



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de  
Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Noa Villanueva, Elizabeth Sandra (ORCID: 0000-0001-5373-1008)

**ASESOR:**

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este logro a Dios por su infinito amor, por siempre tenerme presente en sus planes y gracias a él tengo la oportunidad de realizar este trabajo de investigación, seguidamente quisiera agradecer a mi padre que siempre contaba conmigo, confiaba en mí y ahora está descansando por voluntad del altísimo Dios y a mi madre por el apoyo que me viene brindando día a día confiando en que se puede hacer cambios para una atención de calidad.

Elizabeth Noa

## **Agradecimiento**

Agradecer de forma muy especial y sincera a la MC. Verónica Figueroa Benavente, jefe del establecimiento de salud Nievería del Paraíso por permitirme realizar esta investigación y brindarme facilidades necesarias para su ejecución. Así también agradecer al Dr. Germán Vicente Garay Flores por ser mi asesor y apoyarme en la realización de mi tesis.

La autora

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1 Juicio de expertos.....	21
4.2 Prueba de confiabilidad.....	22
4.3 Estadística descriptiva.....	23
4.4 Estadística inferencial.....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIA.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>validación del instrumento Talento Humano según juicio de expertos</i> .....	21
Tabla 2 . <i>Validación del instrumento Calidad de atención según juicios de expertos</i> 21	
Tabla 3. <i>Confiabilidad de la variable 1</i> .....	22
Tabla 4. <i>Confiabilidad de la variable 2</i> .....	23
Tabla 5. <i>Nivel de la variable: Talento Humano</i> .....	23
Tabla 6. <i>Nivel de la variable: Calidad de atención</i> .....	24
Tabla 7. <i>Prueba de normalidad de la variable talento humano</i> .....	24
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad de la variable calidad de atención y sus dimensiones.</i> .....	25
Tabla 9. <i>Correlación de hipótesis general</i> .....	26
Tabla 10. <i>Correlación de hipótesis específica 1</i> .....	27
Tabla 11. <i>Correlación de Hipótesis específica 2</i> .....	28
Tabla 12. <i>Correlación de hipótesis específica 3</i> .....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema correlacional.....	15
--------------------------------------	----

## Resumen

El objetivo de la investigación realizada fue determinar la relación entre talento humano y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria en el distrito de Lurigancho. El método de investigación fue no experimental, transversal correlacional, cuantitativo, descriptivo y de nivel básico. La muestra obtenida por muestreo no probabilístico correspondió a 88 usuarios atendidos en el establecimiento de salud, los datos fueron recogidos por medio de dos cuestionarios, representando cada variable. Se encontró una relación media positiva entre las variables ( $r = 563$ ); Asimismo, se encontraron niveles medios en las dimensiones de conocimiento, compromiso y habilidades. En conclusión, existe relación significativa entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria en el distrito de Lurigancho.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Talento Humano, Servicios de Salud.

## **Abstract**

The objective of the research carried out was to determine the relationship between human talent and the quality of patient care at the Nieveria Health Center in the district of Lurigancho. The research method was non-experimental, cross-sectional correlational, quantitative, descriptive and basic level. The sample obtained by non-probabilistic sampling corresponded to 88 users attended in the health establishment, the data were collected through two questionnaires, representing each variable. A positive mean relationship was found between the variables ( $r = 563$ ); Likewise, medium levels were found in the dimensions of knowledge, commitment and skills. In conclusion, there is a significant relationship between human talent and quality of patient care at the Nieveria Health Center in the district of Lurigancho.

Keywords: Quality Management, Human Talent, Health Services.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la OMS cataloga al establecimiento de Salud como un ente donde se debe brindar una asistencia sanitaria de Calidad, asegurando que cada paciente reciba servicios tanto para el diagnóstico como para el tratamiento y medidas terapéuticas adecuadas para obtener una atención de calidad hacia el paciente, considerando las necesidades en salud del paciente y obtener el mayor beneficio casi sin riesgos de efectos iatrogénicos como son los efectos indeseables o lesivos del tratamiento como se aprecia en los pacientes con cáncer y tuberculosis multirresistente (TBC MDR) que muchas veces se trata la enfermedad, pero ello también con lleva a que el paciente presente efectos secundarios como son las náuseas, vómitos, etc., es por ello que se desea atender al paciente con calidad de atención y el mejor resultado posible en satisfacer las necesidades que el proceso demande (ESAN, 2016).

En Latinoamérica y Caribe (LAC) se tiene como información base que en los niveles II y III de las IPRESS, no cubren con la totalidad de los gastos a los afiliados en Salud en algunas patologías como son las enfermedades oncológicas, tuberculosis miliar u otros tipos de enfermedades. Sin embargo, hay enfermedades de larga duración y muy frecuentes en LAC como son el asma, EPOC, ICC, HTA y diabetes, dichas enfermedades pueden ser prevenibles, intermitentes y reversibles con tratamiento, identificados oportunamente en los establecimientos de primer nivel (nivel I), minimizando así los ingresos hospitalarios evitables. Si mencionamos los determinantes enfocados en la promoción y prevención de los tipos de cáncer por: el consumo de tabaquismo, consumo de alcohol, el sobrepeso y las consecuencias de no tener acceso al agua potable y saneamiento básico; podríamos evitar futuras patologías como es el cáncer de estómago, pulmón, hígado, riñones, piel, entre otros (OECDiLibrary, 2020). Es por ello que las IPRESS de primer nivel de atención deben ser reforzados con personal calificado, los servicios necesarios y una adecuada infraestructura.

En el Perú las IPRESS de primer nivel de atención se dividen por complejidades siendo categorizados I-1, I-2, I-3, I-4. La finalidad del primer nivel de atención es brindar el cuidado integral en salud mediante las intervenciones sanitarias de promover, prevenir y recuperar la salud óptima del paciente, así también es apoyar en la rehabilitación de la persona en forma holística, considerando así las dimensiones biopsicosociales de las personas, ejecutando los enfoques de derechos humanos, interculturalidad, género y equidad en salud, así mismo está incluido el tema de las intervenciones intersectoriales e intergubernamentales sobre los determinantes en salud bajo el orden del ministerio de salud , bajo el marco político, socioeconómico, cultural, las determinantes intermedias y las determinantes estructurales, incluso el sistema de salud, con el fin de construir un país y una sociedad saludable” (Ministerio de Salud [MINSAL], 2021).

Existen diferencias entre las categorías de establecimientos de salud que se cuentan a su alcance sin desprestigiar ninguna de ellas por los servicios que brindan ya que los servicios que tienen los hospitales con categorías de primer nivel son un importante nexo con el sistema de salud más complejo ya que son la base pilar donde se identifican enfermedades y se refieren a hospitales de categorías de mayor complejidad. (ESAN,2018).

Según el INEI, en Lurigancho existe un total de 255 294 pobladores en el año 2017, la mayor parte de la población pertenece a la población adulta de 30 a 60 años, las 48972 hombres y 47659 mujeres. La población gestante esperada para el año 2019 fue alrededor de 5 291 gestantes, mientras que según el DIRIS LIMA ESTE el número de nacimientos en el año 2016 fueron 2 585. Cuenta con un hospital, un centro de terapia y rehabilitación, 9 Centros de Salud 1-3, 11 puestos de Salud 1-2, un hospital de ESSALUD que se ubican en diferentes puntos del distrito de Lurigancho. En el año 2018 se registraron 170 228 atenciones de beneficiarios del SIS, por otra parte, una de las consultas recurrentes en esta población fue a debido a las IRAs (16,1%) (MINSAL,2019).

El establecimiento de salud de Nieveria cuenta una cartera de servicios de salud los cuales son: medicina, tóxico, obstetricia, crecimiento y desarrollo, nutrición, inmunizaciones, odontología y laboratorio. Actualmente el Centro de Salud Nieveria cuenta como establecimiento de salud, con una jurisdicción en expansión ya que se han reportado nuevas asociaciones con nuevos lotes en zonas donde antes eran terrenos para la agricultura, generando un aumento de la población que a su vez genera una demanda de atenciones en salud; atenciones que muchas veces no son cubiertas por la deficiencia de recursos humanos, falta de gestión y ausencia en la dirección encargada de la institución en salud por tener que lidiar con la demanda de atenciones de la población, Asimismo, el problema es: ¿Existe relación entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021?

La justificación de este trabajo de investigación es debido ante la demanda de los usuarios al sistema de salud. Desde la relevancia teórica porque se buscará contribuir con nueva información respecto a las variables estudiadas que contribuyan a mejorar la calidad de atención a los usuarios y de esta forma se beneficie a toda la sociedad. Por otra parte, desde la justificación social de esta investigación es que pueda aportar los resultados a nuevos antecedentes para futuras investigaciones.

Del mismo modo el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho,2021; como objetivos específicos se tiene: 1. Determinar la relación que existe entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021; 2. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021; 3. Determinar la relación que existe entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho,2021. De igual forma, describir los niveles de talento humano y calidad de atención de atención.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. Las hipótesis específicas son: 1. Existe relación entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021; 2. Existe relación entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021; 3. Existe relación entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En Ecuador, Palacios et al. (2021), en su trabajo acerca de gestión de calidad del proceso de atención al usuario buscó mejorar la variable mencionada. Siendo un estudio no experimental, descriptivo y transversal. Para recolectar la información empleó un cuestionario y se les aplicó a 21 personas atendidas en un hospital, dicha muestra se obtuvo mediante el muestreo por conveniencia. Encontraron que el 59% insatisfacción por la atención recibida. En conclusión, los afiliados no se sienten satisfechos con la atención recibida.

Matabajoy et al. (2017) tuvo como objetivo calificar los procesos del desarrollo de talento humano. Para ello se empleó un estudio cuantitativo, descriptivo. Se aplicó una encuesta a 211 trabajadores, el cual tuvo como resultados al nivel técnico (35%), nivel profesional (34%), nivel tecnológico (15%) y el nivel de maestría (1%). En conclusión, existe la necesidad de fortalecer la capacitación, la evaluación al trabajador y una vida laboral cálida.

Valladolid et al. (2021) busco determinar el talento humano y la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. Siendo un estudio descriptivo correlacional. Los resultados indicaron la calidad es insuficiente debido a la falta de condiciones de enfermería y deficientes recursos humanos, debido a que existen grandes brechas, falta de experiencia, motivación, entre otros; concluyendo que existe relación entre ambas variables

En Trujillo, Aliaga (2021) buscó determinar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio. Siendo un estudio correlacional, de corte transversal y no experimental. Se aplicó una encuesta a la muestra de 372 personas. Los resultados fueron 0,754 de coeficiente de correlación, el 62% de la gestión de talento humano es de nivel regular y el 54% de calidad del servicio brindado es de nivel regular. En conclusión, una regular gestión talento humano permitiría una buena calidad de servicio para los usuarios.

En Huaycán, Huamán (2021) investigó la gestión de RRHH y calidad de atención y su relación entre las mismas. Siendo un estudio cuantitativo y descriptivo. Se empleo dos cuestionarios a la muestra representada por 85 enfermeras. Los resultados evidenciaron que el 57.6% de la gestión de recursos humanos es de nivel regular, mientras que 61.2% de calidad de atención es de nivel medio. En conclusión, existe una relación significativa entre las variables. ( $r=0,639$ )

En Lima, Paredes (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad de atención. Siendo un estudio no experimental y correlacional. Se aplicó dos cuestionarios a un total de 32 colaboradores. Los resultados evidenciaron una regular gestión de recursos humanos (65,5%) y una buena atención al usuario (87,5%). En conclusión, existe una correlación positiva baja por  $r=0,371$  entre ambas variables.

Por otra parte, Salazar (2020) buscó determinar la relación entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Siendo un estudio correlacional, usó cuestionarios dirigidos a una muestra de 35 trabajadores de la municipalidad y 196 usuarios. Resultados: Regular gestión de talento humano (45.7%) y regular calidad de servicio obtenido (36,2%). La relación entre las variables fue  $r=0.784$ , siendo una correlación positiva considerable.

Paredes (2020), quien tuvo la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Siendo un estudio descriptivo y no experimental. Se empleo dos cuestionarios dirigidos a 148 personas. Los resultados fueron: la capacidad de respuesta encontrada representa el 45,9%, quienes señalaron que la calidad esta por mejorar y el 40,5% indicó que la calidad es aceptable. En conclusión, existe una correlación positiva entre las dos variables.

En Jaén, Vásquez (2019) buscó determinar la relación acerca de la gestión del recurso humano y la calidad del servicio. Siendo un estudio no experimental y de corte transversal. Se aplico instrumentos como encuestas a 107 participantes, siendo la

muestra representativa. Siendo los resultados  $r= 0,722$  entre ambas variables en usuarios internos y  $r= 0.474$  entre los usuarios externos. En conclusión, una regular gestión de RRHH permitiría una regular calidad de atención de servicios al usuario.

Yalli (2019) buscó determinar la relación de gestión del talento humano y la calidad de servicio, Siendo un estudio correlacional, no experimental, tuvo como muestra a 45 trabajadores de un programa gubernamental, se recolectó la información mediante la observación y las encuestas. Los resultados fueron:  $r=70$  entre las variables, como resultados descriptivos se encontró que regularmente la experiencia determina las funciones (65,6%) y siempre (51,1%) el gestor se encuentra comprometido con la institución en la que trabaja. En conclusión, los participantes perciben una mediana satisfacción entre ambas variables.

López (2018) buscó describir la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio público mediante un estudio descriptivo y correlacional. Para esta investigación se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 282 personas y 180 personas. La correlación entre las variables fue de 0,969, es decir positiva y alta, mientras que con las dimensiones conocimiento fue un coeficiente ( $r=0,902$ ), habilidades ( $r=0,900$ ) y actitudes ( $r=0,792$ ), todas fueron positivas y altas. En conclusión, las variables se relacionan significativamente.

En Cajamarca, Abanto (2019) tuvo como objetivo relacionar la gestión del talento humano en la calidad de servicio. Siendo aplicado dos cuestionarios a los trabajadores de 3 hoteles. Teniendo como resultado que el 31,4% señaló estar de acuerdo con el desarrollo personal. En conclusión, a mayor gestión del talento humano, aumentará la calidad de servicio. ( $r = 0.772$ )

En Huancavelica, Aguilar y Manrique (2018) en su trabajo sobre la gestión del talento humano tuvo como finalidad el describir la variable. Fue una investigación no experimental y descriptiva. Su población estuvo conformada por 70 colaboradores de una red de salud y de muestreo censal. El 92,9% de los trabajadores considera que la

gestión del talento humano era buena y lo restante lo considera regular. En conclusión, la percepción de la gestión del talento humano fue considerada por los trabajadores como adecuada.

En Lima, Urquía (2017) tuvo como finalidad el determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio. Se aplicó el método de estudio experimental, cuantitativo, correlacional, descriptivo y de corte transversal. Se usó el instrumento SERVQUAL validado por el MINSA. Resultado: En la gestión de talento se evidenció un nivel alto (50%) y en calidad un nivel alto (61,40%). En conclusión, si existe relación en ambas variables. ( $r = 0,978$ )

En Comas, Retuerto (2017), tuvo como finalidad determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio. Usó un estudio no experimental de corte transversal aplicando cuestionarios a un total de 40 trabajadores. Siendo los resultados de 57.3% de los trabajadores perciben un nivel medio entre ambas variables. En conclusión, un compromiso organizacional de calificación moderada brindará una alta calidad de servicio. Siendo el valor  $r=0,476$  entre las variables.

De igual forma, Huanca (2016) planteó como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio. Se usó la metodología de estudio descriptivo, correlacional. Se aplicó cuestionarios a 33 trabajadores de salud y personal administrativo de distrito de Ventanilla. Se encontró como resultado  $r=0,011$  con un p valor de 0,952, el cual se llega a la conclusión que el tener una percepción de gestión de talento humano ya sea bueno o inadecuado, percibirían una calidad de servicio bueno.

El autor Narayanan et al. (2019) señala que la gestión del talento surgió en la década de 1990, en la cual los utilizan para reclutar, desarrollar y retener talentos, y utilizarlos para impulsar el desempeño de la organización. Sobre la base teórica de Talento Humano, se define como un enfoque estratégico que ayuda en la dirección, el cual tiene por finalidad desarrollar el máximo valor para la institución y así disponer



tanto del conocimiento, facultades y habilidades del personal para obtener resultados precisos para ser competitivos en el entorno actual, como en el que se vendrá. (Alarcón et al., 2019)

La gestión del talento (GT), según Álvarez et al. (2018), puede garantizar que la organización tenga una cantidad y calidad suficientes de talentos para cumplir con el desarrollo comercial actual y futuro de la organización. Este proceso incluye las diversas etapas importantes de la selección, el uso, la formación y la retención del talento. El núcleo de la gestión del talento es el “talento”, y su tecnología de menor nivel es “la definición de talento”, más concretamente: “el modelo de talento adecuado para una cultura y un puesto específicos”. Esto involucra tener pautas que lo acrediten como es la evaluación de calidad, el liderazgo, el propio talento, el centro de evaluación entre otros (Valladolid, 2021).

Para Osorio y Gil (2020), el lograr una gestión eficiente del talento requiere esfuerzos en cuatro aspectos: selección de talento, nombramiento de talento, desarrollo de talento y retención de talento: Selección de talentos: construir un sistema de posiciones y aclarar rangos; definir las habilidades centrales que los talentos deben poseer; atraer y reclutar talentos de manera sistemática y racional. Se tiene como definición básica de GT a una serie de actividades que planifican, organizan, coordinan y controlan los escenarios que inciden en el rol de los talentos (Durán y Martínez, 2020).

Con esta base antes mencionada se quiere llegar al punto que el talento humano es un capital intangible al cual se asignó un valor en las organizaciones, lo consideran relevante ya que brinda nuevos aportes que pueden aplicarse en los recursos humanos. En otras palabras, el sujeto es considerado como capital intangible o talento humano. Se fortalece mediante los siguientes elementos: capital intelectual, humano y social. Por otra parte, indica que talento humano requiere capacitarse, ya que este debe de transformarse para así darle valor a la organización. Aunque sea un

capital intangible se mostrará todo lo contrario al ver los resultados con productos de calidad como también en sus servicios (Briceño y Godoy, 2012).

Las dimensiones del Talento Humano son la Habilidad, el conocimiento y el compromiso. La dimensión de habilidad es la capacidad que se posee para actuar y lograr resultados específicos. Entonces, si se tiene la habilidad de tocar la guitarra, el resultado esperado es que se pueda tocar una música completa. El resultado esperado es que las habilidades son muy importantes, no solo en el lugar de trabajo, sino también en el aspecto social, educativo y personal. Es muy importante tener habilidades que ayuden a desarrollar habilidades profesionales (como habilidades técnicas), pero en realidad, las habilidades individuales son cada vez más importantes y relevantes (Alemán y Ramírez, 2020).

Sobre la dimensión del conocimiento se incluyen un conjunto de teorías, principios, estándares, técnicas, conceptos y otros aspectos del conocimiento que deben ser propiedad y ser comprendidos por quienes deben realizar su trabajo para alcanzar los estándares de desempeño (Saravia, 2018).

Sobre la dimensión de compromiso, se entiende como el grado de participación emocional e intelectual de los empleados en el establecimiento. Por lo tanto, se relaciona directamente y aumenta a medida que los empleados encuentran oportunidades de crecimiento y rentabilidad que contribuya a la conciliación de la vida, la familia y el trabajo (Apolo et al., 2021).

La siguiente variable que se investigó, es la calidad de atención, en la cual están incluidos los servicios de salud prestados a las personas y las poblaciones, logrando los resultados de salud deseados con el conocimiento profesional empleado. Sus elementos son: nivel técnico, nivel humano y nivel entorno (Manrique et al., 2018).

En base a esta definición de calidad se extienden puntos a tratar como es la promoción de la salud, la parte preventiva, el brindar el tratamiento adecuado, la

rehabilitación constante luego de la afección y los cuidados paliativos, y se llega a asumir que tras estos puntos medibles por la calidad de atención pueden ir mejorando continuamente con la meta de otorgar una atención holística, que cumpla las necesidades y expectativas que el usuario espera de un servicio a la salud de forma evidenciada, servicios que serán gozados por nosotros como persona, nuestros familiares y el conjunto de ellas el cual es la comunidad local según establecimiento correspondiente. (Vite y Romero, 2018).

La calidad de la atención es un concepto fundamental para la salud, que necesita ser mejor explicado, conocido y trabajado. Sin embargo, tiene el poder de articular todas las áreas de interés en salud, tales como la organización e infraestructura del sistema de salud, acceso, educación y calificación de los recursos humanos, políticas públicas y de salud, financiamiento, fortalecimiento de la atención primaria, comunicación entre profesionales, usuarios, gestores e instituciones. Además de la formación y funcionamiento de redes de salud y transversalidad con sectores como asistencia social y educación (Bernal y Luisana, 2021).

La gestión de la calidad (GC) de atención del paciente lleva consigo una estructura el cual es contar con un plan de acción, tener una organización de los servicios a brindar, llevar a cabo coordinaciones entre los encargados de los servicios y un control de los diversos elementos de la calidad de atención de enfermería, como del personal a cargo de acuerdo con el proceso de formación y las leyes de la calidad de atención, de manera que se pueda asegurar que los servicios brindados por el personal se cumplan con los estándares prescritos y satisfagan las necesidades de los trabajadores como del público usuario. (Suárez et al., 2018).

La teoría de la trilogía de Juran, define a la calidad como una estrategia de negocio, que evita que se presenten deficiencias en el servicio, es por ello que se debe de adecuarse al uso que se le da al servicio. Tomándose en cuenta los procesos de planificación, realizar controles y lograr mejorar la calidad, estos tres están relacionados entre sí. En el primer proceso, se suministra la parte operativa y los

medios correspondientes para dar como resultados la satisfacción de necesidades del cliente, este proceso se explica en diagramas de flujos. Luego, las fuerzas operativas se direccionan a la producción, para así analizarse los cambios que se deben de realizar al proceso para obtener una mejoría en la calidad. El autor resalta la importancia de las herramientas para cualquier tarea para así solucionar los problemas que ocurran dentro de la empresa (Chacó y Rugel, 2018).

Respecto a la dimensión del Nivel técnico, se relaciona a la investigación de calidad científicamente rigurosa en la atención ética al paciente, los cuales incluyen los procesos, seguidamente por los procedimientos, así también las acciones con base científica a realizarse, el cual a su vez está enmarcado a protocolos establecidos, según sustentan Pakzad et al. (2021). El personal de salud de enfermería tiene la capacidad de brindar una atención en base a un plan de atención de enfermería (PAE), el cual es medible ya que este plan previene situaciones de riesgo y demuestra un desempeño profesional óptimo en todos los procedimientos brindados a los pacientes con atención inmediata y sostenida.

Los servicios médicos prestados se evalúan a través del apoyo brindado, la competencia profesional, los servicios y la estructura física, con la finalidad de obtener resultados en términos característicos de eficacia. Para obtener mejores resultados, se debe establecer los criterios de prestación de servicios para mejorar la eficiencia del uso de atención en salud y brindar la seguridad, accesibilidad, continuidad e inclusión de la atención brindada (Krupchanka et al., 2017).

Acerca de la dimensión del Nivel Humano, se refiere al sentido del cuidado humano como un aspecto clave de los servicios médicos, que incluyen: Grado de interacción, relación y comunicación con los profesionales sanitarios y los usuarios. Información oportuna y clara que los usuarios puedan comprender, empatía, amabilidad, confianza, atención cálida y sincera, interés por quienes satisfacen sus puntos de vista, necesidades, veracidad de la información brindada y lenguaje comprensible. Brindando respeto a los pacientes, como son sus derechos, de lo

contrario estaríamos afectando la expectativa satisfactoria del paciente hacia la atención brindada. La calidad de los cuidados de enfermería tiene la capacidad de percibir las necesidades del paciente, brindando así una relación empática el cual hace que el enfermero se preocupe por ayudar a los pacientes a satisfacer sus necesidades en los aspectos biopsicológicos y sociales. (Ovretveit et al., 2017).

Sobre la dimensión del Nivel de entorno se incluyen las condiciones de ambientes, los espacios privados y sensación de confianza que el usuario espera y desea percibir en las instalaciones médicas de los servicios prestados, dentro del nivel de orden básico; así también como la ventilación, iluminación y comodidad que el usuario reconoce. Incluye situaciones y factores con el que se pueda sentir satisfecho. ambientes, protección de la privacidad y prestación de servicios públicos adecuados como es el presenciar las señalizaciones, medios de comunicación como es la presencia de teléfonos, limpieza del medio ambiente. En este sentido, la atención a largo plazo significa brindar un clima confortable, teniendo en cuenta la privacidad del procedimiento. (Stimpfel et al.,2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 *Tipo y diseño de investigación***

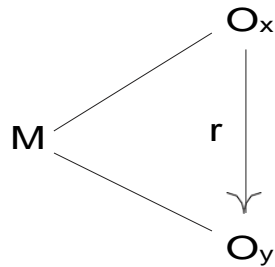
Mantiene un enfoque cuantitativo. En relación, Hernández y Mendoza (2018) aludió que las investigaciones cuantitativas comprenden cifras numéricas, con las cuales se describirán los sucesos analizados.

El tipo de investigación es básico, porque se recolectó los datos de ambas variables y se buscó incrementar los datos sin la finalidad de resolver problemas de la realidad. Por otra parte, es de diseño no experimental debido a que no hubo manipulación de la variable independiente (Universidad de Minnesota, 2016). Asimismo, se desarrolló de manera transversal ya que se realizó en un determinado tiempo y se estudió la variable de manera sincrónica (Ñaupas et al., 2014).

El esquema de investigación es correlacional y se representa a través de la siguiente figura:

## Figura 1

*Esquema correlacional*



Donde:

M : Muestra de estudio,

O<sub>x</sub> : Talento Humano

O<sub>y</sub> : Calidad de Atención al Paciente

r : Coeficiente de correlación entre variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Talento Humano

##### ***Definición Conceptual***

El talento humano son los conocimientos y competencias del trabajador en base a su Misión y Visión, con la finalidad de que sea fructífero. Según Lozano (2007) El talento, es un plus hacia el éxito en tiempos de globalización. El talento es la totalidad de competencias y habilidades en potencia donde buscan ser e innovar.

##### ***Definición Operacional***

Es medible por medio de las siguientes dimensiones: Habilidades teniendo como indicadores el manejo de recursos, responsabilidad social, destrezas; Conocimiento teniendo como indicadores Identificad, innovación, comprensión; y Compromiso teniendo como indicadores continuidad, afectiva, normativa.

## **Variable 2. Calidad de atención al paciente**

### ***Definición Conceptual***

Según UNICEF (2018), la calidad brindada al paciente debe de ser en base a sus necesidades del paciente acogiendo el paquete de servicios en base al diagnóstico a tratar dando así un trato terapéutico satisfactorio, consiguiendo una atención sanitaria eficaz.

### ***Definición Operacional***

Es medible por medio de las siguientes dimensiones: Nivel técnico teniendo los indicadores de conocimientos, eficiencia, competencia técnica, accesibilidad y seguridad; Nivel humano teniendo indicadores de cortesía y empatía, comunicación, seguridad; y Nivel de entorno teniendo como indicadores la organización del espacio, libre de riesgos, comodidad, continuidad.

### **3.3 *Población, muestra, muestreo y unidad de análisis***

#### **Población**

Son los pacientes atendidos en el establecimiento de salud del sector público durante un mes es en promedio 1084 pacientes. Siendo la población el conjunto de individuos que comparten características comunes (Jackson, 2015).



### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que reciben atención en el C.S. de Nieveria, del distrito de Lurigancho.
- Participación voluntaria.
- Respondieron los instrumentos a aplicarse en el estudio de investigación.

### **Criterios de exclusión**

- Personas menores de edad.
- Cuestionarios con respuestas incompletas.
- Los que no hayan accedido al consentimiento del instrumento.

### **Muestra**

La muestra se halló por medio de una fórmula que define las poblaciones finitas, teniendo el 95% de nivel de confianza y un 5% de error relativo, el cual se obtuvo para esta investigación una muestra (n) de 88 pacientes o usuarios atendidos en el establecimiento de salud Nieveria del distrito de Lurigancho.

Según Pineda es una parte de la totalidad de la población el cual será estudiada para generalizar los resultados hallados como el todo. Daniel (1987) se define a su vez que el tamaño N, representa la totalidad de la población, el cual se puede seleccionar así un número representado a la muestra siendo distinto al tamaño N (siempre que N sea tan grande que pueda garantizarse el muestreo). Por eso generalmente cuando las poblaciones son pequeñas se llegan a tomar en su totalidad. Lo anterior también se debe interpretar como que, de una población o un universo, puedan seleccionar un número indefinido de muestras (Pineda y Elías, 2008).

## **Muestreo**

Se usó el no probabilístico, ya que según Hernández y Mendoza (2018) se dependió de un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

### **3.4 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

#### **Técnica**

Se empleó la encuesta, pues permitió recolectar la información necesaria para ser analizado, asimismo cada persona contestó la información bajo un régimen estandarizado. (Soto, 2015)

#### **Instrumentos**

Se aplicaron dos cuestionarios por el cual se pudo recolectar las evidencias y registros de datos necesarios, los cuales representan a ambas variables (Soto, 2015).

### **3.5 *Procedimientos***

Al jefe del establecimiento de salud se solicitó la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento en el establecimiento de salud Nieveria. Luego se midió la confiabilidad del estudio por medio de una prueba piloto y seguidamente se aplicó los cuestionarios a la muestra, realizando el análisis estadístico e inferencial correspondiente.

### **3.6 Método de análisis**

Con la aprobación del instrumento por medio de la validación por juicio de expertos, Se aplicó la prueba de confiabilidad del Coeficiente Kuder Richardson KR-20, a través de una prueba piloto, los instrumentos empleados usaron la escala de Likert (Datos dicotómicos).

Luego de ello se aplicó los dos cuestionarios a un número seleccionado (muestra), obteniendo como resultado una matriz de respuestas el cual se pudo obtener un análisis descriptivo y se presentaron en tablas estadísticas, utilizando MS-Excel primeramente seguido del programa IBM-SPSS, ya que el programa SPSS es uno de los programas más usados en relación a nuestros instrumentos aplicados para hallar el promedio de las correlaciones existentes entre cada dimensión o variable.

Se usó el análisis inferencial, ya que partió desde los resultados de la estadística descriptiva, luego de realizar el cálculo de probabilidades para obtener las conclusiones de los objetivos.

Con respecto a la hipótesis se pudo contrastar de acuerdo a la distribución de los datos según variable y dimensión, en los resultados se evidenció que no hay una distribución normal, así que se aplicó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para la contrastación de las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizó en base a las reglas de redacción por las normas APA, considerando las citas y referencias pertinentes. Así también, luego de haber sido aprobado el instrumento a usar para la medición de variables, la investigadora no manipuló los datos obtenidos para el análisis.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Juicio de expertos

**Tabla 1**

*Validación del instrumento Talento Humano según juicio de expertos*

Expertos	Criterios		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dr. Germán Vicente Garay Flores	Cumple	Cumple	Cumple
Wong Silva Jean Pierre	Cumple	Cumple	Cumple
Yaniré María Zegarra Martínez	Cumple	Cumple	Cumple

Para validar el Instrumento de Talento Humano, aplicado en esta investigación, se recurrió a tres expertos, los cuales emitieron su juicio por medio de un informe de opinión, siendo aprobado el instrumento, el cual recolecta la suficiente información, según los criterios mencionados en la tabla 1.

**Tabla 2**

*Validación del instrumento Calidad de atención según juicios de expertos*

Expertos	Criterios		
	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dr. Germán Vicente Garay Flores	Cumple	Cumple	Cumple
Wong Silva Jean Pierre	Cumple	Cumple	Cumple
Yaniré María Zegarra Martínez	Cumple	Cumple	Cumple

En la tabla 2 se aprecia los tres expertos que aprobaron el instrumento respecto a la variable Calidad de atención al paciente, el cual recolecta la información suficiente y coherente.

#### 4.2 Prueba de confiabilidad

Se aplicó 2 encuestas para cuantificar los resultados de las variables talento humano y calidad de atención al paciente; previa validación de instrumentos. Para la evaluación de estos dos cuestionarios se aplicó la escala de Likert.

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la variable 1*

Encuesta	Nº de Ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Talento humano	17	88	0.868	Muy alta
D1: Habilidades	5	88	0.830	Muy alta
D2: Conocimiento	6	88	0.780	Alta
D3: Compromiso	6	88	0.707	Alta

Se aplicó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento sobre el talento humano, aplicado a la muestra de 88 usuarios, usando el programa IBM-SPSS Statistic 25 recomendado por Macías et al. (2016). Dando por resultado una alta confiabilidad al cuestionario de Talento humano teniendo un Alfa de Cronbach de 0.868.

**Tabla 4***Confiabilidad de la variable 2*

Encuesta	Nº de Ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Calidad de atención	19	88	0.957	Muy alta
D1: Nivel Técnico	5	88	0.881	Muy alta
D2: Nivel Humano	7	88	0.906	Muy alta
D3: Nivel entorno	7	88	0.904	Muy alta

Se aplicó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento sobre calidad de atención, aplicado a la muestra de 88 usuarios, usando el programa IBM-SPSS Statistic 25 recomendado por Macías et al. (2016). Dando por resultado una alta confiabilidad al cuestionario de calidad de atención teniendo un Alfa de Cronbach de 0.957.

#### **4.3 Estadística descriptiva**

Es la descripción de las variables según los 88 resultados de los cuestionarios aplicados.

**Tabla 5***Nivel de la variable: Talento Humano*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	20.5
Media	44	50.0
Alta	26	29.5
Total	88	100.0

Se obtuvo como resultado que el 50 % de los pacientes, aprecian el talento humano en el centro de salud Nievería, alcanzando un nivel medio, por otro lado, el

29.5 % aprecia un nivel alto relativamente cerca a lo que aprecia un grupo de personas, calificándolo como nivel bajo con un porcentaje de 20.5%, según lo indica la tabla 6.

**Tabla 6**

*Nivel de la variable: Calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	21.6
Medio	40	45.5
Alto	29	33.0
Total	88	100.0

En la tabla 6, se puede apreciar un mayor porcentaje a comparación del resto, ya que el 45% de encuestados aprecian la calidad de atención, calificándolo en un nivel medio; mientras el 33 % de pacientes aprecian un nivel alto, y un 21,6% de pacientes encuestados aprecian la calidad de atención como un nivel bajo.

#### **4.4 Estadística inferencial**

-

##### **Prueba de normalidad**

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad de la variable talento humano*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Var. Talento Humano	0.114	88	0.006
D1: Habilidad	0.092	88	0.063
D2: Compromiso	0.141	88	0.000
D3: Conocimiento	0.162	88	0.000



En la tabla 7, se aprecia que al contar con una muestra mayor a 50 personas, se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, pues se percibe que el p. valor de la variable Talento Humano y las dimensiones de compromiso y conocimiento presentan una distribución no normal porque la sig. es  $<0.05$ .

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de la variable calidad de atención y sus dimensiones.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Var 2 Calidad de Atención	0.111	88	0.009
D1: Nivel Técnico	0.140	88	0.000
D2: Nivel Humano	0.124	88	0.002
D3: Nivel de Entorno	0.121	88	0.003

En la tabla 8, se aprecia que el p\_valor de la variable calidad de atención y las dimensiones, nivel técnico, nivel humano y nivel de entorno tienen distribución no normal porque la sig. es  $<0.05$ , así que para contrastar las hipótesis, se empleó la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

## Contrastación de hipótesis

### *Hipótesis General*

Ho: No existe relación significativa entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021

H1: Existe relación significativa entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

**Tabla 9**

*Correlación de hipótesis general*

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Talento Humano	Sig. (bilateral) Coeficiente de correlación N	0,000 0,563 88

En la tabla 9 se percibe un p\_valor de 0.000, el cual es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, infiriendo que existe relación significativa entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

### ***Hipótesis específica 1***

Ho: No existe relación significativa entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

H1: Existe relación significativa entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación de hipótesis específica 1*

			Calidad de Atención
		Sig. (bilateral)	,000
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de Correlación	0,525
		N	88

En la tabla 10, se percibe un p\_valor de 0,00, por lo que se infiere que existe relación significativa entre las habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021

H1: Existe relación significativa entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021

**Tabla 11**

*Correlación de Hipótesis específica 2*

		Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Conocimiento	Sig. (bilateral)	0.000
		Coefficiente de correlación	0,373
		N	88

En la tabla 11, se observa un p\_valor de 0,00, concluyendo que existe relación significativa entre el conocimiento y la calidad de atención brindada al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

### ***Hipótesis específica 3***

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021

H1: Existe relación significativa entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021

**Tabla 12**

*Correlación de hipótesis específica 3*

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Compromiso	Sig. (bilateral)	0.000
		Coefficiente de correlación	0,491
		N	88

En la tabla 12 se observa un p\_valor de 0,00, concluyendo que existe relación significativa entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general determinar la relación que existe entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. En la contrastación de hipótesis existe relación significativa entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021, siendo el grado de correlación de  $R_s=0,563$ , indicando una correlación positiva media, teniendo una significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables; siendo medible a través de las dimensiones de habilidad, conocimiento, compromiso en relación a niveles de la calidad como es el nivel técnico, nivel humano y nivel del entorno; resultado que coincide con Urquía Reina (2017) donde su finalidad fue determinar la relación existente entre gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio, siendo usado para dicha investigación un cuestionario denominada SERQUAL, una Técnica muy seleccionada para evaluar el rendimiento de la gestión de calidad en salud, sin embargo, el instrumento usado fue modificada para dicha investigación.

Ahora bien, estos resultados son igualmente semejantes a los presentados por la autora Ramos en el año 2018 al encontrar en su investigación una relación directamente proporcional y significativa entre el talento humano y el desempeño laboral del personal de salud aplicado en el Hospital Municipal de los Olivos. Siendo de igual forma los resultados de Valladolid (2021) quien habla sobre la gestión de talento humano y calidad de atención brindado en los servicios de salud, el cual concluyó que si existe relación entre ambas variables, en otra investigación realizada por Aliaga (2021) llego a la conclusión que una regular gestión talento humano permitiría una buena calidad de servicio para los usuarios.

Por lo tanto estos estudios abalan lo antes mencionado por Valladolid (2021) que La mala calidad de la atención se debe a menudo a una falta de condiciones adecuadas para el servicio y el personal sanitario, como resultado de una importante escasez de recursos humanos que deben cubrir, incluyendo una escasez de especialistas, una mala accesibilidad, una falta de motivación y gestión del talento humano como resultado de una capacidad de respuesta defectuosa de los funcionarios, una falta de probidad, una falta de liderazgo y largos tiempos de espera, concluyendo que es una necesidad urgente de establecer recursos humanos. Factores que también lo había mencionado Ramos (2018) sobre el desempeño laboral, medido a través de la motivación laboral, eficiencia, eficacia, entre otros semejantes usados para evaluar la calidad de atención al paciente.

Con relación al objetivo específico 1, se planteó determinar la relación que existe entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021; hallando que existe relación significativa entre habilidad y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021, siendo el grado de correlación de  $R_s=0,525$ , evidenciando una correlación positiva media, teniendo una significancia bilateral de 0.000, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables; siendo medible a través de los indicadores de manejo de recursos materiales y humanos, responsabilidad social del personal de salud y destrezas del personal de salud relacionados a la calidad de atención; resultado que coincide con Matabajoy (2017) quien buscó medir la variable de evaluación de desempeño y calidad de vida laboral el cual llegó a la conclusión que existe relación directa entre ambas variables ya que se necesita fortalecer los procesos de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño, con la finalidad de obtener óptimos resultados en calidad de servicio.

Así también, estos resultados coinciden con Huamán (2021) quien investigó la gestión de RRHH y calidad de atención. Quien tuvo como resultados que el 57.6% de la gestión de recursos humanos es de nivel regular, mientras que 61.2% de calidad de atención es de nivel medio, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables. ( $r=0,639$ ), sin embargo, López (2018) en su trabajo de investigación llegó a la conclusión que las habilidades y calidad de servicio público se relacionan significativamente, teniendo una correlación de  $R_s=0,900$ , es decir positiva y alta,

En el segundo objetivo específico se pudo determinar la relación que existe entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. En la contrastación de hipótesis existe relación significativa entre el conocimiento y calidad de atención al paciente, siendo el grado de correlación de  $R_s=0,373$ , indicando una correlación positiva débil, teniendo una significancia bilateral de 0.000, evidenciando que existe relación significativa entre ambas variables; siendo medible a través de los indicadores de Identidad, Innovación y comprensión, resultados que coinciden con López (2018) quien tuvo como conclusión que el conocimiento y calidad de servicio público se relacionan significativamente, teniendo una correlación de  $R_s=0,902$ , es decir positiva y alta. De igual manera Narayanan et al. (2019) señala que el conocimiento del personal ayuda a obtener consecuencias favorables para ser competitivos al otorgar un servicio de calidad en el entorno actual, como en el que se vendrá. (Alarcón et al., 2019)

En relación al tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. En la contrastación de hipótesis existe relación significativa entre el compromiso y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021, siendo el grado de correlación de  $R_s=0,491$ , evidenciando una correlación positiva media, teniendo una significancia bilateral de 0.000, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables; siendo medible a través de los indicadores de continuidad, afectividad y normativa;



resultados que coincide con Retuerto (2017) quien tuvo como finalidad determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio, siendo su conclusión que existe relación significativa entre ambas variables teniendo una correlación de valor  $r=0,476$  el cual se podría describir que un compromiso organizacional de calificación moderada brindará una alta calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe relación significativa entre talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $r_s=0,563$ ).

**Segundo:** Existe relación significativa entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $r_s=0,525$ ).

**Tercero:** Existe relación significativa entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $r_s=0,373$ ).

**Cuarto:** Existe relación significativa entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor=0,000$ ;  $r_s=0,491$ ).

**Quinto:** De los resultados descriptivos, 79,5% de los pacientes aprobaron el talento humano de los trabajadores del centro de salud Nieveria; asimismo se evidenció que, un 78,5% de los usuarios indicaron que la calidad de atención es adecuada ya que tienen la percepción de que se les ofrece un servicio de acuerdo a sus requerimientos.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al jefe del establecimiento, RIS y red de salud, se recomienda capacitar a los integrantes de cada servicio en realizar procesos de mejoramiento de la calidad, enfocados en fortalecer la destreza de los trabajadores, en mecanismos de escucha, mecanismos para garantizar la privacidad durante la atención, información efectiva, buen trato, procedimientos seguros y una planificación actualizada según el contexto y realidad jurisdiccional para poder brindar atención con calidad a los pacientes mejorando la satisfacción de los usuarios externos.

**Segundo:** Al jefe del establecimiento de salud se recomienda operativizar los buzones de sugerencias, para tener información necesaria sobre las necesidades de los usuarios para implementar proyectos de mejora.

**Tercero:** Al jefe del establecimiento de salud se recomienda implementar estrategias para la seguridad del paciente en todas las áreas y procesos de atención, fortalecer los planes de auditorías y evaluaciones de todos los procesos de gestión y prestación para tomar decisiones con miras a mejorar continuamente los servicios de atención.

**Cuarto:** Al jefe del establecimiento de salud se recomienda desplegar y sostener estrategias de comunicación orientadas al usuario interno como los reconocimientos en ocasiones festivas en presencia de autoridades locales y regionales para promover con mayor frecuencia los espacios de confraternidad y salud mental, mejorando los niveles de motivación y compromiso.

**Quinto:** Al jefe del establecimiento de salud se recomienda incorporar dentro del Plan de Salud Local la participación continua en el análisis de situación de salud con autoridades locales para fortalecer las atenciones extramurales, identificando riesgos de la persona, familia y comunidad en el cuidado integral basado en el MAIS con el fin de obtener mayor recurrencia a una institución pública

**Sexto:** Al jefe del establecimiento, RIS y DIRIS LIMA ESTE se recomienda premiar al personal de salud con mejor desempeño en lograr mejores niveles de cumplimiento de objetivos de calidad por medio de la publicación trimestral de resoluciones directorales, de felicitación al servicio y a quienes lo conforman.

## REFERENCIA

- Abanto, M. (2018). *Relación de la Gestión del talento humano en la calidad de servicio en las empresas hoteleras del distrito de Cajamarca* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4059/Tesis%20Nora%20Abanto%20Cotrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, N. y Manrique, V. (2018). *Gestión del talento humano en los trabajadores de la Red de salud Tayacaja Región Huancavelica 2018* (tesis de maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26491/aguilan\\_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26491/aguilan_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón Quinapanta, M., Freire Lescano, L., Pérez Barral, O., Frías Jiménez, R., & Nogueira Rivera, D. (2018). *Medición del rendimiento del Talento Humano en Instituciones de Educación Superior*. producción científica. Ingeniería Industrial - Gestión Derechos Humanos: <file:///C:/Users/Elizabeth/Downloads/1815-5936-rii-40-01-24.pdf>
- Alemán Gonzáles, S. J., & Ramirez Isuiza, R. (2020). *Gestión de Talento Humano y Clima Laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Ucayali-2020*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3670>
- Aliga, J. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, zona registral N° V sede Trujillo – 2019* (tesis de doctorado). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57993/Aliaga\\_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57993/Aliaga_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, C. V., Ángel, C. P. J., & Osorio, A. G. (2018). Docencia-servicio: responsabilidad social en la formación del talento humano en salud en Colombia. *Educación Médica*, 19, 179-186. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181317301675>
- Apolo-Pérez, K. L., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Vicuña-Matute, W. G. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 38-66. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/419>

- Bernal, S., & Luisana, J. (2021). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la percepción y satisfacción del usuario que asiste al Centro de Salud Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2020-2021 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6041>
- Briceño, F. y Godoy, E. (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67. [https://www.researchgate.net/publication/331001142\\_El\\_talento\\_humano\\_Un\\_capital\\_intangible\\_que\\_otorga\\_valor\\_en\\_las\\_organizaciones\\_human\\_talent\\_An\\_intangible\\_capital\\_that\\_gives\\_value\\_in\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/331001142_El_talento_humano_Un_capital_intangible_que_otorga_valor_en_las_organizaciones_human_talent_An_intangible_capital_that_gives_value_in_organizations)
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revistas Espacios*; 39(50): 14-23. [www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf](http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf)
- Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 3(6), 2-15. <http://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>
- ESAN. (2016). Conexionesan. Obtenido de los diferentes conceptos de calidad en salud: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- ESAN. (2018). ¿Cómo funciona la categorización en establecimientos de salud? Salud | Apuntes empresariales | ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/como-funciona-la-categorizacion-en-establecimientos-de-salud/>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018) *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Huamán, E. (2021). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020* (Tesis de maestría). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman\\_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huanca, M. (2016). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016* (tesis de maestría). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7148>
- Jackson, S. (2015). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach* (5.a ed.). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rTZBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Research+Methods+in+Psychology,+485th+Edition&ots=c2euKJ1x9B&sig=KsT\\_z\\_W2HJXEfhED\\_76MWxU55DU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rTZBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Research+Methods+in+Psychology,+485th+Edition&ots=c2euKJ1x9B&sig=KsT_z_W2HJXEfhED_76MWxU55DU#v=onepage&q&f=false)
- Krupchanka, D., Khalifeh, H., Abdulmalik, J., Ardila-Gómez, S., Armiya'u, A. Y. U., Banjac, V., ... & Sartorius, N. (2017). Satisfaction with psychiatric in-patient care as rated by patients at discharge from hospitals in 11 countries. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 52(8), 989-1003.
- López, A. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado 2018. Balance 's. Tingo María* (Perú), 6(7), 12-17. <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Lozano Correa, L. J. (2007). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Obtenido de REDALYC: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Manrique, A., Manrique, C., Chávez, B., Manrique, E. (2018). *Calidad técnica y percibida del servicio de operatorio dental en una clínica dental docente* (tesis de maestría). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007)
- Ministerio de Salud. (2019). *Análisis situacional de salud del distrito de Lurigancho Chosica 2019*. <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima->

2019/CD\_MINSA/DOCUMENTOS\_ASIS/ASIS\_DISTRITO%20CHOSICA%202019.pdf

- Ministerio de Salud. (2021). Manual de Implementación del Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida para la Persona, Familia y Comunidad (MCI) 2021. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>
- Matabajoy, J., Matabachoy, M. y Obando, L. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto - Colombia. *Univ. Salud.*;20(1): 26 - 36. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Narayanan, A., Rajithakumar, S., & Menon, M. (2019). Talent management and employee retention: An integrative research framework. *Human Resource Development Review*, 18(2), 228-247.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (4a. ed.). Ediciones de la U.
- OECDiLibrary. (2020). Panorama de la Salud: Latinoamerica y el Caribe 2020. Obtenido de <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/cf683db0-es/index.html?itemId=/content/component/cf683db0-es>
- Osorio, J. R. P., & Gil, M. C. R. (2020). Docente asistencial y la formación de talento humano en salud para psicólogos en ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista Reflexiones y Saberes*, (13), 29-33. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/1217>
- Øvretveit, J., Zubkoff, L., Nelson, E. C., Frampton, S., Knudsen, J. L., & Zimlichman, E. (2017). Using patient-reported outcome measurement to improve patient care. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(6), 874-879.
- Pakzad, M., Telford, K., Ward, K., & Keighley, M. (2021). Seizing the opportunity to improve patient care: pelvic floor services in 2021 and beyond.
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>



- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica De Enfermería*, 9(1), 2-14.  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Paredes, K. (2021). Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima - 2021(tesis de maestría)..[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67398/Paredes\\_RKDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67398/Paredes_RKDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda, Elías B. (2008) Metodología de la investigación 3era edición. OPS
- Retuerto, A. (2017). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016 (tesis de maestría).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6927/Retuerto\\_FAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6927/Retuerto_FAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stimpfel, A. W., Djukic, M., Brewer, C. S., & Kovner, C. T. (2019). Common predictors of nurse-reported quality of care and patient safety. *Health care management review*, 44(1), 57-66.
- Vite,H., Romero, W., Palomeque,I. (2018).Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos* V(2) 68-78  
<https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/66>
- Salazar, J (2020). Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban (tesis de maestría).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar\\_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. (2a ed.). Lima: Diograf.Taboada
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., Anchundia, R.(2018) Percepción sobre calidad de atención en el Centro de Salud CAI III. --  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

UNICEF, SNS. (OCTUBRE de 2018). Metodología para la observación de los procesos de atención y humanización . Obtenido de Fondo de naciones unidas para la infancia:

<https://www.unicef.org/dominicanrepublic/informes/metodolog%C3%ADa-para-la-observaci%C3%B3n-de-los-procesos-de-atenci%C3%B3n-y-humanizaci%C3%B3n-en-los>

University of Minnesota. (2016). Research Methods in Psychology. Editorial de Bibliotecas de la Universidad de Minnesota.

Urquía, A. (2017). Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016 (tesis de maestría). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270>

Valladolid, A. Y. G., & Alarcón, M. C. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. Salud & Vida Sipanense, 8(1), 100-108. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602>

Vásquez, A. (2019). Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II EsSalud Jaén (tesis de maestría). <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4064/Tesis%20Amalia%20del%20Rosario%20Vásquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yalli, J. (2019). Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018 (tesis de maestría). <repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3170/TESIS-2019-POSGRADO-EMPRESARIALES-YALLI%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD NIEVERIA DEL DISTRITO DE LURIGANCHO, 2021

Autor: ELIZABETH SANDRA NOA VILLANUEVA

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES e indicadores</b>				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre el talento humano y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>Existe relación entre las Habilidades y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p> <p>Existe relación entre el conocimiento y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p> <p>Existe relación entre el compromiso y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Nieveria del distrito de Lurigancho, 2021</p>	<b>Variable 1: Talento Humano</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Habilidades	Manejo de recursos Responsabilidad social Destrezas	1-2 3 4-5	Escala: Ordinal, Escala politémica	Bajo 17 - 55 Medio 56 - 69 Alto <b>70 – 85</b>
			Conocimiento	Identificad Innovación Comprensión	6-7 8-9 10-11	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Rara vez	
			Compromiso	Continuidad Afectiva Normativa	12-13 14-15 16-17	4.algunas veces 5.Siempre	
			<b>Variable 2: Calidad de Atención al Paciente</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
nivel técnico	Conocimientos eficientes Competencia técnica Accesibilidad y seguridad	1-2 3 4-5	Escala: Ordinal, Escala politémica	Bajo (19-68)  Medio (69-82)			
Nivel Humano	Cortesía e empatía Comunicación Seguridad	6-7-8-9 10-11 12	1. Totalmente es desacuerdo	Alto (83 -95)			
Nivel entorno	Organización del espacio Libre de riesgos Comodidad Continuidad	13 14 15-16 17-18-19	2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo				

**ANEXO 2 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, <b>transversal</b>, correlacional</p> <div data-bbox="235 639 403 889" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     M --- Ox     M --- Oy     Ox &lt;--&gt;  r  Oy             </pre> </div> <p>M=Es la muestra donde se realiza el estudio,</p> <p>Ox = Talento Humano</p> <p>Oy = Calidad de Atención al Paciente</p> <p>r= Coeficiente de correlación entre las variables estudiadas</p> <p>.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Pacientes del Centro de Salud Nievería del distrito de Lurigancho</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>88 pacientes</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>No probabilístico, intencional, por conveniencia.</p>	<p><b>Variable 1: Talento Humano</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario estrategia "talento Humano</p> <p><b>Autor original:</b> Inca Parra, José Albino (2020)</p> <p><b>Adaptado por:</b> Elizabeth Sandra Noa Villanueva</p> <p><b>Monitoreo:</b> Virtual</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Pacientes.</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Calidad de Atención al Paciente</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Calidad de Atención al Paciente</p> <p><b>Autor original:</b> Gama Matos, Olenka Anny (2020)</p> <p><b>Adaptado por:</b> Elizabeth Sandra Noa Villanueva</p> <p><b>Monitoreo:</b> Virtual</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> pacientes</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para el análisis descriptivo se ordenarán los datos recopilados en categorías para determinar sus frecuencias, y se presentarán en tablas y gráficos estadísticos, utilizando MS-Excel y SPSS.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para el análisis inferencial se aplicará el coeficiente de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, presentando los resultados en tablas con su respectiva interpretación.</p>

## ANEXO 3 – INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL TALENTO HUMANO

Suplico a Ud. leer detenidamente las siguientes afirmaciones y marcar la alternativa que cree conveniente mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	siempre

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1. Habilidades</b>					
1. En el Servicio se cuenta con los recursos necesarios para la atención (recurso humano y recurso material)					
2. Existe un manejo adecuado de los recursos en el Servicio.					
3. En el Servicio existe un sentido de responsabilidad social para generar valor público.					
4. El personal posee destreza para cumplir su rol funcional					
5. El personal que lo atendió estuvo capacitado para atenderlo.					
<b>Dimensión 2. Conocimiento</b>					
6. Existe un grado de identidad para cumplir con su labor encomendada					
7. La identidad institucional es propiciada por la Dirección					
8. Existe una cultura de innovación de parte del personal del servicio					
9. La Dirección propicia incentivos para generar innovación para el cumplimiento de tareas encomendadas.					
10. La Dirección posee conocimiento de sus funciones a desempeñar					
11. Cree usted que el trabajador de salud tiene conocimiento de sus deberes y derechos Laborales.					
<b>Dimensión 3. Compromiso</b>					
12. Prefiere la continuidad en su área de trabajo					
13. La continuidad en el cargo laboral del personal ayuda a mejorar el desempeño laboral.					
14. La actividad laboral que realiza el personal del Servicio es con afecto a sus funciones.					
15. Existe un clima afectivo favorable en la Administración.					
16. Existe un grado de cumplimiento de la normatividad vigente por parte del personal del Servicio para con sus acciones en el Servicio.					

17. Los planes estratégicos están enmarcados con la normatividad del Ministerio de Trabajo

**Cuestionario para medir la calidad de atención al paciente**

Suplico a Ud. leer detenidamente las siguientes afirmaciones y marcar la alternativa que cree conveniente mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Totalmente es desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1 Técnica</b>					
1. El conocimiento del personal de salud le transmitió confianza					
2. Usted recibió una atención de calidad y calidez del personal de salud					
3. El personal de salud aplico el lavado de manos antes y después de atenderlo					
4. Se sintió seguro con los cuidados que le brindó el personal de salud					
5. El personal de salud le explico sobre los exámenes y procedimiento que se le iba a realizar					
<b>Dimensión 2. Humana</b>	1	2	3	4	5
6. El personal de salud le saludó y trató por su nombre					
7. El personal de salud se mostró comprensiva y lo escuchó					
8. El personal de salud le brindó un trato amable					
9. El personal de salud le brindó apoyo emocional					
10. El personal de salud acudió oportunamente al llamado					
11. El personal de salud le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas durante su atención.					
12. El personal de salud mantuvo su privacidad					
<b>Dimensión 3. Entorno</b>	1	2	3	4	5
13. El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden					
14. El servicio donde fue atendido se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
15. El personal de salud le hizo participar en su autocuidado					
16. El personal de salud mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
17. El personal de salud le orientó a usted y familia sobre el flujograma de atención.					
18. El personal de salud le orientó a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
19. El personal de salud le enseñó a usted y familiar como debe tomar su medicamento en casa					

## ANEXO 4 - FORMULA ESTANDARIZADA PARA HALLAR EL NÚMERO DE MUESTRA DE UNA POBLACIÓN

La muestra se halló con la siguiente fórmula estadística:

$$\frac{N.p.q. z^2}{E^2 (N-1)+z^2p.q}$$

En donde:

N: 1084

Z: nivel de confianza=1.95

p : área bajo la curva normal=0.5

q : área complementaria =0.5

E : Error estándar =0.01

Hallando "n"

$$n = \frac{1084 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.95^2}{0.1^2 \times (1084 - 1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1084 \times 0.25 \times 3.8025}{0.01 \times (1083) + 3.8025 \times 0.25}$$

$$n = \frac{271 \times 3.8025}{10.83 + 0.950625}$$

$$n = \frac{1030.4775}{11.780625}$$

$$n = 87.47$$

$$n = 88$$





5	3	3	1	4	16	3	1	1	1	1	1	8	3	4	4	3	4	1	19	43	5	5	1	4	4	19	4	4	4	1	3	3	3	22	3	3	4	1	3	4	5	23	64
2	3	4	3	4	16	4	3	3	3	4	5	22	3	4	4	3	5	5	24	62	3	4	5	4	4	20	2	4	4	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	3	5	25	68
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	19	3	5	4	4	3	5	24	63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	4	4	27	75
2	4	4	3	4	17	4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	4	4	5	25	68	4	3	4	5	4	20	4	4	4	3	3	3	4	25	4	4	3	3	4	4	4	26	71
5	4	4	4	3	20	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	3	4	20	63	4	3	2	3	4	16	3	4	4	3	3	4	4	25	3	3	4	3	2	3	3	21	62
4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	5	24	5	5	3	4	4	3	24	70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	5	3	4	4	4	27	74
5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	34	5	3	4	5	2	5	5	29	88
3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	63	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	4	3	5	32	5	5	4	4	3	4	5	30	84
2	5	4	5	5	21	4	4	5	1	5	5	24	5	5	4	4	4	5	27	72	4	5	2	3	4	18	2	4	4	2	2	4	4	22	4	2	3	3	4	4	4	24	64
1	2	4	3	3	13	4	2	3	4	4	4	21	4	4	5	3	4	4	24	58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	27	3	4	4	4	4	4	4	27	74
4	4	4	3	4	19	4	2	3	2	1	2	14	3	4	4	5	3	4	23	56	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	2	4	4	23	4	4	4	4	3	4	4	27	70
3	3	2	3	4	15	3	2	3	4	1	3	16	2	5	5	5	3	5	25	56	3	4	2	4	3	16	4	2	3	3	4	3	4	23	4	4	4	4	1	2	4	23	62
3	2	1	1	4	11	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	2	4	5	24	63	3	3	4	4	4	18	5	4	3	2	2	2	1	19	4	5	5	3	3	5	5	30	67
3	4	4	5	5	21	4	4	3	3	4	5	23	5	4	4	3	5	5	26	70	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	5	5	4	33	4	3	5	5	4	5	5	31	86
3	2	4	2	3	14	5	1	4	3	5	2	20	3	2	4	2	4	2	17	51	3	4	2	5	3	17	2	1	4	2	5	1	3	18	3	2	1	2	3	2	1	14	49
5	5	4	5	5	24	5	5	2	3	4	5	24	5	5	5	5	5	5	30	78	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	93
2	3	2	4	3	14	2	2	1	2	3	3	13	4	3	2	3	3	3	18	45	4	4	5	4	5	22	4	5	5	3	4	5	5	31	4	3	5	4	4	3	5	28	81
1	1	5	4	5	16	5	5	3	3	4	5	25	1	4	4	5	4	5	23	64	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	1	4	3	26	5	5	3	5	3	5	5	31	81
1	5	1	5	5	17	5	1	5	1	1	5	18	5	5	1	5	5	5	26	61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	95
1	1	1	2	2	7	4	2	3	3	3	1	16	1	1	3	1	1	3	10	33	1	2	1	1	4	9	1	1	3	1	1	1	1	9	3	3	1	1	2	3	1	14	32
4	5	3	4	5	21	5	5	3	3	4	3	23	3	4	5	5	2	5	24	68	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	5	5	33	4	4	5	3	3	5	5	29	86
5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	1	26	1	5	5	5	5	5	26	75	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	93
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	95
4	3	4	3	5	19	1	4	5	4	3	5	22	2	3	3	5	1	5	19	60	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	4	4	3	4	4	27	77

## ANEXO 6 - Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el talento humano

### I. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Wong Silva Jean Pierre  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de talento humano  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Inca Parra, José Albino (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1. HABILIDADES</b>							
1	En el Servicio se cuenta con los recursos necesarios para la atención (recurso humano y recurso material)	X		X		X		
2	Existe un manejo adecuado de los recursos en el Servicio.	X		X		X		
3	En el Servicio existe un sentido de responsabilidad social para generar valor público.	X		X		X		
4	El personal posee destreza para cumplir su rol funcional	X		X		X		
5	El personal que lo atendió estuvo capacitado para atenderlo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. CONOCIMIENTO</b>							
6	Existe un grado de identidad para cumplir con su labor encomendada	X		X		X		
7	La identidad institucional es propiciada por la Dirección	X		X		X		
8	Existe una cultura de innovación de parte del personal del servicio	X		X		X		
9	La Dirección propicia incentivos para generar innovación para el cumplimiento de tareas encomendadas.	X		X		X		

10	L a Dirección posee conocimiento de sus funciones a desempeñar	X		X		X		
11	Cree usted que el trabajador de salud tiene conocimiento de sus deberes y derechos Laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. COMPROMISO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	Prefiere la continuidad en su área de trabajo	X		X		X		
13	La continuidad en el cargo laboral del personal ayuda a mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		
14	La actividad laboral que realiza el personal del Servicio es con afecto a sus funciones.	X		X		X		
15	Existe un clima afectivo favorable en la Administración.	X		X		X		
16	Existe un grado de cumplimiento de la normatividad vigente por parte del personal del Servicio para con sus acciones en el Servicio.	X		X		X		
17	Los planes estratégicos están enmarcados con la normatividad del Ministerio de Trabajo	X		X		X		

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Wong Silva Jean Pierre      **DNI: 70304870**

**Especialidad del validador:** **Dr. en Educación- Ingeniero de Telecomunicaciones e Informática**

**03 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de atención

### III. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Wong Silva Jean Pierre  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de la Calidad de atención  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Gama Matos, Olenka Anny (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1 TÉCNICA</b>							
1	El conocimiento del personal de salud le transmitió confianza	X		X		X		
2	Usted recibió una atención de calidad y calidez del personal de salud	X		X		X		
3	El personal de salud aplico el lavado de manos antes y después de atenderlo	X		X		X		
4	Se sintió seguro con los cuidados que le brindó el personal de salud	X		X		X		
5	El personal de salud le explico sobre los exámenes y procedimiento que se le iba a realizar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. HUMANA</b>							
6	El personal de salud le saludó y trató por su nombre	X		X		X		
7	El personal de salud se mostró comprensiva y lo escuchó	X		X		X		
8	El personal de salud le brindó un trato amable	X		X		X		

9	El personal de salud le brindó apoyo emocional	X		X		X	
19	El personal de salud acudió oportunamente al llamado	X		X		X	
11	El personal de salud le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas durante su atención.	X		X		X	
12	El personal de salud mantuvo su privacidad	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3. ENTORNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
13	El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden	X		X		X	
14	El servicio donde fue atendido se encuentra en buenas condiciones de limpieza	X		X		X	
15	El personal de salud le hizo participar en su autocuidado	X		X		X	
16	El personal de salud mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo	X		X		X	
17	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre el flujograma de atención.	X		X		X	
18	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	X		X		X	
19	El personal de salud le enseñó a usted y familiar como debe tomar su medicamento en casa	X		X		X	

**Observaciones: Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr.: Wong Silva Jean Pierre

**DNI: 70304870**

**Especialidad del validador: Dr. en Educación- Ingeniero de Telecomunicaciones e Informática**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**03 de noviembre del 2021**



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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el talento humano

### V. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Dra: Yaniré María Zegarra Martínez  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de talento humano  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Inca Parra, José Albino (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1. HABILIDADES</b>							
1	En el Servicio se cuenta con los recursos necesarios para la atención (recurso humano y recurso material)	X		X		X		
2	Existe un manejo adecuado de los recursos en el Servicio.	X		X		X		
3	En el Servicio existe un sentido de responsabilidad social para generar valor público.	X		X		X		
4	El personal posee destreza para cumplir su rol funcional	X		X		X		
5	El personal que lo atendió estuvo capacitado para atenderlo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. CONOCIMIENTO</b>							
6	Existe un grado de identidad para cumplir con su labor encomendada	X		X		X		
7	La identidad institucional es propiciada por la Dirección	X		X		X		
8	Existe una cultura de innovación de parte del personal del servicio	X		X		X		
9	La Dirección propicia incentivos para generar innovación para el cumplimiento de tareas encomendadas.	X		X		X		
10	La Dirección posee conocimiento de sus funciones a desempeñar	X		X		X		

11	Cree usted que el trabajador de salud tiene conocimiento de sus deberes y derechos Laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. COMPROMISO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	Prefiere la continuidad en su área de trabajo	X		X		X		
13	La continuidad en el cargo laboral del personal ayuda a mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		
14	La actividad laboral que realiza el personal del Servicio es con afecto a sus funciones.	X		X		X		
15	Existe un clima afectivo favorable en la Administración.	X		X		X		
16	Existe un grado de cumplimiento de la normatividad vigente por parte del personal del Servicio para con sus acciones en el Servicio.	X		X		X		
17	Los planes estratégicos están enmarcados con la normatividad del Ministerio de Trabajo	X		X		X		

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra. Yaniré María Zegarra Martínez      **DNI: 21123665**

**Especialidad del validador: Dr Investigación científica**

**03 de noviembre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



**Firma del Experto Informante**



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de atención

### VII. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Dra: Yaniré María Zegarra Martínez  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de calidad de atención  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Gama Matos, Olenka Anny (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

### VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1 TÉCNICA</b>							
1	El conocimiento del personal de salud le transmitió confianza	X		X		X		
2	Usted recibió una atención de calidad y calidez del personal de salud	X		X		X		
3	El personal de salud aplico el lavado de manos antes y después de atenderlo	X		X		X		
4	Se sintió seguro con los cuidados que le brindó el personal de salud	X		X		X		
5	El personal de salud le explico sobre los exámenes y procedimiento que se le iba a realizar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. HUMANA</b>							
6	El personal de salud le saludó y trató por su nombre	X		X		X		
7	El personal de salud se mostró comprensiva y lo escuchó	X		X		X		
8	El personal de salud le brindó un trato amable	X		X		X		

9	El personal de salud le brindó apoyo emocional	X		X		X		
19	El personal de salud acudió oportunamente al llamado	X		X		X		
11	El personal de salud le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas durante su atención.	X		X		X		
12	El personal de salud mantuvo su privacidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. ENTORNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden	X		X		X		
14	El servicio donde fue atendido se encuentra en buenas condiciones de limpieza	X		X		X		
15	El personal de salud le hizo participar en su autocuidado	X		X		X		
16	El personal de salud mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo	X		X		X		
17	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre el flujograma de atención.	X		X		X		
18	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	X		X		X		
19	El personal de salud le enseñó a usted y familiar como debe tomar su medicamento en casa	X		X		X		

**Observaciones: Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra: Yaniré María Zegarra Martínez

**DNI: 21123665**

**Especialidad del validador: Dr. Investigación científica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**03 de noviembre del 2021**



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

**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el talento humano

### IX. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Dr. Garay Flores, Germán Vicente  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de talento humano  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Inca Parra, José Albino (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

### X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1. HABILIDADES</b>							
1	En el Servicio se cuenta con los recursos necesarios para la atención (recurso humano y recurso material)	X		X		X		
2	Existe un manejo adecuado de los recursos en el Servicio.	X		X		X		
3	En el Servicio existe un sentido de responsabilidad social para generar valor público.	X		X		X		
4	El personal posee destreza para cumplir su rol funcional	X		X		X		
5	El personal que lo atendió estuvo capacitado para atenderlo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. CONOCIMIENTO</b>							
6	Existe un grado de identidad para cumplir con su labor encomendada	X		X		X		
7	La identidad institucional es propiciada por la Dirección	X		X		X		
8	Existe una cultura de innovación de parte del personal del servicio	X		X		X		
9	La Dirección propicia incentivos para generar innovación para el cumplimiento de tareas encomendadas.	X		X		X		
10	La Dirección posee conocimiento de sus funciones a desempeñar	X		X		X		

11	Cree usted que el trabajador de salud tiene conocimiento de sus deberes y derechos Laborales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. COMPROMISO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	Prefiere la continuidad en su área de trabajo	X		X		X		
13	La continuidad en el cargo laboral del personal ayuda a mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		
14	La actividad laboral que realiza el personal del Servicio es con afecto a sus funciones.	X		X		X		
15	Existe un clima afectivo favorable en la Administración.	X		X		X		
16	Existe un grado de cumplimiento de la normatividad vigente por parte del personal del Servicio para con sus acciones en el Servicio.	X		X		X		
17	Los planes estratégicos están enmarcados con la normatividad del Ministerio de Trabajo	X		X		X		

**Observaciones:**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:** Garay Flores, Germán Vicente

**DNI:** 10790283

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica

**03 de noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**tenido del instrumento que mide la Calidad de atención**

**Firma del Experto Informante**

## XI. DATOS GENERALES:

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Dr. Garay Flores, Germán Vicente  
**INSTRUMENTO** : Cuestionario de calidad de atención  
**AUTOR DEL INSTRUMENTO** : Gama Matos, Olenka Anny (2020)  
**MODIFICADO POR** : Elizabeth Sandra Noa Villanueva (2021)

## XII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Por favor, marcar con un aspa, según su apreciación.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1 TÉCNICA</b>							
1	El conocimiento del personal de salud le transmitió confianza	X		X		X		
2	Usted recibió una atención de calidad y calidez del personal de salud	X		X		X		
3	El personal de salud aplicó el lavado de manos antes y después de atenderlo	X		X		X		
4	Se sintió seguro con los cuidados que le brindó el personal de salud	X		X		X		
5	El personal de salud le explicó sobre los exámenes y procedimiento que se le iba a realizar	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. HUMANA</b>							
6	El personal de salud le saludó y trató por su nombre	X		X		X		
7	El personal de salud se mostró comprensiva y lo escuchó	X		X		X		
8	El personal de salud le brindó un trato amable	X		X		X		
9	El personal de salud le brindó apoyo emocional	X		X		X		
19	El personal de salud acudió oportunamente al llamado	X		X		X		

11	El personal de salud le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas durante su atención.	X		X		X		
12	El personal de salud mantuvo su privacidad	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. ENTORNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
13	El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden	X		X		X		
14	El servicio donde fue atendido se encuentra en buenas condiciones de limpieza	X		X		X		
15	El personal de salud le hizo participar en su autocuidado	X		X		X		
16	El personal de salud mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo	X		X		X		
17	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre el flujograma de atención.	X		X		X		
18	El personal de salud le orientó a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	X		X		X		
19	El personal de salud le enseñó a usted y familiar como debe tomar su medicamento en casa	X		X		X		

**Observaciones: Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr.: Garay Flores, Germán Vicente

**DNI: 10790283**

**Especialidad del validador: Estadística e investigación científica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**03 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 7 - AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de Octubre del 2021

Carta de Presentación N° 117- 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

SR (A)

VERONICA FIGUEROA BENAVENTE

CENTRO DE SALUD NIEVERIA DEL PARAISO

Jefe médico del establecimiento

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Noa Villanueva, Elizabeth Sandra N° DNI 47616560 y código de matrícula N° 7002503800 estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

Talento humano y calidad de atención al paciente en un centro de salud I-3 del distrito de Lurigancho, 2021.

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Helga Ruth Majo Marrofo". Below the signature is a horizontal line, and underneath that line is the printed name and title: "Dra. Helga Ruth Majo Marrofo", "Jefa de la Escuela de Posgrado", and "Campus Lima Ate".

Dra. Helga Ruth Majo Marrofo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20502258282
CLAS NIEVERIA DEL PARAISO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
VERONICA JENNIFER FIGUEROA BENAVENTE	07446483

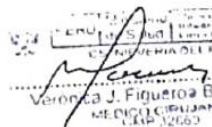
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Talento humano y calidad de atención al paciente en un centro de salud I-3 del distrito de Lurigancho, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Elizabeth Sandra Noa Villanueva	47616560

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

  
 Verónica J. Figueroa Benavente  
 MEDICINA GENERAL  
 C.E.P. 32650

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**



(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.