriz de análisis correlacional a fin de construir modelos de gestión tanto en el ámbito privado como en el público.

A continuación, se tiene a Arias, Carmona, Valle & León (2016). Los cuales realizaron un estudio mixto, descriptivo, cuyo propósito fue establecer y caracterizar los procesos de Gestión del talento humano correspondiente a dos instituciones del sector de la salud, correspondientes al sector público y privado; para tal fin se hicieron uso de listas de chequeo, entrevistas a personas

encargadas del área de talento humano en las instituciones y como instrumento se hizo uso de encuestas aplicadas a los líderes de cada área para el recojo de la información. Los resultados alcanzados correspondieron a una muestra de 31 personas. Se concluyó que de los líderes encuestados el 58% considero que los programas de capacitación se planifican con anticipación y teniendo en cuenta las necesidades futuras, El 17% considero que parcialmente es cierto, y el 25% señala que no cree que esto sea parcialmente o totalmente falso, de lo cual se deduce que en esta institución la programación de programas de capacitación es considerados importantes.

A continuación, se tiene Alava y Gómez, (2016), quienes se plantearon como propósito Analizar cómo influye la Administración de los Subsistemas de Talento Humano en el Desempeño laboral del personal de la institución pública en evaluación Coordinación Zonal 8, para ello se aplicó un diseño no experimental, de carácter transeccional. Como resultados alcanzados se tiene que la Coordinación Zonal 8 requiere que se implemente un aplicativo, con la finalidad de tener un mejor control del desempeño laboral de sus trabajadores; llegando a la conclusión que la administración de los subsistemas de Talento Humano; tales como: Planificación y Clasificación de Puestos, así como, la selección de Personal,, formación, capacitación, y evaluación de desempeño, tienen influencia en el desempeño laboral de la institución en estudio.

Y para finalizar se tiene a Iglesias, M; Rosero, K y Castañeda, J (2017) en su investigación realizada, señalan que el talento humano es una variable constante, presente en cada institución independientemente de la actividad económica que se realice en ella; a su vez señalan que el factor innovación debe ser promovido en cualquier empresa sin tener en cuenta el rubro de la misma, y cuyo propósito fue la generación de competitividad y productividad para el logro de su sostenibilidad, para ello teniendo en cuenta su entorno cambiante en que se expande. Realizaron una investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo y cuyo objeto de estudio fue aspectos más relevantes de las pymes. Como unidad de estudio se consideró a 5 gerentes de pymes que corresponden a los siguientes rubros: panadería (2); Alimentos

congelados (1); fábrica de confites (1) y pescadería (1). Dentro de los resultados alcanzados se aprecia que ha primado el empirismo y la practica en los diferentes escenarios organizacionales lo que ha permitido que e garantice el cumplimiento de normativas legales vigentes, así como resultados que son requeridos por las directivas.

En lo que respecta al enfoque conceptual de la gestión institucional, iniciaremos analizando lo que se entiende por gestión, término que tiene su origen en 1884. Según Corominas y Pascual (1984), citado por Manrique (2016) señala que etimológicamente proviene de la raíz gesto, el cual deriva del latín gestos y se le define como actitud o movimiento del cuerpo, y este a su vez deriva de genero cuyo significado es conducir, ejecutar, gestionar (llevar a cabo) y es sinónimo de gestor, gestionar y administrador (p.132).

Así mismo en las últimas décadas del siglo XIX, Manrique (2016) señala que, la gestión, fue presentada al público como una nueva tecnología, convirtiéndose rápidamente en disciplina entre los años 1920 y 1930, con lo cual se logró generar cambios tanto en los valores como en los procesos organizacionales (p.132)- Por ende la gestión institucional significa conducir los recursos humanos integrantes de los centro de salud, hacia el logro de objetivos y metas determinados a partir de una planificación de las actividades requeridas; para ello es necesario tener en cuenta los sus saberes, habilidades, así como, experiencias del medio donde se opera así como las actividades que son utilizadas por el personal que tiene que realizar dichas actividades a fin de mejorar el servicio brindado a la sociedad que lo requiere.

En el desarrollo de la gestión institucional se requiere tener en cuenta los instrumentos básicos existentes los cuales cumplen el papel de orientadores de las acciones de dirección en los centros de salud. Estos instrumentos son: Termómetro Salud, Elaboración e implantación de un plan estratégico, Balanced Scorecard (BSC) y Gestión de datos de REACH. Además, el MINSA señala que existen otros instrumentos y procedimientos que son claves en la gestión de recursos, tales como la publicación sistemática de la memoria de gestión y el

funcionamiento de una unidad administrativa (s/p).

Al respecto, conexionesan (2018), define las herramientas que son importantes para una gestión en salud, la finalidad es asegurar su funcionamiento y crecimiento económico en el futuro para los centros de salud.

Termómetro Salud. El Minsa desarrollo esta herramienta para tener conocimiento de la gestión, su funcionamiento y como lo perciben los pacientes acerca de la situación presentada por el establecimiento al que acuden. Esto permite la identificación de las zonas donde es necesario realizar las modificaciones con la finalidad del logro de la optimización de la calidad del centro de salud o institución en general.

Elaboración e implantación de un plan estratégico. Corresponde a un conjunto de acciones organizadas y sistematizadas, las cuales son implementadas con el propósito de generar cambios en los resultados de la gestión, lo cual se alcanza a través de la mejora de los estándares y proyecciones. Debe existir coherencia, viabilidad y flexibilidad en su aplicación, así mismo, es necesario que todo el personal debe tener conocimiento de su implementación de acuerdo a su organigrama establecido.

Balanced Scorecard (BSC). Esta herramienta permite modificar en un grupo de medidas específicas las estrategias diseñadas. Se debe asignar una tarea a cada integrante, lo cual permitirá que se consiga objetivos precisos y el ahorro de costos y tiempo. Así mismo permite enlazar la planificación estratégica con la planificación operativa en todos los niveles.

Gestión de datos de REACH. Esta herramienta es utilizada en el Perú en el Sistema de Gestión de Salud (SGS) con la finalidad de realizar una mejora en la categorización de los datos. Dado que permite recopilar y almacenar información de productos adquiridos permanentemente su aplicación se da generalmente en instituciones donde existe un fuerte movimiento de dichos productos.

En cuanto al enfoque conceptual del talento humano se tiene que Minsalud (2018) señala que la dinámica del Talento Humano en salud es producto de una red compleja de vínculos entre diversos sistemas, actores y agentes y cuyas acciones y decisiones responderán a lógicas e intereses diferentes, a través de la mezcla de elementos técnicos, culturales, sociales, económicos políticos y de regulación. Así mismo se requiere de un aumento de la densidad del talento para garantizar el acceso a la salud en nuestro país debido al aumento sustancial de la demanda de servicios que afectan a la población urbana marginal.

Así mismo se tiene que Correa y Zea (2011). Señalan que las organizaciones privadas y entidades públicas actualmente requieren tener la presencia de un talento humano capacitado y que muestre decisión de innovación continua, comprenda la realidad y su entorno y que además muestre decisión de responsabilidad al asumir asignado dentro de su institución.

Además, Juárez y León (2014) señalan que el Talento Humano se basa en apoyar a los mandos en el desempeño de su función de control y desarrollo de los trabajadores, a través de una función “específica” de personal. Así mismo se debe tener en cuenta en la empresa su situación competitiva, así como que el personal este identificado con la filosofía de la institución. (p.49)

En cuanto a los sistemas de salud, González y Sosa (2010) señalan que en América Latina existen marcados síntomas de deterioro tanto en la atención, como en la gestión de los servicios lo que ha generado un incremento en las patologías, así como la reaparición de enfermedades infecto contagiosas consideradas como controladas.

Así mismo Duncan, M et al (2006) citado por Laura E et al señalan la necesidad de que la educación profesional, tradicionalmente, estuvo orientada en la formación de profesionales de la salud que sean capaces de apoyar en la atención de la salud integral. Estas profesionales aprendían de sí y sobre sí, mediante la comparación de sus deberes, perspectivas, responsabilidades y funciones,

buscando favorecer a los usuarios a través del servicio integrado. Evaluando los indicadores aplicados en el sector salud muestran que no se ha logrado el impacto deseado con las acciones aplicadas, lo que ha conducido al planteamiento de diversas formas de inferir la enfermedad tales como, la epidemiológica, la mágico-religiosa, la ecológica, la histórico-social, entre otras, lo que ha generado el planteamiento de estrategias de intervención nuevas como son el caso de la promoción, prevención, así como, de la rehabilitación.

Por último, Salazar-Holguín, H (s/f) señala que el entorno de la medicina es muy vasto y complejo, por cuanto tiene que ver con todo lo que se relacione con el proceso salud-enfermedad, la práctica médica y su interrelación. Así mismo esto ocurre si se considera a partir de la perspectiva científica, por cuanto: comprende desde las ciencias biomédicas (estructuras anatómicas micro y macroscópicas, así como, procesos bioquímicos y fisiológicos), la ecología (salud pública y epidemiología) y clínicas (patología y terapéutica, del soma y la psique), hasta las ciencias sociales (políticas, antropología, economía, sociología, e historia), así abarcar todos los aspectos referidos a la salud y la enfermedad humana. Esto conduce a señalar que la salud – enfermedad corresponde a un proceso complejo de carácter biológico, social y psicológico, lo que genera la imposibilidad de que se realice un estudio completo a partir de una única ciencia o un método o las ciencias naturales sin las de la sociedad y su historia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Esta investigación corresponde a un tipo básico; al respecto Tam, Oliveros y Vera (2008), señalan que “Su objetivo es mejorar el conocimiento per se (por sí), más que la generación de resultados o tecnologías que se beneficie a la sociedad en un futuro inmediato” (p.146) Este tipo de investigación se le considerada esencial en el logro a largo plazo de un beneficio socio económico, pero se debe tener en cuenta que normalmente no se aplica directamente al uso tecnológico.

Diseño de Investigación

Se consideró un diseño de investigación no experimental. Se le define como aquel diseño que no tiene determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. La persona investigadora debe realizar la observación de lo ocurrido de forma natural. No hay intervención alguna de su parte. (Sousa, D; Driessnack, M y Costa, I; 2007; p.2)

Diseño de investigación de Corte Transversal

El recojo de datos en este caso se hace considerando un solo momento, en un tiempo único. El objetivo a tenerse en cuenta es que es usado para describir variables y luego analizar como incide y se interrelaciona en un momento dado. Se podría decir que es similar a la toma de una foto de algo que sucede. (Gómez, M; s/f; p.329)

Nivel de Investigación

Corresponde a un nivel descriptivo correlacional. Para Salkind (1998), la

investigación correlacional su propósito es examinar la relación existente entre variables o resultados de variables. Teniendo en cuenta lo vertido por el autor, la investigación correlacional se fundamenta en la examinación de las relaciones que presentan las variables o sus resultados, pero no señala que una variable sea la causa de la otra. Resumiendo, la correlación va a examinar asociaciones, pero no relaciones causales, que al generarse un cambio en cualquier factor este influye en forma directa en el cambio ocurrido en otro.

Enfoque de la Investigación

En este caso corresponde a un enfoque cuantitativo. Según Otero, A (2018) Señala que el proceso de investigación está concentrado en la realización de mediciones numéricas, a través de la observación del proceso para la recolección de datos los cuales son analizados para dar respuesta a las preguntas formuladas en su investigación. Este enfoque se basa en el análisis estadístico, de los datos recolectados a través de la medición de los parámetros, luego la obtención de frecuencias y por último usar los estadígrafos de población.

Este estudio lo podemos diagramar de la manera siguiente:

Diseño: Descriptivo – correlacional

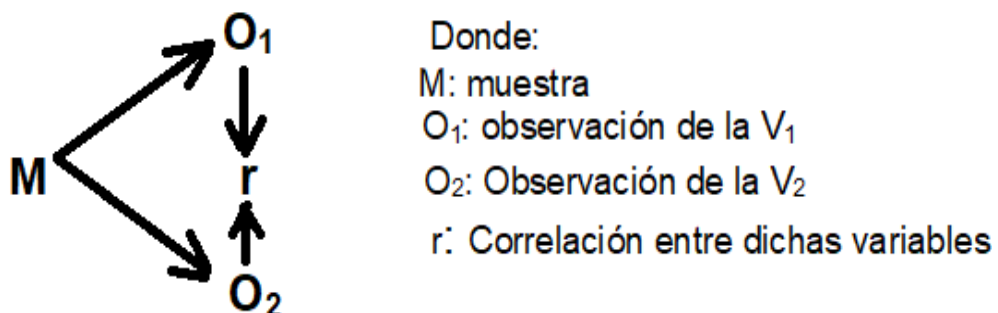


Figura 1. Diagrama del diseño de investigación

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, para cada variable se procede a realizar su definición conceptual y operacional y para sus dimensiones se señalan los indicadores que permitieron

medir esta, así como se señaló su unidad de medida, la cual corresponde a la escala nominal a través de la escala de Likert la cual se resume en la tabla n° 1 (Anexo n° 1).

3.3. Variable I: Gestión Institucional

Definición conceptual:

Carriego, C; (2007) La define como la función que ejerce el gobierno de una institución desde un cargo formal de autoridad y desarrollar procesos estratégicos y operativos para asegurar el logro de sus fines. Así mismo señala que desde esta perspectiva la gestión en salud se redefine en cada centro de salud, por tanto, no existe un perfil de director ideal o de centro de salud ideal. Lo que existe es un Centro de salud que sea mejor o peor según las necesidades de la comunidad donde funcione, por tanto, el perfil deseado se construye en función de sus necesidades. (p.9)

Definición Operacional:

Corresponde al conjunto de políticas y mecanismos determinados por la gestión institucional en la estructuración de acciones y recursos (materiales, humanos y financieros) en función de sus propósitos y fines establecidos. Son medidos a través de sus dimensiones: Calidad del Trabajo, Liderazgo Directivo, Relaciones interpersonales y Organización.

Dimensiones:

Calidad del Trabajo

Corresponde a la capacidad de realizar las actividades de trabajo con exactitud y confiabilidad asignadas.

Liderazgo Directivo

Según la OEI (2019) define al liderazgo directivo como “Aquel conjunto de

conocimientos, competencias, habilidades y actitudes que permite a los agentes responsables de la dirección de una institución de salud cumplir con sus responsabilidades, dar solución a conflictos y aplicar innovaciones para la mejora”. (p.14)

Relaciones interpersonales

Corresponde a la posibilidad que tiene el trabajador para comunicarse libremente y en forma abierta con sus compañeros de trabajo, superiores, además de las personas que están vinculadas a la institución (clientes o usuarios), lo que le permite que establezca vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable. (Emma, P et al, 2018, p.122)

Organización

Se le define como el “establecimiento y agrupación de actividades y recursos que son necesarios para interactuar entre sí mediante una coordinación horizontal y ascendente - descendente para el logro del cumplimiento de los objetivos planteados en la estructura de una institución”. (Velásquez, A, 2007, p.133)

Variable II: Talento Humano

Definición conceptual:

Según El libro verde (2001). Señala que el “talento humano es uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las instituciones, ya que buscan atraer a trabajadores competentes que permanezcan a su servicio y que se les considere aprendizaje permanente, compromiso, mejora de la información en la institución, equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y perspectivas hombre - mujer, participación en beneficios generados en la institución y seguridad en el lugar de trabajo”. (p. 9)

Definición Operacional:

Corresponde a la capacidad que tiene el ser humano para poner en marcha sus

habilites, destrezas y actitudes en el desarrollo de sus actividades programadas en una institución. Esta se mide a través de su dimensión interna y dimensión externa.

Dimensiones:

Dimensión interna:

Según el Libro Verde de la UE (2002) define a la dimensión interna como aquella que se relaciona con la gestión de los recursos humanos, gestión del impacto ambiental y adaptación al cambio, la salud y seguridad en el trabajo; y de los recursos naturales.

Dimensión externa:

Según el Libro Verde de la UE (2002) Define a la dimensión externa como aquella que se refiere a las comunidades locales, proveedores y consumidores, derechos humanos mundiales, socios comerciales y problemas ecológicos.

3.4. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Carrillo, A. (2015) La define como el conjunto de fenómenos, objetos, individuos o elementos en las que se presenta determinadas características, siendo susceptible de ser estudiada. En nuestro caso, se está considerando una población de 30 personas que laboran en el lugar del Centro de estudio.

Por tanto, al ser la población accesible, se analizará el total, aplicándose la técnica del censo. Al respecto López (1998), opina que “una muestra censal es aquella que corresponde a una porción que representa toda la población”. (p.123)

Criterio de Inclusión:

Para efectos del recojo de información de campo se consideró, a todo el personal que trabaja en él. Centro de salud.

Unidad de análisis:

Corresponde a los referentes empíricos que la persona que investiga, son utilizados para la obtención de datos. La condición es que las personas seleccionadas presenten las mismas características.

La unidad de análisis del presente estudio serán todos los trabajadores que laboran en el centro de salud.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica se ha considerado a la encuesta, que según García Fernando (1993: 141-170), citado por Anguita, Repullo y Donado (2002) señala que corresponde a una técnica la cual utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación que permite recoger y analizar los datos de una muestra que corresponde a casos representativos de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, predecir, describir, y/o explicar las características. Identificadas. (p.143)

Al respecto Visauta B (1989) y Sentís J, et. al (1995), citado por Anguita, Repullo y Donado (2002), “señalan que, el cuestionario, presenta diferentes tipos de preguntas que al ser redactadas, estas pueden ser cerradas, de elección múltiple y abiertas”. (p.152-153)

Para nuestro caso las preguntas serán de tipo cerrada. La validez y la confiabilidad del instrumento utilizado está ubicado en el anexo n° 2.

En lo que respecta a la validez, Chiner, E (s/f) “señala que la validación de un test

corresponde al grado de exactitud con que mide el constructo teórico que se pretende medir y además indica si es factible su uso para el fin previsto. "Por lo tanto se le considera válido cuando "mide lo que dice medir. Constituye el atributo más importante de un instrumento de medida" (p.2). De lo citado, el instrumento a usarse en mi proyecto de investigación me permitirá el recojo de la información más exacta que me permita lograr el cumplimiento del objetivo planteado en la investigación.

Por ello, la validación del instrumento que fue usado se realizó a través del juicio de expertos que requiere la aprobación de dos o más asesores temáticos que se visualizan en la tabla 1.

Tabla 1 Validación de Expertos

Validación de Expertos		
Expertos	Grado de Instrucción	Resultados
Antonio Leonardo Delgado Arenas	Doctor	Aplicable
Flavio Romeo, Paca Pantigoso	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Así mismo según Ecurra (1988), citado por García, J (2018), señala que La V de Aiken (Aiken, 1985) corresponde a un coeficiente que permite la cuantificación de la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido teniendo como base las valoraciones de N jueces. Sus valores varían entre 0 y 1, lo que significa que, si el valor se acerca a 1, existe una mayor validez de contenido (Ecurra, 1988), pero si es 1 existe un acuerdo perfecto entre los jueces y expertos respecto a la mayor puntuación de validez que pueden recibir los ítems, lo cual se aprecia en el Anexo 6.

En cuanto a la confiabilidad, Magnusson (1978) citado por Quero, M (2010) la define como "la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento de medida". (p.248) Así mismo el cuestionario utilizado como instrumento se midió su confiabilidad utilizando el coeficiente del alfa de Crombach.

Una de las ventajas de esta medida, es que permite realizar una evaluación de cuánto mejora (o empeora) la fiabilidad de la prueba si no se considera (exclusión) de un ítem determinado.

En la ejecución del cálculo de este índice se usó el paquete estadístico SPSS versión 24 siguiendo la siguiente la siguiente secuencia: analizar > escala > análisis de fiabilidad; luego se debe seleccionar la variable en función a los resultados obtenidos de la población, correspondiente al Centro de salud, y luego se da aceptar.

Para el cálculo del valor del coeficiente de fiabilidad usando el alfa de cronbach, se tuvo en cuenta el criterio general, planteado por George y Mallery (2003, p.231) quien sugiere tener en cuenta la siguiente tabla de valores, los cuales se expresan en la tabla 2:

Tabla 2

Valores del estadístico de Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa	Característica
Dentro de 0,9 a 0.99	Excelente
Mayor a 0,8	Muy bueno
Mayor a 0,7	Aceptable
Mayor a 0,6	Cuestionable
Mayor a 0,5	Pobre
Menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: Dolores Frías-Navarro (2020) Universidad de Valencia

Tomando como base la tabla anteriormente planteada, se procede al cálculo de fiabilidad de los instrumentos, los cuales, arrojaron como resultado lo siguiente:

Tabla 3

Fiabilidad de la Variable 1. Gestión institucional

Coeficiente Alfa	N de elementos
0,951	25

Fuente: SPSS Vrs.26

Del análisis de resultados se concluye que el instrumento que evalúa la Gestión institucional en el centro de salud presenta un coeficiente igual a 0.951, el cual, tomando como regla la escala de valores de George y Mallery (2003), el instrumento se encuentra fiable con un rango de excelencia.

Tabla 4

Fiabilidad de la Variable 2. Talento humano

Coeficiente Alfa	N de elementos
0,894	24

Del análisis de resultados se concluye que el instrumento que evalúa el desarrollo del talento humano en el centro de salud, presenta un coeficiente igual a 0.894, el cual, tomando como regla la escala de valores de George y Mallery (2003), el instrumento se encuentra fiable con un rango de muy bueno.

3.6. Procedimientos

El presente trabajo de investigación hará uso de un cuestionario para recoger información sobre cómo se relaciona la Gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita”.

3.7. Método de análisis de datos

En lo que respecta al análisis de datos, se le considera como la ciencia encargada de examinar los datos recopilados con la finalidad de extraer conclusiones

referentes a la información de tal manera que posibilite la toma de decisiones o simplemente ampliar los conocimientos sobre el tema en estudio, para ello, se empleó el paquete estadístico SPSS, y se procedió a procesar la información. Primeramente, se midió la confiabilidad, y al ser esta la adecuada, se procedió con el proceso de análisis descriptivo de variables, luego se realizó el cruce de variables para comparar los resultados y ver la coherencia, culminando con la medición de la normalidad, la cual determinó el estadístico a aplicar. En el caso de la presente pesquisa, se determinó que los datos de la muestra son no paramétricos, optándose por emplear la correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

Dentro de este procesamiento hay que tener en cuenta que se entiende por estadística descriptiva y estadística inferencial. Al respecto Beatriz, P (2012) señala que “La estadística descriptiva corresponde a *un conjunto de técnicas numéricas y gráficas que describen y analizan un grupo de datos, sin inferir sobre la población a la que pertenecen*”. (p.1) y Spinola, M (s/f) Señala que la estadística inferencial “*Comprende métodos y procedimientos que permiten que se deduzca propiedades (hacer inferencias) de una población a partir de una pequeña parte de la misma (muestra)*”. (p.3)

3.8. Aspectos éticos

Las teorías y conceptos que se mencionan se encuentran debidamente citados puesto que se analiza las diferentes propiedades intelectuales de aquellos investigadores que han sido considerados en la elaboración del presente trabajo de investigación, así mismo las personas que serán entrevistadas participaran en forma voluntaria; así mismo se respetara el anonimato en el momento de la entrevista, que la información sea confiable y que la presentación del análisis e informe esté de acuerdo a las normas que rigen las instituciones académicas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

Análisis de la Variable 1. Gestión institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	13	43,3
	Buena	17	56,7
	Total	30	100,0

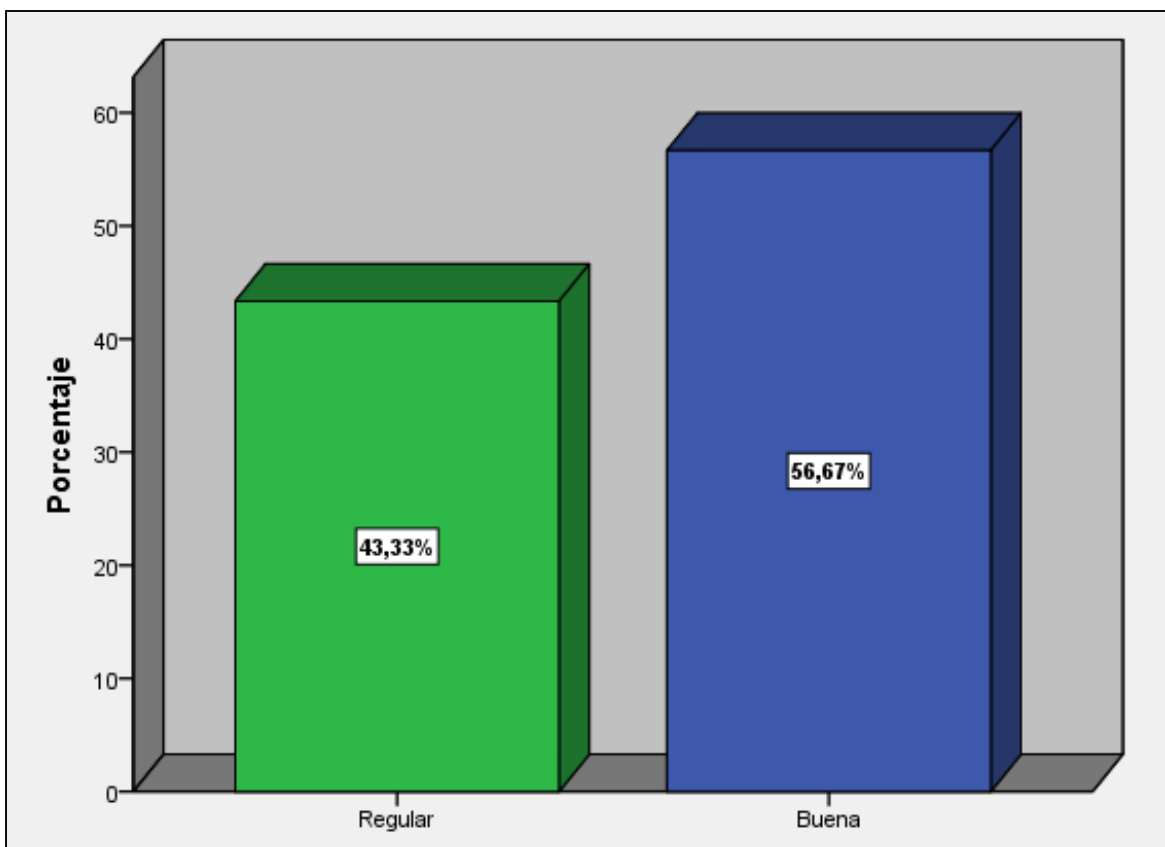


Figura 2. Análisis de la Variable 1. Gestión institucional

Se concluyo que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 56.67% considera que la gestión institucional es buena, mientras que el 43.33% considera que es regular. Esto demuestra que existen deficiencias en los procesos de gestión de la institución

Tabla 6

Análisis de la D1. Calidad del Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	15	50,0
	Buena	15	50,0
	Total	30	100,0

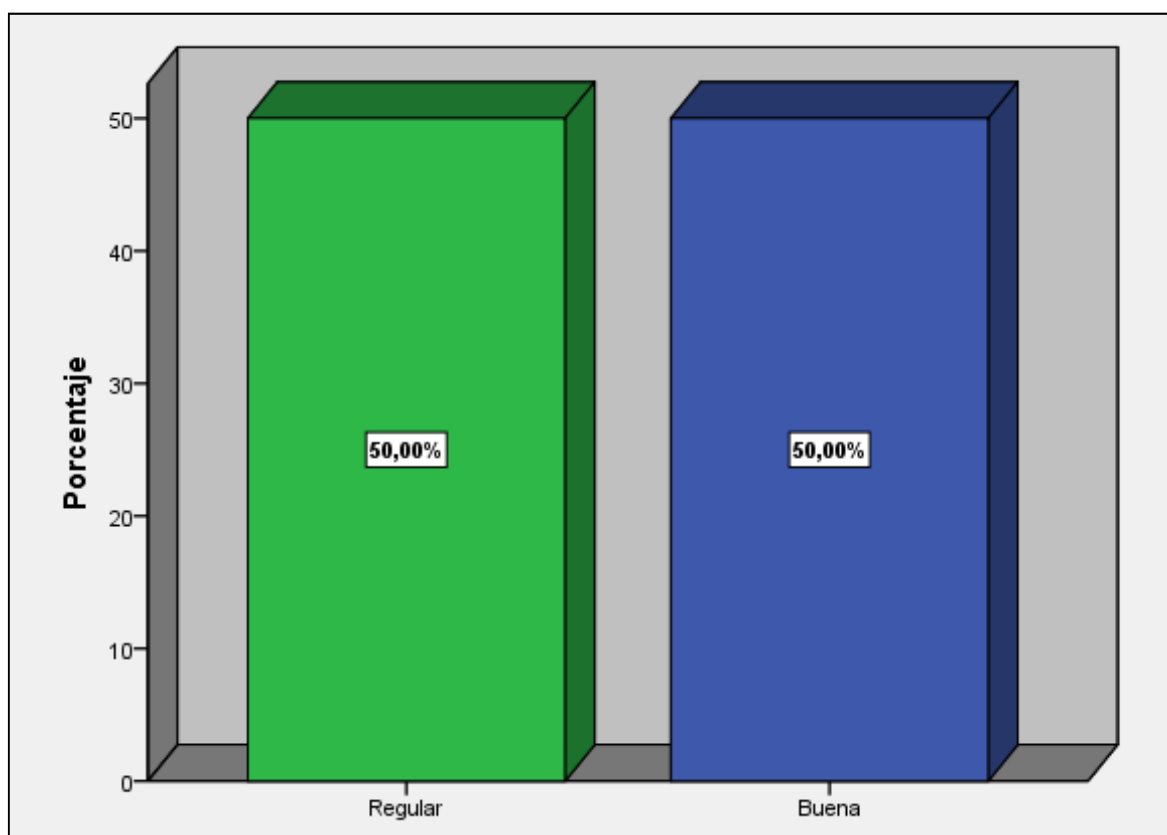


Figura 3. Análisis de la D1. Calidad del Trabajo

Se concluyo que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 50% considera a la calidad del trabajo como buena, mientras que existe otro 50% que considera que es regular. Esto demuestra que la calidad del trabajo no es la esperada, ya que existe un porcentaje significativo que lo considera así.

Tabla 7

Análisis de la D2. Liderazgo Directivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	16	53,3
	Buena	14	46,7
	Total	30	100,0

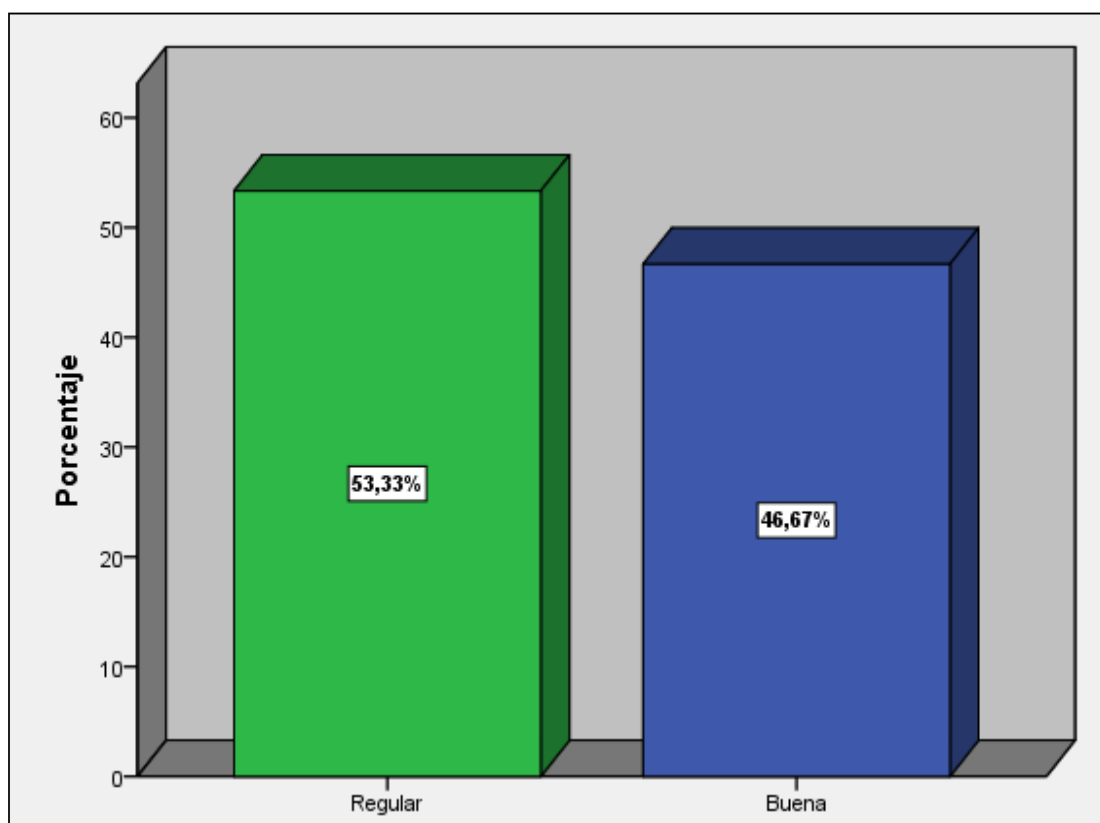


Figura 4. Análisis de la D2. Liderazgo Directivo

Se concluye que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 53.33% considera que el liderazgo directivo es regular, mientras que el 46.67% considera que es bueno. Esto demuestra que existen deficiencias en los procesos de liderazgo del personal directivo, los cuales dificultan el proceso de gestión de la institución, impidiendo que estos se den de manera adecuada, generando ciertas insatisfacciones en los colaboradores, y por ende, también en los usuarios de este centro de salud

Tabla 8

Análisis de la D3. Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	40,0
	Buena	18	60,0
	Total	30	100,0

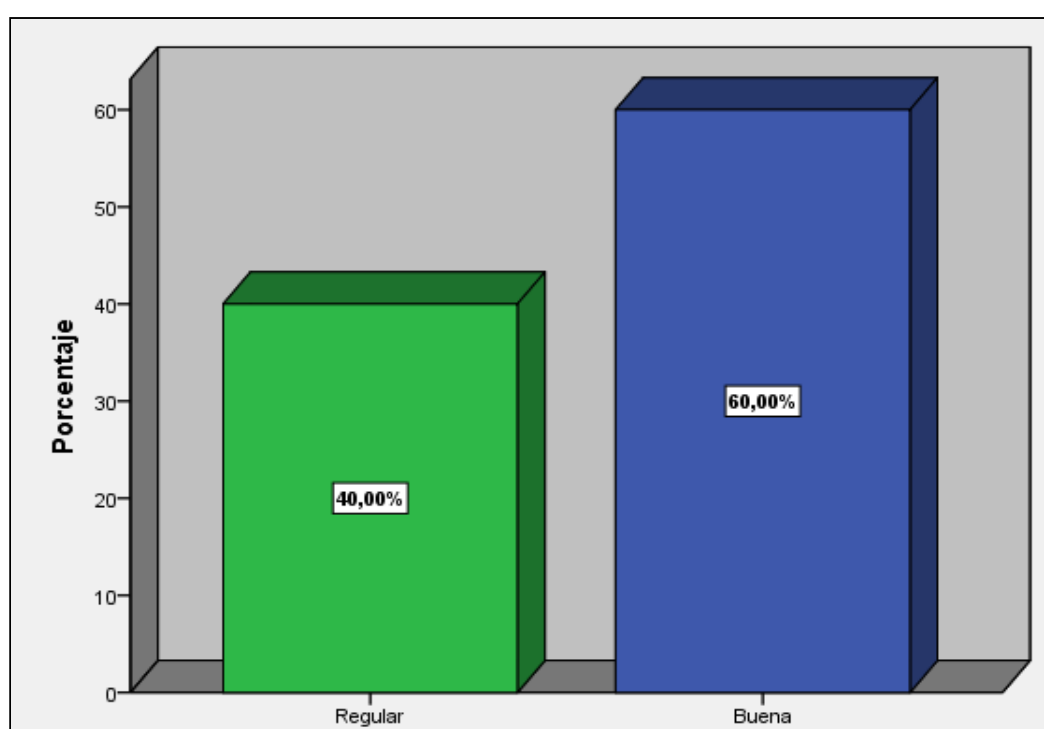


Figura 5. Análisis de la D3. Relaciones interpersonales

Se concluyó que el 60% de trabajadores que laboran en el centro de salud considera que las relaciones interpersonales son buenas, mientras que el 40% considera que estas son regulares. Esto demuestra que existen ciertas deficiencias en la relación con los trabajadores, no existiendo una adecuada interacción, y comunicación entre ellos, dificultando de este modo, el correcto desarrollo y ejecución de sus funciones.

Tabla 9

Análisis de la D4. Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	13	43,3
	Buena	17	56,7
	Total	30	100,0

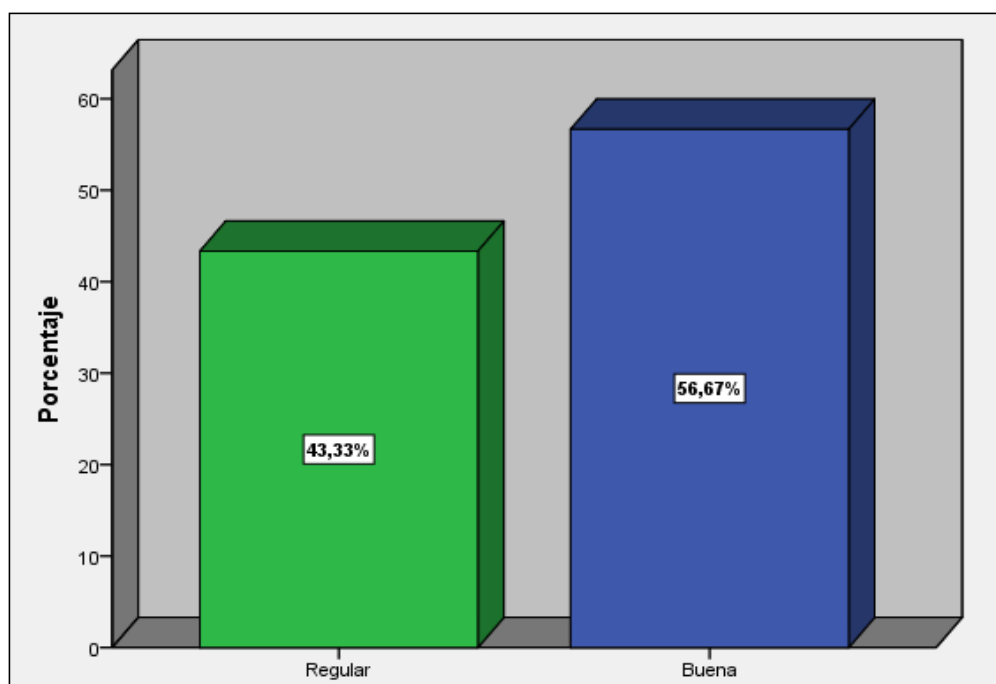


Figura 6 Análisis de la D4. Organización

Se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 56.67% considera que la organización del trabajo es buena, mientras que el 43.33% considera que esta es regular. Esto demuestra que existen ciertas deficiencias en el proceso de organización del trabajo, impidiendo que esta se de forma correcta.

Tabla 10

Análisis de la Variable 2. Talento Humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	14	46,7
	Buena	16	53,3
	Total	30	100,0

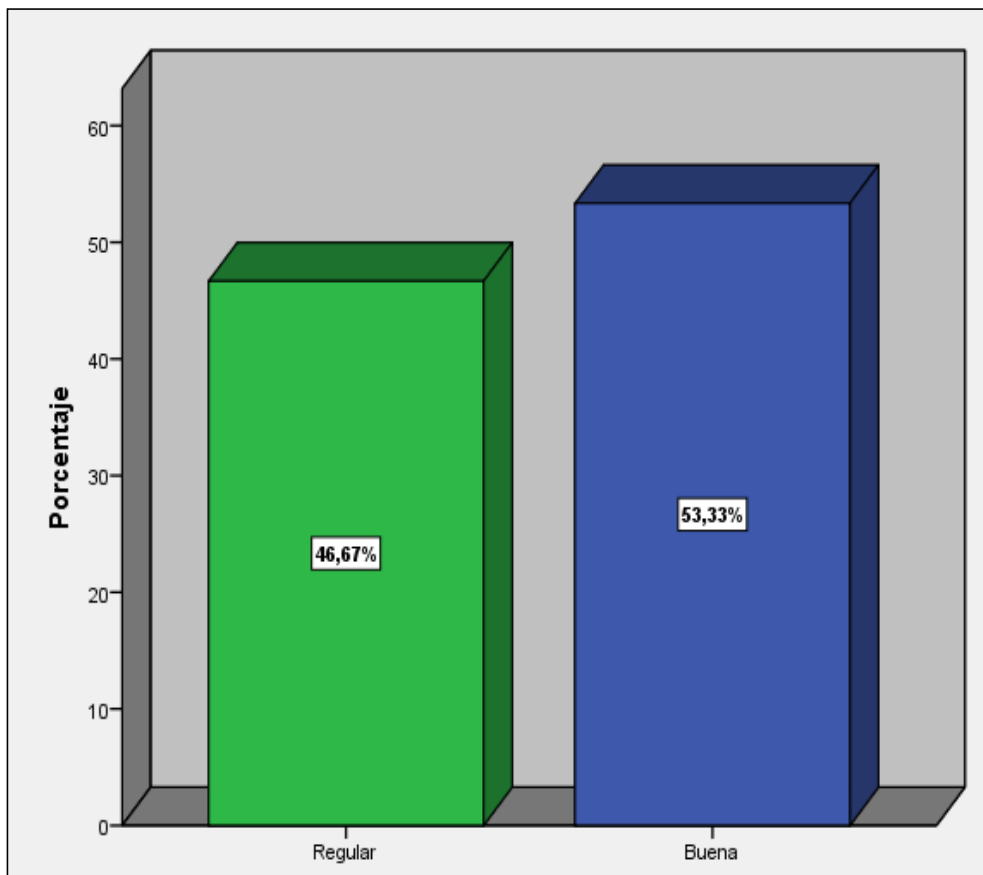


Figura 7. Análisis de la Variable 2. Talento Humano

Se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 53.3.3% considera que el desarrollo del talento humano es buena, mientras que el 46.67% considera que es regular. Esto debido a que existen ciertas deficiencias en la dimensión interna y externa de la variable, que impiden que el talento humano se desarrolle de manera adecuada.

Tabla 11

Análisis de la D1. Dimensión interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	21	70,0
	Buena	9	30,0
	Total	30	100,0

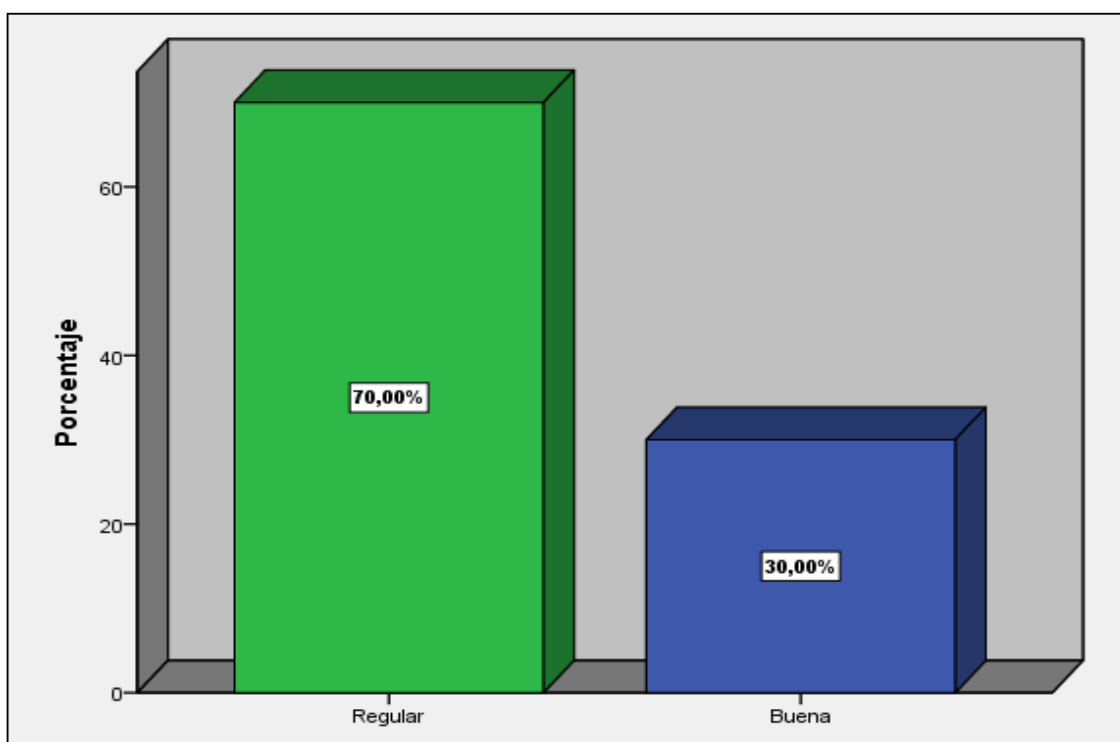


Figura 8. Análisis de la D1. Dimensión interna

Se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 70% considera que el desarrollo del talento humano en su dimensión interna, es regular, mientras que el 30% considera que es buena. Como se puede observar, existe un porcentaje bajo que determina que esta dimensión es buena, esto debido a que existen deficiencias en el personal, un bajo nivel de conocimiento, falta de desarrollo de habilidades y una necesidad una amplia por la motivación en el trabajo, que le

permita mejorar sus actitudes.

Tabla 12

Análisis de la D2. Dimensión externa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	40,0
	Buena	18	60,0
	Total	30	100,0

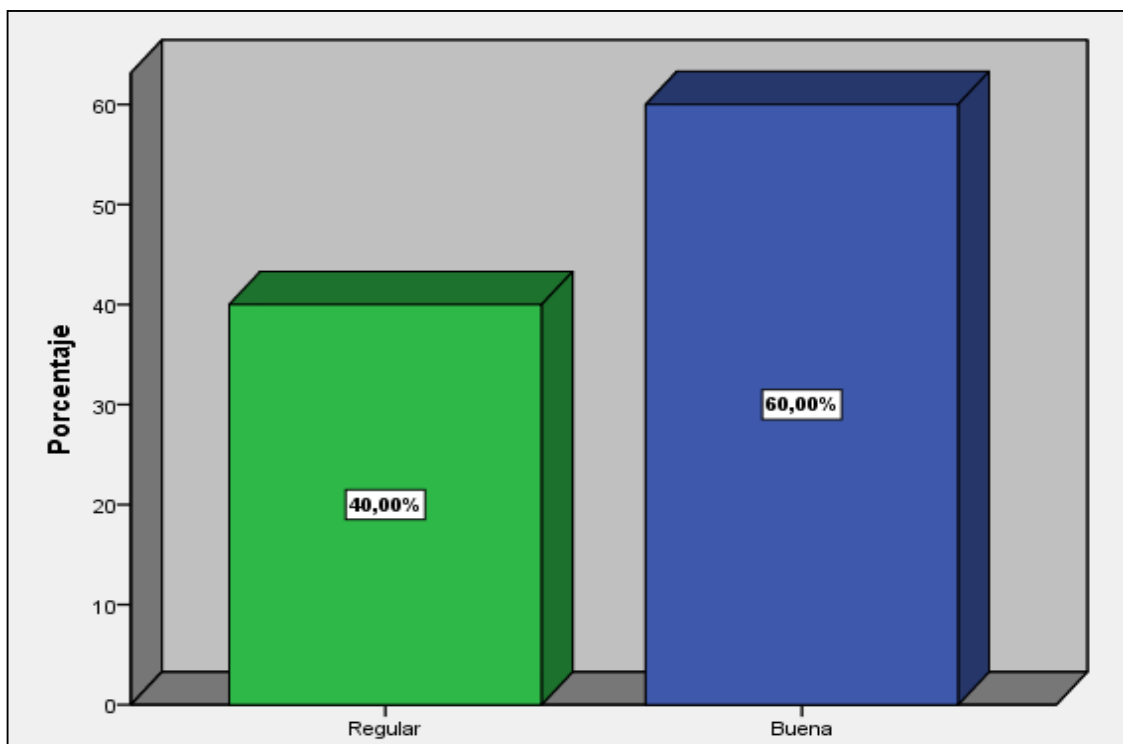


Figura 9. Análisis de la D2. Dimensión externa

Se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 60% considera que el desarrollo del talento humano en su dimensión externa, es buena, mientras que el 40% considera que es regular. Como se puede observar, existe un porcentaje regularmente significativo que determina que esta dimensión es regular,

esto debido a que existen ciertas deficiencias en el desarrollo del trabajo, existe un clima laboral algo tedioso, y las condiciones de trabajo no son las esperadas, existiendo siempre en ciertas ocasiones algunas faltas de material e implementos que dificultan el correcto desenvolvimiento en el área.

4.2. Tablas cruzadas

Tabla 13

Análisis cruzado de la Variable 1. Gestión institucional y la Variable 2. Talento Humano

		V2. Talento Humano			Total
		Regular	Buena		
V1. Gestión institucional	Regular	Recuento	13	0	13
		% del total	43,3%	0,0%	43,3%
	Buena	Recuento	1	16	17
		% del total	3,3%	53,3%	56,7%
Total		Recuento	14	16	30
		% del total	46,7%	53,3%	100,0%

De lo observado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 43.3% considera que la gestión institucional es regular y el 56.7% considera que es buena, mientras que, en relación al talento humano, el 46.7% considera que es regular, y el 53.3% considera que es bueno. Sin embargo, desde un análisis cruzado, estos porcentajes cambian, surgiendo un 43.3% que considera que la gestión institucional es regular, siendo el talento humano regular, y el 53.3% considera que la gestión institucional es buena, por ende, desarrollo del talento humano es bueno.

Tabla 14

Análisis cruzado de la D1. Calidad del Trabajo y la V2. Talento Humano

		V 2. Talento Humano		Total	
		Regular	Buena		
D1. Calidad del Trabajo	Regular	Recuento	11	4	15
		% del total	36,7%	13,3%	50,0%
	Buena	Recuento	3	12	15
		% del total	10,0%	40,0%	50,0%
Total		Recuento	14	16	30
		% del total	46,7%	53,3%	100,0%

De lo observado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud el 50% considera que la calidad del trabajo es regular y el 50% considera que es buena, mientras que, en relación al talento humano, el 46.7% considera que es regular, y el 53.3% considera que es bueno. Sin embargo, desde un análisis cruzado, estos porcentajes cambian, surgiendo un 36.7% que considera que la calidad del trabajo es regular, siendo el talento humano regular, y un 40% que considera que la calidad del trabajo es buena, por ende, desarrollo del talento humano es bueno.

Tabla 15

Análisis cruzado de la D2. Liderazgo Directivo y la V2. Talento Humano

		V2. Talento Humano		Total	
		Regular	Buena		
D2. Liderazgo	Regular	Recuento	13	3	16
		% del total	43,3%	10,0%	53,3%
Directivo	Buena	Recuento	1	13	14
		% del total	3,3%	43,3%	46,7%
Total		Recuento	14	16	30
		% del total	46,7%	53,3%	100,0%

De lo observado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 53.3% considera que el liderazgo directivo es regular y el 46.7% considera que es bueno, mientras que, en relación al talento humano, el 46.7% considera que es regular, y el 53.3% considera que es bueno. Sin embargo, desde un análisis cruzado, estos porcentajes cambian, surgiendo un 43.3% que considera que el liderazgo directivo es regular, siendo el talento humano regular, y un 43.3% que considera que el liderazgo directivo es bueno, por ende, desarrollo del talento humano es bueno.

Tabla 16

Análisis cruzado de la D3. Relaciones interpersonales y la V2. Talento Humano

		<u>V2. Talento Humano</u>			Total
			Regular	Buena	
D3. Relaciones interpersonales	Regular	Recuento	12	0	12
		% del total	40,0%	0,0%	40,0%
	Buena	Recuento	2	16	18
		% del total	6,7%	53,3%	60,0%
Total		Recuento	14	16	30
		% del total	46,7%	53,3%	100,0%

De lo observado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud el 40% considera que las relaciones interpersonales en el centro de salud son regular y el 60% considera que son buenas, mientras que, en relación al talento humano, el 46.7% considera que es regular, y el 53.3% considera que es bueno. Sin embargo, desde un análisis cruzado, estos porcentajes cambian, surgiendo un 40% que considera que las relaciones interpersonales en el centro de salud son regulares, siendo el talento humano regular, y un 53.3% que considera que las relaciones interpersonales son buenas, por ende, desarrollo del talento humano es bueno

Tabla 17

Análisis cruzado de la D4. Organización y la V2. Talento Humano

		V2. Talento Humano		Total	
		Regular	Buena		
D4.	Regular	Recuento	13	0	13
		% del total	43,3%	0,0%	43,3%
Organización	Buena	Recuento	1	16	17
		% del total	3,3%	53,3%	56,7%
Total		Recuento	14	16	30
		% del total	46,7%	53,3%	100,0%

De lo observado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 43.3% considera que la organización en el centro de salud es regular y el 56.7% considera que es buena, mientras que, en relación al talento humano, el 46.7% considera que es regular, y el 53.3% considera que es bueno. Sin embargo, desde un análisis cruzado, estos porcentajes cambian, surgiendo un 43.3% que considera que la organización en el centro de salud es regular, siendo el talento humano regular, y un 53.3% que considera que la organización en el centro de salud es buena, por ende, desarrollo del talento humano es bueno.

4.3. Prueba de normalidad

Se empleó el análisis de normalidad de Shapiro Wilk debido a que la cantidad de la muestra es inferior a 50, por ende, es la más adecuada para su medición.

Para el análisis se tomó como base 2 premisas, las cuales indican que:

H₀: Los datos constituyentes de la muestra resultan de una distribución normal.

H1: Los datos constituyentes de la muestra no resultan de una distribución normal.

Teniendo clara las hipótesis antes mencionadas, se procedió al análisis de normalidad, obteniéndose como resultado lo siguiente:

Tabla 18

Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Gestión institucional	,632	30	,000
D1. Calidad del Trabajo	,638	30	,000
D2. Liderazgo Directivo	,637	30	,000
D3. Relaciones interpersonales	,624	30	,000
D4. Organización	,632	30	,000
Variable 2. Talento Humano	,637	30	,000
D1. Dimensión interna	,577	30	,000
D2. Dimensión externa	,624	30	,000

De la tabla adjuntada se infiere lo siguiente: al tener un p valor igual a 0,000, y este, ser menor a 0,050 (referencia nivel de riesgo 5%); se acepta la hipótesis que indica que los datos constituyentes de la muestra no resultan de una distribución normal, siendo una muestra no paramétrica, para cual, se empleará a Spearman para medir la relación y comprobar las hipótesis.

4.4. Prueba de hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

H_G. Existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

Tabla 19

Contraste de la hipótesis principal

		V1. Gestión institucional	V2. Talento Humano
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
V2. Talento Humano	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia un p valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación igual a 0.935. Por tanto, de ello se concluyó que, si existe relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud siendo el nivel de asociación entre ambas variables positiva muy alta.

4.5. Prueba de hipótesis específica

H₀. No existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

H_{E1}. Existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

Tabla 20

Contraste de la hipótesis específica 1

			D1. Calidad del Trabajo	V2. Talento Humano
Rho de Spearman	D1. Calidad del Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	V2. Talento Humano	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia un p valor de $0.002 < 0.050$, y un coeficiente de correlación igual a 0.535. Por tanto, de ello se concluyó que, si existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud, siendo el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

HE2. Existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

Tabla 21

Contraste de la hipótesis específica 2

			D2.	V2.
			Liderazgo	Talento
			Directivo	Humano
Rho de Spearman	D2.	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
	Liderazgo	Sig. (bilateral)	.	,000
	Directivo	N	30	30
	V2. Talento	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
	Humano	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia un p valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación igual a 0.741. Por tanto, de ello se concluyó que, si existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, siendo el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020. Y finalmente,

H_{E3}. Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

Tabla 22

Contraste de la hipótesis específica 3

		D3. Relaciones interpersonales	V2. Talento Humano
Rho de Spearman	D3. Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,873**
		N	,000
V2. Talento Humano		Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,873**
		N	,000
			30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia un p valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación igual a 0.873. Por tanto, de ello se concluyó que, si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, siendo el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

HE4. Existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020.

Tabla 23

Contraste de la hipótesis específica 4

		D4. Organización	V2. Talento Humano
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia un p valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación igual a 0.935. Por tanto, de ello se concluyó que, si existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, siendo el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva muy alta.

V. DISCUSIÓN

Con las evidencias encontradas, y teniendo como sustento que los instrumentos cuentan con la validez interna necesaria para su aplicación, y en vista de que cumplen con los criterios de fiabilidad, se llega a los siguientes resultados:

Tomando como base el objetivo principal planteado se concluyó que del total de personas que laboran en el centro de salud, el 56.67% considera a la gestión institucional como buena, mientras que el 43.33% considera que es regular, mientras que, en relación al talento humano, el 53.3.3% considera que es bueno, mientras que el 46.67% considera que es regular. Además, se comprobó existencia de una relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud. En este sentido, se coincide con lo planteado por Vera (2017) quien comprobó que si existe relación significativa entre el talento humano y la enseñanza de los Docentes. Quedando demostrado que, si el talento humano cuenta con las condiciones mínimas necesarias, el desarrollo de sus funciones serán las adecuadas.

Tomando como base el objetivo específico 1 planteado se concluyó que, del total de personas que laboran en el centro de salud, el 50% considera a la calidad del trabajo como buena, mientras que existe otro 50% que considera que es regular. Además, se comprobó que, existe suficiente evidencia para afirmar la existencia de una relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud. En este sentido, se coincide con lo planteado por Alava y Gómez (2016), quienes demostraron que la administración de los subsistemas de Talento Humano; como son: Planificación, Clasificación de Puestos, Selección de Personal, Formación y Capacitación y Evaluación de Desempeño, tienen influencia en el desempeño laboral de la institución en estudio. Del mismo modo, se coincide con lo planteado por Reinoso (2015) quien encontró que el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro presenta deficiencias en la gestión por competencias del talento humano, ante ello, generó una propuesta en donde implantó un modelo de Gestión para lograr mejorar la calidad de servicio, sugiriendo que las empresas

deben de implementar un modelo de Gestión por competencias que permita al talento humano guiar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, logrando satisfacer las necesidades del cliente, trabajando en eficiencia, eficacia y efectividad. También, se coincide con Iglesias, Rosero y Castañeda (2017) quienes señalaron que el talento humano es una variable constante, en donde el factor innovación debe ser promovido sin tener en cuenta el rubro de las empresas, teniendo como propósito, la generación de competitividad y productividad para el logro de su sostenibilidad, tomando en cuenta su entorno cambiante en que se expande, a fin de lograr la calidad del trabajo. Y finalmente, se aprueba lo planteado por Chávez (2018) quien demostró que, si existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes. Y ante esto, recalcando lo sugerido por el autor, en donde menciona que, se debe de realizar constantemente diagnósticos para conocer el nivel de satisfacción de la calidad del servicio, ya sea mediante la aplicación de instrumentos, a fin de que, con los resultados obtenidos, se implementen proyectos de mejora continua.

Tomando como base el objetivo específico 2 planteado se concluyó que, del total de personas que laboran en el centro de salud el 53.33% considera que el liderazgo directivo es regular, mientras que el 46.67% considera que es bueno. Además, se comprobó que, si existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud. En este sentido, se coincide con lo planteado por Hurtado (2017) quien demostró que, si existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio, ya que, los resultados encontrados demostraron como una deficiente gestión institucional, conlleva a un inadecuado servicio, siendo la calidad, la no esperada. En este sentido, sugirió trabajar en la formación permanente de los líderes a fin de que estos sean capaces de enfrentar todo tipo de dificultades.

Tomando como base el objetivo específico 3 planteado se concluyó que, del total de personas que laboran en el centro de salud, el 60% considera que las relaciones interpersonales son buenas, mientras que el 40% considera que estas son regulares. Además, se comprobó que, si existe relación entre las relaciones

interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud. En este sentido, se coincide con lo planteado por Pozo (2018) quien mencionó que es necesario evaluar la gestión en las empresas, a fin de plantear competencias nuevas que modifiquen la gestión pasada en donde se adapten las buenas prácticas a fin de mejorar los procesos en la institución, haciendo énfasis en las relaciones interpersonales, en donde se busque mejorar la comunicación, inter e intragrupal, buscando mejorar las relaciones, tratando de solucionar los conflictos y buscando crear lazos de confianza entre los colaboradores.

Y finalmente, tomando como base el objetivo específico 4 planteado se concluyó que, del total de personas que laboran en el centro de salud Santa Fe de Totorita, en SJL, el 56.67% considera que la organización del trabajo es buena, mientras que el 43.33% considera que esta es regular. Además, se comprobó que, si existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud. En este sentido, se coincide con lo planteado por Arias, Carmona, Valle & León (2016). quienes caracterizaron los procesos de Gestión del talento humano en instituciones del sector de la salud, encontrando que el 58% de los líderes consideran que los programas de capacitación son planificados con anticipación y según necesidades futuras, llegando a la conclusión que los programas de capacitación en esta institución son importantes, es por ello, que los procesos de organización son esenciales en toda empresa, por tanto, solo con una buena organización, y una gestión adecuada, se logra alcanzar los objetivos. Del mismo modo, se coincide con lo encontrado por Chávez (2018) quien demostró que, si existe relación entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes. Ante esto, sugirió que se debe de trabajar constantemente en los procesos de organización y dirección, a fin de alcanzar la acreditación, y, por ende, alcanzar la satisfacción de los usuarios

VI. CONCLUSIONES

Primera. De los resultados encontrados se concluyó que hay evidencia suficiente que permite afirmar la existencia de una relación entre la gestión institucional y el talento humano en el centro de salud esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.935. Por tanto, el nivel de asociación es positiva muy alta entre ambas variables

Segunda. Así mismo se concluyó que, existe suficiente evidencia para afirmar que, si existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud, esto a consecuencia que el p valor fue $0.002 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.535. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Tercera. Del mismo modo se concluyó que, existe suficiente evidencia para afirmar que, si existe relación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud, esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.741. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva alta.

Cuarta. De igual forma se concluyó que, existe evidencia suficiente para afirmar que, si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud, esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.873. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva alta.

Quinta. Finalmente, se concluyó que, existe suficiente evidencia para afirmar que, si existe relación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud, esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.935. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva muy alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Teniendo en cuenta que el Área de Gestión Institucional, es responsable de brindar apoyo técnico en el Área de Planificación, Presupuesto, Finanzas, Racionalización, Estadística, Infraestructura, y a las Instituciones de salud dentro del ámbito de su jurisdicción. Se sugiere a las autoridades del centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, fomentar el desarrollo de talleres sobre gestión y desarrollo del talento humano para mejorar la asociación entre las variables de un 93% a un 100%.

Segunda. Debido a que la asociación existe relación entre la Calidad del Trabajo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, es de un 53 % (asociación entre la dimensión y la variable positiva moderada) se sugiere a las autoridades mejorar el ambiente de trabajo, la cultura de la organización y el clima laboral, además de la compensación y recompensas.

Tercera. Teniendo en cuenta que el porcentaje de asociación entre el liderazgo Directivo y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, es igual al 74 %, se propone a las autoridades y trabajadores cuatro desafíos para la implementación de prácticas: la concreción de acciones en contextos específicos, la descripción de la naturaleza del cambio, el necesario apoyo a los líderes, y la distribución de prácticas.

Cuarta. Siendo el porcentaje de asociación entre las relaciones interpersonales y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020, igual al 87% se sugiere a las autoridades y trabajadores mejorar la comunicación interna, el asertividad y el compromiso laboral con la

finalidad de mejorar la gestión institucional y el desarrollo del talento humano.

Quinta. Finalmente, teniendo en cuenta que el nivel de asociación entre la organización y el desarrollo del Talento Humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020 es de 93%, se sugiere a los trabajadores incorporar ciertas prácticas específicas asociadas que incluyen fortalecer la “cultura” profesional del centro de salud, modificar la estructura organizacional, potenciar relaciones productivas con la familia y la comunidad, y aprovechar bien el apoyo externo de agentes externos, sean las autoridades de salud u otras fuentes de recursos.

REFERENCIAS

- Acevedo, C; Valenti, G y Aguiñaga, E. (2017). Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México Calidad en la Educación, N° 46, pp 53 - 95.
- Administración de recursos humanos (talento humano) . Disponible en: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/e/tecnicos/talento humano/contenido_u1.pdf
- Alles, M. A. (2007). “Desarrollo del talento humano basado en competencias”. Ediciones Granica SA.
- Arias Gallego, A., Carmona, M. F., Goez Valle, A. M., & León Díaz, L. J. (2016). “Caracterización de la estructura organizativa, administrativa y funcional de las áreas de gestión del talento humano en dos instituciones del sector de la salud: una del sector público, el ESE Hospital Santander del municipio de Caicedonia y otra del sector privado, la Clínica ESIMED SA del municipio de Manizales”.
- Arias-Gómez, J et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, Vol. 63 (N° 2):, pp. 201 - 206.
- Artaza, O.. (2016). Modelo de gestión de establecimientos hospitalarios. Chile: Ministerio de Salud. Sitio Web . <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/9.pdf>
- Beatriz, P.. (2012). Estadística Descriptiva. Cali Colombia: Facultad de enfermería Universidad Santiago de Cali.
- Bonet, M. (2008). La guerra por el talento. Capital Humano, n° 204, PP 22 -28.
- Chávez, R. M. (2018). “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo. Hospital Regional de Ayacucho, 2018”. Tesis para

optar el grado de maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo.

Chávez, C. H (2018). Relación entre la gestión institucional y la satisfacción educativa de los estudiantes de la Carrera Profesional de Computación e Informática del I.S.T.P. Andrés Avelino Cáceres Dorregaray – 2015. Huancayo - Perú: UNCP.

Cardona, L. F. (2012). “Elementos clave para el diseño de un plan de mejoramiento de la gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones de salud colombianas”. *Cultura del Cuidado Enfermería*, 9(2), 73-80.

Carriego, C. (2007). *Gestión institucional*. Caracas - Venezuela: Federación Internacional de Fe y Alegría.

Casas, J; Repullo, J.R y J. Donadom J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Investigación Madrid - España*, 31(8): 527-538.

Castañeda, I. (2014). El marco teórico en la investigación en salud con enfoque de género* *Revista Cubana de Salud Pública*. , 40 (2), pp. 249 - 257.

Cerna, G.V. (2020). *Gestión Institucional y su incidencia en el clima organizacional de una institución pública peruana, año 2019*. . Trujillo - Perú: UCV.

Correa, N y Zea, E. (2011). *Manual de competencias para el talento humano asistencial de la ese hospital San Rafael del municipio de Jericó, basado en el direccionamiento estratégico*. Medellín - Colombia: Universidad de Medellín.

Cruzado, I y Moreno, G. (2012). *Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad en salud*. Bogotá - Colombia: escuela de Administración de Negocios – EAN.

Dirección de servicios de salud. (s/f). *Modelo de gestión hospitalaria*. Lima - Perú: dirección de servicios de salud.

Dominique Bé. (2002). *Libro verde de la comisión europea Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Barcelona - España:

ESADE.

<http://europa.eu.int/eur-lex/es/information/faq.html>

Escobar, J; Moreno, I y Roldam. M. (2013). Talento humano: el factor clave del servicio. Medellín - Colombia: Universidad de Medellín.

Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espiritu Emprendedor TES, V-4, No. 3, pp. 65-76.

González, M. C. y Sosa, G. (2009). Aspectos epistemológicos de la salud pública. Aproximaciones para el debate. Salus, V-13 N° 2, pp 44 - 49.

Guere, H. (2019). Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicio de la empresa valuaciones maneras SAC, 2019. Lima- Perú: Facultad de Ciencias Empresariales USIL.

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). "Metodología de la investigación" (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.

Honorio, Y. (2018). Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de lima, 2016 - 2017. Cajamarca - Perú: USIL.

Hurtado, C.R. (2017). Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017 Lima - Preu: UCV.

Ibata, A. (2017). Enfoques conceptuales y tendencias de la gerencia en salud. Bogotá - Colombia: Universidad Santo Tomás.

Iglesias-Navas, M.; Rosero, K y Castañeda, J. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia. Revista Espacios, Vol. 39 (N° 36), pp 18.

Jara, K. M. C., & Mendoza, I. M. C. (2019). "Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú". CIAIQ2019, 3, 120-125

Jaramillo, O. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento y gestión*, N° 31, pp 167-195.

Laura E. Castro J; Yuber L. Rodríguez R. (2015). Tendencias epistemológicas de las acciones de la salud pública. Una revisión desde la fisioterapia. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, Vol 33 (2), pp 240 - 251.

La validez. Disponible en

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf>

Llamo, J. (2018). Gestión institucional y calidad educativa de las instituciones educativas emblemáticas del distrito Ate, UGEL 06. . Lima - Peru: Escuela de Posgrado. UNE.

Lozano, L. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios (EAN)*, N° 60, pp. 147-164.

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, N° 3, pp (34-39).

Martin, M. (2017). Epistemología de la investigación en salud. Universidad Cooperativa de Colombia Sitio web:

[file:///C:/Users/Antonio/Downloads/Mdulo1Epistemologadelainvestigacinensalud%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Antonio/Downloads/Mdulo1Epistemologadelainvestigacinensalud%20(2).pdf)

Mejía-Giraldo, A; Bravo-Castillo, M y Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, Vol. XXXIV (1), pp 2 - 11.

Minsa. (2006). Modelo de abordaje de promoción de la salud en el Perú. Lima Peru: Sitio Web: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322100-modelo-de-abordaje-de-la-promocion-de-la-salud-en-el-peru-documento-técnico>

MINSALUD. (2019). Política Nacional de Talento Humano en Salud . Bogotá - Colombia: MNSALUD.

Muestra. Disponible en file:///C:/Users/Antonio/Downloads/docdownloader.com-pdf-muestra-censal-dd_d4bfc19a43861c0c922fe71781a7a742.pdf

OEI. (2019). Liderazgo directivo: Dimensiones para el análisis de la normativa sobre los directores y directoras escolares en Iberoamérica. Madrid - España: Creapress.

OSITRAN. (2019). Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Periodo 2019 – 2022. Lima - Perú: OSITRAN.

Pardo, C y Diaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. Elsevier Doyma S.L.U, 5 (11), pc 39-48.

Pasin, M., & Trabucco, A. (2000). “Metodología de la Investigación”

Pozo, J. (2018). Estudio del modelo de gestión institucional en el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, para el año 2018. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. TELOS, Vol. 12 (N° 2), pp. 249 - 252.

Ramos Jacinto, G. E. (2018). “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de Medicina del Hospital Municipal de los Olivos, Lima- 2017”. Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo

Reinoso, M. (2015). “*gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico píllaro*” Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Rodríguez, L.A y Santofimio, A.C. (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. . Bogotá - Colombia: Universidad libre de Colombia.
- Rojas, R y Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018. Lima - Perú: Escuela de Posgrado -UNW
- ROS, B. Z. (2005). “Psicología de la salud y gestión Institucional”. LA PSICOLOGÍA, 91.
- Salazar-Holguín, H. (s/f). Epistemología y medicina. Gac Méd Méx, Vo1.134 (2), pp 217 - 227.
- Spinola, M. (s/f). Estadística Básica. Costa Rica: ICOMVIS - UNA. Disponible en: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/obligatorias/Clase_04_\(Estadistica_inferencial%20_%20Estimacion_de_parametros\).pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/obligatorias/Clase_04_(Estadistica_inferencial%20_%20Estimacion_de_parametros).pdf)
- Tello, J. (2017). “Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017. Cajamarca - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Tobar, F.. (2002). Modelo de gestión en Salud. Buenos aires - Argentina: s/e Sitio Web file:///C:/Users/Antonio/Downloads/Modelos_de_Gestion_en_Salud.pdf.
- Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Revista EAN, N° 61, pp. 129 - 156.
- Vera, E.. (2017). El talento humano y la enseñanza de los docentes de la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión “G.U.E” . . Lima - Perú: UCV.
- Vera, M. (2018). Bases epistemológicas de la gestión de la calidad en la universidad pública Ecuatoriana. Didasc@lia, Vol. IX. (3), pp. 31-49.

Vera, R.A (2018). El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016. Huacho - Perú: UNJFSC.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Unidad de medida
Gestión institucional	Carriego, C; (2007) La define como la función que ejerce el gobierno de una institución desde un cargo formal de autoridad y desarrollar procesos estratégicos y operativos para asegurar el logro de sus fines. Así mismo señala que desde esta perspectiva la gestión en salud se redefine en cada centro de salud, por tanto, no existe un perfil de director ideal o de centro de salud ideal. Lo que existe es un Centro de salud que sea mejor o peor según las necesidades de la comunidad donde funcione, por tanto el perfil deseado se construye en función de sus necesidades (p.9	Corresponde al conjunto de políticas y mecanismos determinados por la gestión institucional en la estructuración de acciones y recursos (materiales, humanos y financieros) en función de sus propósitos y fines establecidos. Son medidos a través de sus dimensiones: Calidad del Trabajo, Liderazgo Directivo, Relaciones interpersonales y Organización	Calidad del Trabajo	Satisfacción del cliente	1 y 2	Escala Nominal (escala de Likert)
				Eficacia	3	
				Efectividad	4	
				Eficiencia	5 y 6	
			Liderazgo Directivo	Conocimiento de los objetivos	7	
				Participación y trabajo conjunto	8 y 9	
				Cohesión entre el personal	10 y 11	
				Coordinación entre el personal	12 y 13	
			Relaciones interpersonales	Comunicación entre los miembros	14 y 15	
				Relación inter e intragrupal	16 y 17	
				Solución de conflictos	18	
				Confianza y credibilidad	19	
			Organización	Toma de decisiones	20	
				Participación y responsabilidad	21 y 22	
				Adaptabilidad y solución de problemas.	23 y 24	
				Dinámica organizacional	25	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Unidad de medida
Talento Humano	Según El libro verde (2001). Señala que el talento humano es uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las instituciones, ya que buscan atraer a trabajadores competentes que permanezcan a su servicio y que se les considere aprendizaje permanente, compromiso, mejora de la información en la institución, equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y perspectivas hombre. Mujer, participación en beneficios generados en la institución y seguridad en el lugar de trabajo. (p. 9)	Corresponde a la capacidad que tiene el ser humano para poner en marcha sus habilites, destrezas y actitudes en el desarrollo de sus actividades programadas en una institución. Esta se mide a través de su dimensión interna y dimensión externa.	Dimensión interna	Conocimientos	1 - 4	Escala Nominal (escala de Likert)
				Habilidades.	5-8	
				Motivación y actitud.	9 - 12	
			Dimensión externa	Clima laboral.	13 - 16	
				Perspectiva de desarrollo profesional.	17-20	
				Condiciones de trabajo	21 - 24	

ANEXO 2. CUESTIONARIO

ENCUESTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO

Área donde labora:

Edad: Sexo:

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la gestión institucional y el talento humano en la institución dónde viene laborando; lo que necesitamos es que respondas de manera espontánea y sincera, a fin de recoger información que permita hacer sugerencia de mejora. Las respuestas pueden darse marcando con un aspa (X) en la columna del número que considere conveniente.

1. Gestión institucional

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Considera que el servicio brindado a las personas que asisten a este Centro de salud satisface la necesidad de atención					
2	Considera que si una persona es atendida adecuadamente esta invitara a otras personas que acudan a este centro de salud para ser atendidas					
3	Considera que el centro de salud alcanza sus metas establecidas planificadas					
4	Considera que los trabajadores que laboran en el					

	centro de salud ponen en práctica su capacidad casi a diario para realizar diferentes actividades en su vida cotidiana					
5	Considera que el centro de salud muestra eficiencia en el logro de los resultados deseados en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos posibles para llevarlo a cabo.					
6	Considera que en el centro de salud se utilizan los recursos en proyectos que permiten alcanzar logros en el mismo					
7	Considera que existe un líder en su centro de salud que los conduce hacia objetivos y metas que permitan mejorar la atención que brindan a las personas que acuden a este centro para su atención					
8	Considera que un buen líder es aquel que decide, pero involucra en el proceso a sus colaboradores haciendo uso de variadas técnicas como: lluvia de ideas, benchmarking, entre otras, que ya analizamos anteriormente.					
9	Considera que en su institución se da el trabajo en equipo					
10	Considera que la cohesión entre el personal es lo que lleva a desarrollar y mantener las relaciones amicales dentro del equipo de trabajo					
11	Considera que si en el equipo de trabajo no hay cohesión, no funcionan con el nivel de eficacia deseado ni consiguen los resultados esperados					
12	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal que labora en las diferentes áreas que forman el Centro de salud					

13	Considera que cuenta con el apoyo de sus compañeros para emprender nuevos proyectos					
14	Considera que el Centro de salud las relaciones entre los compañeros se dan de manera cordial y respetuosa					
15	Considera que tiene buena relación de trabajo con el director del centro de salud					
16	Considera que existe un diálogo externo fluido con pacientes y grupos que brindan apoyo al dentro de salud					
17	Considera que existe un dialogo interno permanente entre los miembros que laboran en el dentro de salud					
18	Considera oportuno dar solución a un conflicto presentado antes que estos afecten el ambiente laboral y la productividad					
19	Considera que la confianza y la credibilidad se alcanza en el centro de salud mostrándote tal y como eres y ofreciendo lo mejor de ti en tú trabajo					
20	Considera que la toma de decisiones en el dentro de salud se da en forma oportuna, rápida, haciendo uso de la información requerida para alcanzar resultados efectivos a través del uso de los recursos necesarios					
21	Considera que es importante la participación de todos los trabajadores para promover el bien común del Centro de Salud					
22	Considera oportunidad que todo trabajador cumple eficientemente con sus responsabilidades asignadas en el centro de salud					
23	Considera que los trabajadores en el centro de salud					

	responden adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento para lograr la homeostasis (regulación del ambiente interno para mantener una condición que sea estable y constante).					
24	Considera que en el Centro de salud se genera opciones o posibles rutas a seguir para hacer cambios alrededor de una situación que genera inconformidad					
25	Considera que en el centro de salud existe una dinámica organizacional para realizar un análisis de la interacción que existe entre los procesos, sistema de información y las relaciones humanas					

1. Talento humano

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Considera que cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
2	Considera que los cursos de capacitación que les son brindados mejora el desempeño en su trabajo					
3	Considera que las oportunidades que le brinda su centro de trabajo para capacitarse y ser promovido son las más adecuadas					

4	Considero que mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.					
5	Considera que su jefe tiene competencias en el desarrollo en Talento Humano y Habilidades					
6	Considera usted que el sector de trabajo en el cual está asignado le permite poner en práctica sus habilidades, experiencias y cualidades para desempeñarse eficientemente					
7	Considera que, ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución					
8	Considera usted que es importante Introducir expresiones como “cuéntame”, “explícame”, “describeme”, para obtener más información de la otra persona y así poder ayudarlo a desenvolverse mejor en su trabajo					
9	Considera usted que cuando le salen bien las cosas planificadas en su trabajo no le despierta ninguna emoción, pues considera así debería ser siempre.					
10	Considera que en su centro de trabajo se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores lo cual hace que usted se sienta motivado para realizar sus actividades programadas					
11	Considera que tiene actitudes de liderazgo, indica pasos a seguir y se muestra permanentemente dispuesto a apoyar a sus compañeros de trabajo e b su labor programada					

12	Considera que el trabajo designado en su centro de trabajo debe ser realizado con los recursos de los que disponga					
13	Considera usted que hay un clima laboral favorable en el personal que labora en su centro de trabajo					
14	Considera que para mantener un buen clima laboral es necesario monitorearlo constantemente, además de organizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la tolerancia y el respeto.					
15	Considera que es necesario trabajar por un mejor clima laboral y plantearlo como un objetivo a lograr a corto plazo, lo que sin duda traerá grandes beneficios al centro de trabajo donde usted labora					
16	Considera que su centro de trabajo cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la labor que cumple en el					
17	Considera que existe en usted un convencimiento que no hay desarrollo profesional sin desarrollo personal					
18	Considera usted que la capacitación permanente le permite mejorar su desempeño profesional en su centro de trabajo					
19	Considera usted que el desarrollo profesional alcanzado le ha permitido ingresar a una fase de crecimiento en su labor profesional y que se sienta satisfecho por haber cumplido objetivos importantes y alcanzar perspectivas de cambio					

20	<p>Considera que profesionalmente quien quiere desarrollarse plenamente debe ser consciente de que el factor suerte puede ser condicionante en la trayectoria, sin embargo, la verdadera suerte surge de su labor personal.</p>					
21	<p>Considera usted que las condiciones de trabajo corresponden a la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores</p>					
22	<p>Considera usted que el medio ambiente físico donde realiza su labor profesional contiene factores (como ruido, vibraciones, radiaciones, Condiciones termo higrométricas, iluminación, espacio, contaminantes) que puede repercutir negativamente en su salud.</p>					
23	<p>Considera usted que las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo (Carga de trabajo, fatiga mental, Características del puesto de trabajo), ocasionan daño su salud</p>					
24	<p>Considera que la organización del trabajo, es un conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales usted desarrolla su actividad laboral</p>					

ANEXO 3: TABULACIÓN DE DATOS DE VARIABLES

N	Variable 1. Gestión institucional																								
	D1. Calidad del Trabajo						D2. Liderazgo Directivo							D3. Relaciones interpersonales						D4. Organización					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	5	5	2	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
6	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	3	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3
10	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
11	3	5	4	3	3	3	4	5	1	5	2	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
12	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4

15	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
16	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
17	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
18	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4
19	4	5	3	3	3	3	3	4	1	4	4	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3
20	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2
21	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
22	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
23	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
25	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
26	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
30	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4

	Variable 2. Talento Humano																							
	D1. Dimensión interna												D2. Dimensión externa											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	2	4	4	3	4	5	1	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	1	5
5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3	4
6	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
7	4	3	2	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3
11	4	4	3	4	4	3	4	5	1	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
12	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	2	5
15	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
18	3	3	2	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4

19	3	3	1	3	3	3	3	5	1	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	
20	4	4	3	3	3	4	3	4	1	2	3	1	3	5	2	4	4	4	4	3	3	1	1	4	
21	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
22	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	
26	4	4	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	5	
30	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4

ANEXO 4. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

4.1 VALIDADOR N° 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO N°1: VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad de Trabajo								
1	Considera que el servicio brindado a las personas que asisten a este Centro de salud satisface la necesidad de atención	X		X		X		
2	Considera que si una persona es atendida adecuadamente esta invitara a otras personas que acudan a este centro de salud para ser atendidas	X		X		X		
3	Considera que el centro de salud alcanza sus metas establecidas planificadas	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores que laboran en el centro de salud ponen en práctica su capacidad casi a diario para realizar diferentes actividades en su vida cotidiana	X		X		X		
5	Considera que el centro de salud muestra eficiencia en el logro de los resultados deseados en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos posibles para llevarlo a cabo.	X		X		X		
6	Considera que en el centro de salud se utilizan los recursos en proyectos que permiten alcanzar logros en el mismo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Liderazgo Directivo		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que existe un líder en su centro de salud que los conduce hacia objetivos y metas que permitan mejorar la atención que brindan a las personas que acuden a este centro para su atención	X		X		X		
8	Considera que un buen líder es aquel que decide, pero involucra en el proceso a sus colaboradores haciendo uso de variadas técnicas como: lluvia de ideas, benchmarking, entre otras, que ya analizamos anteriormente.	X		X		X		
9	Considera que trabajar en equipo resulta fundamental y necesario para toda organización moderna	X		X		X		
10	Considera que la cohesión entre el personal es lo que lleva a desarrollar y mantener las relaciones amicales dentro del equipo de trabajo	X		X		X		
11	Considera que si en el equipo de trabajo no hay cohesión, no funcionan con el nivel de eficacia deseado ni consiguen los resultados esperados	X		X		X		

12	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal que labora en las diferentes áreas que forman el Centro de salud	X		X		X		
13	Considera que cuenta con el apoyo de sus compañeros para emprender nuevos proyectos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relación Interpersonal		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el Centro de salud las relaciones entre los compañeros se dan de manera cordial y respetuosa	X		X		X		
15	Considera que tiene buena relación de trabajo con el director del centro de salud	X		X		X		
16	Considera que existe un diálogo externo fluido con pacientes y grupos que brindan apoyo al dentro de salud	X		X		X		
17	Considera que existe un dialogo interno permanente entre los miembros que laboran en el dentro de salud	X		X		X		
18	Considera oportuno dar solución a un conflicto presentado antes que estos afecten el ambiente laboral y la productividad	X		X		X		
19	Considera que la confianza y la credibilidad se alcanza en el centro de salud mostrándote tal y como eres y ofreciendo lo mejor de ti en tú trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Considera que la toma de decisiones en el dentro de salud se da en forma oportuna, rápida, haciendo uso de la información requerida para alcanzar resultados efectivos a través del uso de los recursos necesarios	X		X		X		
21	Considera que es importante la participación de todos los trabajadores para promover el bien común del Centro de Salud	X		X		X		
22	Considera oportunidad que todo trabajador cumple eficientemente con sus responsabilidades asignadas en el centro de salud	X		X		X		
23	Considera que los trabajadores en el centro de salud responden adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento para lograr la homeostasis (regulación del ambiente interno para mantener una condición que sea estable y constante).	X		X		X		
24	Considera que en el Centro de salud se genera opciones o posibles rutas a seguir para hacer cambios alrededor de una situación que genera inconformidad	X		X		X		

25	Considera que en el centro de salud existe una dinámica organizacional para realizar un análisis de la interacción que existe entre los procesos, sistema de información y las relaciones humanas	X		X		X			
----	---	---	--	---	--	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **(SI)**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DELGADO ARENAS, ANTONIO LEONARDO

DNI: 29671642

Grado y Especialidad del validador; **Dr. En Educación**

San Juan de Lurigancho, 15 de diciembre del 2020



.....
Dr. Delgado Arenas, Antonio Leonardo
DNI 29671642

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO N°2: VARIABLE 2: TALENTO HUMANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Dimensión Interna							
1	Considera que cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.	X		X		X		
2	Considera que los cursos de capacitación que les son brindados mejora el desempeño en su trabajo	X		X		X		
3	Considera que las oportunidades que le brinda su centro de trabajo para capacitarse y ser promovido son las más adecuadas	X		X		X		
4	Considero que mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	X		X		X		
5	Considera que su jefe tiene competencias en el desarrollo en Talento Humano y Habilidades	X		X		X		
6	Considera usted que el sector de trabajo en el cual está asignado le permite poner en práctica sus habilidades, experiencias y cualidades para desempeñarse eficientemente	X		X		X		
7	Considera que ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución	X		X		X		
8	Considera usted que es importante introducir expresiones como "cuéntame", "explicame", "describeme", para obtener más información de la otra persona y así poder ayudarlo a desenvolverse mejor en su trabajo	X		X		X		
9	Considera usted que cuando le salen bien las cosas planificadas en su trabajo no le despierta ninguna emoción, pues considera así debería ser siempre.	X		X		X		
10	Considera que en su centro de trabajo se fomenta el compañerismo y la unión	X		X		X		

	entre los trabajadores lo cual hace que usted se sienta motivado para realizar sus actividades programadas						
11	Considera que tiene actitudes de liderazgo, indica pasos a seguir y se muestra permanentemente dispuesto a apoyar a sus compañeros de trabajo e b su labor programada	X		X		X	
12	Considera que el trabajo designado en su centro de trabajo debe ser realizado con los recursos de los que disponga	X		X		X	
DIMENSION 2: Dimension Externa		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que hay un clima laboral favorable en el personal que labora en su centro de trabajo	X		X		X	
14	Considera que para mantener un buen clima laboral es necesario monitorearlo constantemente, además de organizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la tolerancia y el respeto.	X		X		X	
15	Considera que es necesario trabajar por un mejor clima laboral y plantearlo como un objetivo a lograr a corto plazo, lo que sin duda traerá grandes beneficios al centro de trabajo donde usted labora	X		X		X	
16	Considera que su centro de trabajo cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la labor que cumple en el	X		X		X	
17	Considera que existe en usted un convencimiento que no hay desarrollo profesional sin desarrollo personal	X		X		X	
18	Considera usted que la capacitación permanente le permite mejorar su desempeño profesional en su centro de trabajo	X		X		X	
19	Considera usted que el desarrollo profesional alcanzado le ha permitido ingresar a una fase de crecimiento en su labor profesional y que se sienta satisfecho por haber cumplido objetivo importantes y alcanzar perspectivas de cambio	X		X		X	

20	Considera que profesionalmente quien quiere desarrollarse plenamente debe ser consciente de que el factor suerte puede ser condicionante en la trayectoria, sin embargo, la verdadera suerte surge de su labor personal.	X		X		X		
21	Considera usted que las condiciones de trabajo corresponde a la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores	X		X		X		
22	Considera usted que el medio ambiente físico donde realiza su labor profesional contiene factores (como ruido, vibraciones, radiaciones, Condiciones termo higrométricas, iluminación, espacio, contaminantes) que puede repercutir negativamente en su salud.	X		X		X		
23	Considera usted que las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo (Carga de trabajo, fatiga mental, Características del puesto de trabajo), ocasionan daño su salud	X		X		X		
24	Considera que la organización del trabajo es un conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales usted desarrolla su actividad laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **(SI)**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable **[X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DELGADO ARENAS, ANTONIO LEONARDO

DNI: 29671642

Grado y Especialidad del validador, **Dr. en Educación**

San Juan de Lurigancho Lima, 15 de diciembre del 2020



.....
Dr. Delgado Arenas, Antonio Leonardo
DNI 29671642

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDADOR N° 2

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO N°1: VARIABLE 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad de Trabajo								
1	Considera que el servicio brindado a las personas que asisten a este Centro de salud satisface la necesidad de atención	X		X		X		
2	Considera que si una persona es atendida adecuadamente esta invitara a otras personas que acudan a este centro de salud para ser atendidas	X		X		X		
3	Considera que el centro de salud alcanza sus metas establecidas planificadas	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores que laboran en el centro de salud ponen en práctica su capacidad casi a diario para realizar diferentes actividades en su vida cotidiana	X		X		X		
5	Considera que el centro de salud muestra eficiencia en el logro de los resultados deseados en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos posibles para llevarlo a cabo.	X		X		X		
6	Considera que en el centro de salud se utilizan los recursos en proyectos que permiten alcanzar logros en el mismo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Liderazgo Directivo		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que existe un líder en su centro de salud que los conduce hacia objetivos y metas que permitan mejorar la atención que brindan a las personas que acuden a este centro para su atención	X		X		X		
8	Considera que un buen líder es aquel que decide, pero involucra en el proceso a sus colaboradores haciendo uso de variadas técnicas como: lluvia de ideas, benchmarking, entre otras, que ya analizamos anteriormente.	X		X		X		
9	Considera que trabajar en equipo resulta fundamental y necesario para toda organización moderna	X		X		X		
10	Considera que la cohesión entre el personal es lo que lleva a desarrollar y mantener las relaciones amicales dentro del equipo de trabajo	X		X		X		
11	Considera que si en el equipo de trabajo no hay cohesión, no funcionan con el nivel	X		X		X		

	de eficacia deseado ni consiguen los resultados esperados							
12	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal que labora en las diferentes áreas que forman el Centro de salud	X		X		X		
13	Considera que cuenta con el apoyo de sus compañeros para emprender nuevos proyectos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relación Interpersonal		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el Centro de salud las relaciones entre los compañeros se dan de manera cordial y respetuosa	X		X		X		
15	Considera que tiene buena relación de trabajo con el director del centro de salud	X		X		X		
16	Considera que existe un diálogo externo fluido con pacientes y grupos que brindan apoyo al dentro de salud	X		X		X		
17	Considera que existe un dialogo interno permanente entre los miembros que laboran en el dentro de salud	X		X		X		
18	Considera oportuno dar solución a un conflicto presentado antes que estos afecten el ambiente laboral y la productividad	X		X		X		
19	Considera que la confianza y la credibilidad se alcanza en el centro de salud mostrándote tal y como eres y ofreciendo lo mejor de ti en tú trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Considera que la toma de decisiones en el dentro de salud se da en forma oportuna, rápida, haciendo uso de la información requerida para alcanzar resultados efectivos a través del uso de los recursos necesarios	X		X		X		
21	Considera que es importante la participación de todos los trabajadores para promover el bien común del Centro de Salud	X		X		X		
22	Considera oportunidad que todo trabajador cumple eficientemente con sus responsabilidades asignadas en el centro de salud	X		X		X		
23	Considera que los trabajadores en el centro de salud responden adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento para lograr la homeostasis (regulación del	X		X		X		

	ambiente interno para mantener una condición que sea estable y constante).						
24	Considera que en el Centro de salud se genera opciones o posibles rutas a seguir para hacer cambios alrededor de una situación que genera inconformidad	X		X		X	
25	Considera que en el centro de salud existe una dinámica organizacional para realizar un análisis de la interacción que existe entre los procesos, sistema de información y las relaciones humanas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **(SI)**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO

DNI: 01212856

Grado y Especialidad del validador;

Doctor en Administración, Magister en Estadística.

San Juan de Lurigancho, 15 de diciembre del 2020



.....
Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo
DNI 01212856

pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

suficiencia: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO N°2: VARIABLE 2: TALENTO HUMANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Dimensión Interna								
1	Considera que cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.	X		X		X		
2	Considera que los cursos de capacitación que les son brindados mejora el desempeño en su trabajo	X		X		X		
3	Considera que las oportunidades que le brinda su centro de trabajo para capacitarse y ser promovido son las más adecuadas	X		X		X		
4	Considero que mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	X		X		X		
5	Considera que su jefe tiene competencias en el desarrollo en Talento Humano y Habilidades	X		X		X		
6	Considera usted que el sector de trabajo en el cual está asignado le permite poner en practica sus habilidades, experiencias y cualidades para desempeñarse eficientemente	X		X		X		
7	Considera que ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución	X		X		X		
8	Considera usted que es importante Introducir expresiones como "cuéntame", "explicame", "describeme", para obtener más información de la otra persona y así poder ayudarlo a desenvolverse mejor en su trabajo	X		X		X		
9	Considera usted que cuando le salen bien las cosas planificadas en su trabajo no le despierta ninguna emoción, pues considera así debería ser siempre.	X		X		X		
10	Considera que en su centro de trabajo se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores lo cual hace que	X		X		X		

	usted se sienta motivado para realizar sus actividades programadas						
11	Considera que tiene actitudes de liderazgo, indica pasos a seguir y se muestra permanentemente dispuesto a apoyar a sus compañeros de trabajo e b su labor programada	X		X		X	
12	Considera que el trabajo designado en su centro de trabajo debe ser realizado con los recursos de los que disponga	X		X		X	
DIMENSION 2: Dimension Externa		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que hay un clima laboral favorable en el personal que labora en su centro de trabajo	X		X		X	
14	Considera que para mantener un buen clima laboral es necesario monitorearlo constantemente, además de organizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la tolerancia y el respeto.	X		X		X	
15	Considera que es necesario trabajar por un mejor clima laboral y plantearlo como un objetivo a lograr a corto plazo, lo que sin duda traerá grandes beneficios al centro de trabajo donde usted labora	X		X		X	
16	Considera que su centro de trabajo cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la labor que cumple en el	X		X		X	
17	Considera que existe en usted un convencimiento que no hay desarrollo profesional sin desarrollo personal	X		X		X	
18	Considera usted que la capacitación permanente le permite mejorar su desempeño profesional en su centro de trabajo	X		X		X	
19	Considera usted que el desarrollo profesional alcanzado le ha permitido ingresar a una fase de crecimiento en su labor profesional y que se sienta satisfecho por haber cumplido objetivo importantes y alcanzar perspectivas de cambio	X		X		X	
20	Considera que profesionalmente quien quiere desarrollarse plenamente debe ser consciente de que el factor suerte	X		X		X	

	puede ser condicionante en la trayectoria, sin embargo, la verdadera suerte surge de su labor personal.						
21	Considera usted que las condiciones de trabajo corresponde a la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores	X		X		X	
22	Considera usted que el medio ambiente físico donde realiza su labor profesional contiene factores (como ruido, vibraciones, radiaciones, Condiciones termo higrométricas, iluminación, espacio, contaminantes) que puede repercutir negativamente en su salud.	X		X		X	
23	Considera usted que las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo (Carga de trabajo, fatiga mental, Características del puesto de trabajo), ocasionan daño su salud	X		X		X	
24	Considera que la organización del trabajo es un conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales usted desarrolla su actividad laboral	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **(SI)**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**]

Aplicable después de corregir [] **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador

PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO

DNI: 01212856

Grado y Especialidad del validador;

Doctor en Administración, Magister en Estadística.

San Juan de Lurigancho Lima, 15 de diciembre del 2020



.....
Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo
DNI 01212856

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5

V DE AIKEN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA V de AIKEN VARIABLE N° 01

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

ÍTEM	CONDICIÓN	J1	J2	media	SD	V AIKEN	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA V de AIKEN VARIABLE N° 02

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
k = Rango de calificaciones (Max-Min)
l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

ÍTEM	CONDICIÓN	J1	J2	media	SD	V AIKEN	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido

ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido

ANEXO 6
EVIDENCIAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN DE CAMPO EN
CENTRO DE SALUD SANTA FE DE TOTORITA





ANEXO 7. CARTA DE PRESENTACIÓN

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”



Lima, S.J.L. 19 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 523 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Dr. Edmundo Vargas Laredo
Jefe del centro de salud Santa Fe de Totorita
Distrito: San Juan de Lurigancho.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **DIAZ VILLALOBOS CARLOS ALBERTO**.


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIAZ VILLALOBOS CARLOS ALBERTO**, identificado(a) con DNI N.° **40648507** y código de matrícula N° **6500042318**; estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

“Gestión institucional y talento humano del centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020”

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

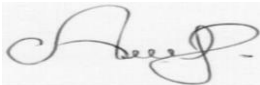
Declaratoria de Originalidad del autor

Yo **Carlos Alberto, Díaz Villalobos** estudiante de la Escuela de posgrado y Programa académico Gestión Pública. de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho (Lima Este) declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado “Gestión institucional y talento humano en el centro de salud Santa Fe de Totorita, San Juan de Lurigancho 2020” son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 21 de diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Autor Díaz Villalobos, Carlos Alberto	
DNI 40648507	Firma 
(ORCID 0000-0002-2143-0443)	