



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo de  
la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021

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

**AUTORA:**

Paniagua Diego, Gilda Inés (ORCID: 0000-0001-8937-1366)

**ASESOR:**

Dr. Humberto Béjar, Luis (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ  
2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis de maestría está dedicada a mi madre por su arduo esfuerzo y valentía, que con su ejemplo me inspira cada día, y a mi amada hija Milka por todo el amor que me da expresado en paciencia y comprensión en las arduas horas de ausencia con la única intención de ver concluido este logro profesional.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios, a mi asesor y docentes de la universidad que con su conocimiento y apoyo me motivaron a desarrollarme como profesional

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33

VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Expertos en la validación de instrumentos	19
Tabla 2 Variable Gestión de recurso humanos y sus dimensiones	21
Tabla 3 Variable Calidad de servicio y sus dimensiones	22
Tabla 4 Correlación entre la variable Recursos humanos y calidad de servicio	24
Tabla 5 Correlación entre la dimensión apoyo organizacional y la calidad de servicio	25
Tabla 6 Correlación entre la dimensión compromiso con el trabajo y la calidad de servicio	26

## Índice de figuras

Figura1 Variable Gestión de recursos humanos y sus dimensiones	21
Figura2 Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones	22

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo en la DIRIS Lima Norte, 2021” se realizó con la finalidad de medir el nivel de calidad de servicio administrativo, teniendo como objetivo general analizar la relación de las variables estudiadas en la presente investigación, su enfoque es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, su alcance fue transversal, con una población de 144, la muestra tomada fue de 104 colaboradores. Para ello, se usó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario para cada variable, que fue validado por juicio de expertos, la variable recursos humanos tuvo un Alfa de Cronbach de 0,911 lo cual significó una confiabilidad estadística muy alta, la variable calidad de servicio obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.932 que significó una confiabilidad muy alta y un Alfa de Cronbach general de 0.930 que fue una confiabilidad muy alta. En la investigación realizada se llegó a la conclusión que existe correlación entre las variables de estudio, con un valor estadístico positivo medio.

**Palabras claves:** Gestión de recursos humanos, calidad de servicio, apoyo organizacional, compromiso con el trabajo, empatía.



## **Abstract**

The present research work entitled "Management of human resources and quality of administrative service in the DIRIS Lima Norte, 2021" was carried out in order to measure the level of quality of administrative service, having as a general objective to analyze the relationship of the variables studied. In this research, its approach is quantitative, the type of research is basic, correlational level, with a non-experimental design, its scope was cross-sectional, with a population of 144, the sample taken was 104 collaborators. For this, the survey technique was used, using as an instrument a questionnaire for each variable, which was validated by expert judgment, the human resources variable had a Cronbach's Alpha of 0.911 which meant a very high statistical reliability, the variable quality of service obtained a Cronbach's Alpha of 0.932 which meant a very high reliability and a general Cronbach's Alpha of 0.930 which was a very high reliability. In the research carried out, it was concluded that there is a correlation between the study variables, with a mean positive statistical value.

**Keywords:** Human resource management, quality of service, organizational support, commitment to work, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial gestionar los recursos humanos es importante, las empresas emplean estos activos en el proceso administrativo y ellos se adaptan a las nuevas exigencias y tendencias del mercado, para ofrecer calidad de servicio. Desde 2015 con la agenda 2030 se ha reconocido que los recursos humanos son fundamentales para garantizar una atención de calidad a la población (Montoya, 2018).

A nivel global los recursos humanos de una organización o institución son considerados como la suma de sus capacidades, habilidades físicas y trabajo que cuentan para llevar a cabo el logro de las metas organizacionales (Salazar, 2016). Asimismo, en Latinoamérica, aun cuando las instituciones cuentan con el presupuesto no es suficiente al no contar con personal apto para ejecutar los proyectos y la aplicación de nuevas herramientas, trayendo como resultado la deficiencia de los servicios y el incumplimiento de las metas institucionales (Sánchez, 2016).

De los componentes de la calidad del servicio público, se tiene entonces que una de las piezas fundamentales del proceso administrativo son los recursos humanos que son una parte de ese engranaje que tiene toda maquinaria destinada a la producción o a brindar un determinado servicio, en tal sentido, la gestión pública ha convertido a los recursos humanos en parte de su objeto de estudio, primero en el campo de la gestión privada pero ahora también aplicado al sector público, desde entonces los estudios sobre la administración del personal ya sea en el sector privado y público ha ganado cada vez más importancia para que la entidad pública o privada tenga éxito (Zafra, 2017).

En el Perú la poca inversión pública, así como la deficiente gestión en los recursos desencadenan servicios de baja calidad, que no satisface la demanda de los pobladores, reflejo de ello son los problemas recibidos en el servicio brindado a cada usuario. Proporcionar servicios de calidad a la población es uno de los objetivos que se enmarcan en la política de modernización del estado peruano, por ello dictamina y propone una serie de esfuerzos para el logro de un estado con servicios de calidad (Arbulú, 2016).

En tal sentido, la investigación sobre gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo se ha centrado en un área específica del sector salud como es la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (DIRIS L.N.) unidad administrativa responsable de las operaciones, gestiones de procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud dentro de los nueve distritos a su cargo que comprende su jurisdicción donde se evidenció una deficiencia a la hora de elegir a sus colaboradores, poca capacitación hacia los servidores para desarrollar habilidades y conocimientos ante cualquier cambio en los procesos que realizan lo que trasciende en una dificultad en el rendimiento laboral y mala calidad del servicio (Díaz, 2020).

Según el Plan de Desarrollo de las Personas (2018) del gobierno peruano que se constituyó un instrumento que permitió el ejercicio de las funciones en cada servidor, dando cumplimiento a la implementación de atención al usuario en el primer nivel, a los recursos humanos, personal de salud, equipamiento e infraestructura y hacer más eficiente los servicios brindados a la población, fue elaborado como referencia a los objetivos estratégicos institucionales y las actividades programadas, lo cual permite mejorar y potenciar las actividades en todo los servidores incrementando los conocimientos, para contribuir con los objetivos y mejorar los servicios de la calidad a los usuarios. (R.D N° 168-2018-MINSA/DIRIS.LN/1).

De acuerdo con lo expuesto se formuló como problema general: Si la gestión de los recursos humanos es fundamental ¿porque la calidad de servicio administrativo es deficiente en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021? Como problemas específicos: Si el apoyo organizacional es el grado en que la organización valora y se preocupa por su personal ¿cómo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021? y Si el compromiso con el trabajo es un activo intangible en beneficio de la institución ¿cómo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021? Por consiguiente, esta investigación cuenta con justificación teórica, puesto que se basó en diversas teorías de autores, las cuales aportan para la descripción bibliográfica en cada variable de estudio que por la cual se regirá la investigación.

El desarrollo del factor humano demanda acciones que están centradas en el mejoramiento de las condiciones en que se desempeña el colaborador en favor de la compañía para satisfacer las diversas necesidades y este tiene que sentirse seguro y satisfecho en el ambiente que se desenvuelve (Montoya y Boyero, 2016) a su vez, la calidad del servicio depende de la estrategia de la organización, cómo quiere ser percibida y pueden competir eficazmente distinguiéndose por el servicio de calidad y mayor satisfacción puesto que encuentra más de lo que busca (Hennayake, 2017 y Arellano, 2017) en cuanto a la justificación práctica, se brindará recomendaciones a la DIRIS L.N. con la finalidad de mejorar las falencias referentes a cada variable de investigación. Una justificación de la investigación es cuando se expone las razones y se demuestra que el estudio es necesario y de gran importancia. (Hernández y Mendoza, 2018).

Por lo tanto, se formuló el objetivo general: Analizar la gestión de los recursos humanos y su relación con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. A su vez los objetivos específicos: Describir de qué manera el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. Describir de qué manera el compromiso con el trabajo involucra a los empleados se relaciona con de la calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

Planteamos la hipótesis general; la gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021, también se planteó las Hipótesis específicas: El apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021 y el compromiso con el trabajo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando las investigaciones a nivel internacional se tuvo a Sánchez (2021) quien en su investigación propuso la creación de un instrumento de evaluación de desempeño laboral dirigido a cargos comerciales que contemplen las dimensiones esenciales del desempeño en la organización, investigación exploratoria de enfoque cuantitativo de tipo instrumental, población 280 trabajadores, muestra de 120 personas, resultados de análisis estadístico, instrumento validado y confiable para su empleo, donde concluyó que si existe correlación entre los modelos de evaluación de los recursos humanos y desempeño laboral. Asimismo, Soto y Delgado (2020) tuvieron el objetivo de caracterizar la política pública de recursos humanos, de investigación fue básica, diseño no experimental, descriptivo, se empleó tablas de registros de datos, y la fuente fue la revisión bibliográfica, la técnica de análisis fue desarrollada mediante la revisión sistemática, concluyeron que las políticas públicas son herramientas de gestión en beneficio de las instituciones públicas y se considera el recurso humano como elemento primordial para alcanzar los objetivos institucionales y nacionales a pesar de ello los países las Américas no avanzan en sus políticas públicas.

Por su parte, Agudelo (2019) tuvo como objetivo el análisis de la gestión humana en proyectos organizacionales, partiendo de metodologías existentes, con el propósito de evaluar su aplicación con la realidad y su efecto con la estrategia, el clima, el desempeño organizacional, desde la percepción de los involucrados en cada proyecto, el objetivo de esta investigación no radica en la obtención de datos medibles, porcentajes o cantidades, esta investigación fue cualitativo, se elaboró entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, en conclusión se comprendió que para la gestión de proyectos se debe considerar la importancia de las pautas de las metodologías para una implementación adecuada. Por otro lado, Armijos et al. (2019) tuvieron como objetivo analizar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, el estudio fue descriptivo, tipo revisión bibliográfica, determinando que los recursos humanos tienen que ver con las políticas empresariales, en conclusión, se considera que los recursos humanos son muy importantes que cuentan con conocimientos, amplia experiencia, conocimiento, diversas habilidades, con capacidades y competencias desarrolladas en la institución. Por

su parte Calvopiña et al. (2019) se plantearon como objetivo diseñar un enfoque de talento humano, orientado a la calidad, fue descriptivo explicativo, exploratoria corte transversal, con una población de 19 establecimientos recreativos y esparcimiento, el tamaño de muestra es de 95 clientes, instrumento de medición el cuestionario, concluyeron que es diseñado y validado el manual de talento humano para establecimientos recreativos, así también se estableció el diseño de cargos con sus respectivas evaluaciones de desempeño; políticas de procedimientos y normas, definieron los procedimientos a cumplir en el reclutamiento y selección del personal. Mediante Monroy y Urcadiz (2018) quienes tuvieron como objetivo principal determinar la percepción promedio de la calidad en el servicio y su repercusión en la satisfacción del cliente, se empleó la encuesta, muestra 207 comensales, fue de tipo transversal donde se encontró como hallazgos la importancia de realizar un análisis del servicio en los empresarios, concluyeron que la calidad del servicio tiene correlación positiva considerable con la satisfacción del cliente.

Por su parte, Rivera (2019) en su investigación tuvo el objetivo principal evaluar la calidad de servicio y satisfacción del cliente, la investigación fue cuantitativa, método descriptivo cuantitativo, técnica encuesta, muestra 180 clientes, como resultados se tuvo que la percepción de la calidad del servicio brindada en Greenandes Ecuador fue inferior a las expectativas de los clientes, referente a fiabilidad y capacidad de respuesta influyen en la satisfacción del clientes y así minimizar la insatisfacción de cada cliente estableciendo estrategias, para ello la empresa debe trabajar con orientación al cliente para ello la empresa debe trabajar con orientación al cliente para lograr relaciones a largo plazo. Por otro lado, Suafiyudin et al. (2016) quienes tuvieron como objetivo proporcionar información en base a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se realizó un estudio cuantitativo, instrumento cuestionario, técnica encuesta, muestra 411 encuestados. Se emplearon análisis de correlación y regresiones jerárquicas para analizar los datos donde demuestra que las características de la calidad del servicio tienen relación positiva con la satisfacción del cliente. Los atributos tangibles, seguridad y empatía tienen una relación significativa con la satisfacción del cliente, la fiabilidad y capacidad de respuesta son insignificantes. Mientras que la empatía

tiene correlación con la satisfacción del cliente, y la capacidad de respuesta tiene relación positiva débil.

Para Ganga et al. (2018) que tuvieron como propósito presentar la calidad del servicio medido en el juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt mediante la técnica SERVQUAL, instrumento cuestionario, fue de carácter exploratorio – descriptivo, tipo transversal, llegando a la conclusión que el poder judicial y las entidades públicas de Chile se encuentran bajo el foco de atención por los continuos problemas en la administración burocrática a de los usuarios, por ello la calidad de los servicios debe tener en cuenta las experiencia propias o ajenas a dicho servicio.

De acuerdo a las antecedentes nacionales se presentó a Leiva (2021) quien realizó una investigación donde determinó la incidencia de la gestión de los recursos humanos en el desempeño laboral, fue diseño no experimental, transversal, población 21 trabajadores, según los resultados indicaron que la gestión de recursos humanos fue calificado el 70% como deficiente, y el desempeño laboral también fue calificado como deficiente en un 70%, existiendo correlación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Asimismo, Alcoser y Quispe (2020) tuvieron como objetivo determinar como la gestión de recursos humanos influye en la calidad de servicio, fue una investigación descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, muestra 168 colaboradores y 381 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Los resultados obtenidos se tienen que el 34% de los colaboradores mencionaron que casi nunca se sienten motivados y un 60% consideraron que a veces el trato de los servidores es adecuado. Finalmente concluyeron que existe una relación muy significativa entre el clima organizacional, reconocimiento del personal, y compromiso por parte del colaborador.

También, Morales y Rey (2020) tuvieron la finalidad de tener una mejor comprensión respecto a la Ley del servicio civil, fue una investigación básica no experimental, descriptivo simple, se empleó la encuesta, muestra de 95 trabajadores, se concluyó que la Ley del Servicio Civil tuvo el propósito establecer un régimen único y exclusivo para el personal que labora en entidades públicas del estado, y deben realizar acciones preliminares para llevar a cabo el pase al nuevo régimen laboral, por último la oficina de personal no realizó los trámites

correspondientes sobre la aplicación del sistema administrativo de recursos Humanos. Asimismo, Vilca (2019) su investigación fue determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la misión institucional del Ministerio Público, fue una investigación aplicada, descriptiva, diseño no experimental, población 135 personas, muestra 100 personas, técnica encuesta, instrumentos cuestionario, llegando a concluir la determinación de la incidencia de la gestión de recursos humanos en la misión institucional a través de las políticas, estrategias, remuneración, productividad y la auditoría del desempeño laboral.

Para Flores (2019) quien tuvo como objetivo determinar el vínculo entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, fue cuantitativo, descriptivo – correlacional, no experimental, teniendo una muestra de 28 profesionales y técnicos, instrumento cuestionario, técnica la encuesta, se concluyó con la existencia de un vínculo significativo entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. Según, Hernández et al. (2019) tuvieron el objetivo de medir la satisfacción del usuario con la atención en salud y determinar los factores asociados a la tercera edad, fue corte transversal, técnica encuesta. Se incluyó un total de 14,206 adultos que fueron atendidos en algún establecimiento del MINSA, finalmente concluyeron que los usuarios externos en su mayoría calificaron buena o muy buena la atención que brinda el establecimiento del MINSA.

Del mismo modo Custodio et al. (2017) tuvieron el objetivo de describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud – Ica, fue diseño descriptivo, tipo transversal, nivel observacional, muestra 130, fue usó una encuesta SERVQUAL, los resultados hallados fueron insatisfacción global 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida (62.3%), en confiabilidad (50.8%), aspectos tangibles (56.2%), empatía (48.5%) y seguridad (46.9%), finalmente concluyeron que las expectativas respecto de las percepciones. Por ello, no se encontró la estadística significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global.

Asimismo, Arciniegas y Mejías (2017) en su investigación tuvieron el objetivo de validar el instrumento SERVQUAL para medir las variables presentadas que afectan la calidad de servicio, con un estudio de tipo cuantitativo emplearon muestreo probabilístico y aplicaron la técnica de la encuesta para levantar la



información, siendo el resultado que los estudiantes universitarios en su mayoría sienten conformidad con los servicios brindados por el programa de estudios. Finalmente, las conclusiones fueron relevantes y contribuyeron a diseñar e implementar mejoras en las estrategias de calidad en la educación universitaria. Otro estudio de Muñoz (2017) el objetivo de su investigación fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, la investigación fue correlacional, cuantitativo, no experimental, con corte transversal, población y muestra 20 trabajadores pertenecientes a la oficina nacional de procesos electorales, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Por otro lado, determinó la relación significativa entre la gestión administrativa y los trabajadores.

Además, Turpo (2021) en su estudio determinó como la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del administrado, su investigación correlacional, cuantitativa, transversal, muestra 384 ciudadanos, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó que entre la calidad del servicio y la satisfacción del administrado no existe relación significativa, a pesar de la falta de relación entre las variables existen aspectos en lo que es necesario pueda mejorar la gerencia de administración tributaria. Por otra parte, Ugarte (2021) en su investigación determinó como objetivo la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, tipo aplicada, cuantitativa descriptiva - correlacional diseño no experimental, transversal, población 2500 estudiantes usuarios del comedor, muestra 333 estudiantes, llegando a concluir que existe relación directa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. A su vez, existe relación entre las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los estudiantes.

Nuestra primera variable Gestión de recursos humanos, se sustenta en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo en el año 1932, quien refiere que, el trabajo es una actividad social típica. Los niveles de producción están más influenciados por las normas del grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado hacia el trabajo y la naturaleza del equipo en el que está involucrado son factores decisivos para la productividad (Huamán, 2021).

La gestión del talento se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para orientar los puestos gerenciales relacionados con personas o recursos, implementar procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño (Chiavenato, 2017).

La gestión del talento humano son acciones que, realizada el departamento de recursos humanos para atraer, captar e incorporar nuevos colaboradores a la organización para aportar sus conocimientos y habilidades referente a la calidad de servicio, sin embargo, los aspectos implicados en la problemática de estudio es la poca capacitación y ausencia de la capacidad de liderazgo (Amaru, 2017).

La Gestión de Recursos Humanos tiene la función de comunicar todas estas políticas y preocuparse por promover los valores de la organización entre los empleados. Para ello es necesario analizar los patrones de liderazgo que existen en la organización, los canales de comunicación existentes, las direcciones de comunicación entre dirección y empleados, la satisfacción de los empleados, su aceptación de los valores de la empresa, etc. (Robbins, 2016).

Después de haber analizado los autores extraemos ideas fuerza que constituyen el marco conceptual como sustento epistemológico e iremos analizando cada una de ellas.

Los recursos humanos: Son un stock de conocimientos, experiencias, habilidades, compromisos, destrezas, actitudes y aptitudes de los colaboradores en beneficio de la organización. Se dice que el recurso humano contribuye en el crecimiento, posicionamiento y reputación de marca. Los recursos humanos se encargan del reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal, así como la retención de dicho recurso, considerando las características valiosas y únicas de cada empleado porque permite crear ventaja sobre el capital humano. Chiavenato, I. (1999) son las personas que forman parte de las organizaciones y desempeñan funciones específicas que dinamizan los recursos organizacionales. También se considera como un conjunto de prácticas y políticas para dirigir cargos gerenciales. Es un conjunto de acciones que una organización requiere para atraer, desarrollar y retener empleados de calidad. Implica reclutar candidatos calificados, orientar, formar y retener buenos empleados con motivación, valoración de su desempeño y compensaciones. (Jama, 2018).

La gestión del capital humano: Se centra en temas de administración y dirección para el logro de los objetivos. Por ello todo directivo debe manejar herramientas de gestión con la finalidad de cambiar las actitudes, valores, conductas de los colaboradores en el ambiente donde laboran para generar un clima organizacional efectivo. El talento humano es parte de la naturaleza de la persona, de sus competencias y desempeño lo cual genera valor a la institución. Un talento es la persona que posee un diferencial competitivo resaltando los conocimientos, habilidades, juicio, actitud, liderazgo, trabajo en equipo, promover la motivación y el compromiso para elevar los niveles de eficiencia y eficacia con persistencia y el esfuerzo acorde a los objetivos planteados en los diferentes periodos.

La gestión de recursos humanos: Opta por el uso efectivo y la adaptación correspondiente de los recursos humanos con el clima laboral. Es un proceso de reclutamiento del personal, que es la incorporación de nuevo personal idóneo a la organización dependiendo del puesto a ocupar que puede ser reclutamiento externo o interno; selección del personal que influye como un filtro para seleccionar a las personas indicadas para el puesto correcto; contratación del personal, es cuando ya aceptan ambas partes y pasan a firmar un contrato ya sea a tiempo indeterminado o determinado; inducción al personal es hacer que el nuevo colaborador se familiarice con la empresa incluyendo los compañeros de trabajo, la cultura, historia, políticas, la jerarquía y manuales que tiene la empresa. Al respecto Skripak, (2016) indica la importancia de la gestión de recursos humanos es cuando la empresa es capaz de adaptarse a los diversos cambios sociales, a la mentalidad de nuevas generaciones y cambios laborales que son visibles en la competitividad, el estilo de vida moderno y costos de los recursos. Así mismo, la gestión de los recursos humanos es un enfoque coherente e integral para el empleo y el desarrollo de las personas, además puede ser considerada como una filosofía sobre cómo la gente debería ser administrado, preocupándose por la ética en base a un conjunto de normas morales y valores (Amrstrong, 2016).

Apoyo organizacional: El apoyo organizacional se relaciona con la capacidad de influir que tienen los colaboradores en la organización, para generar una ventaja competitiva considerando tres formas de apoyo entre ellos, apoyo de los supervisores, las recompensas organizacionales y condiciones laborales, es así que cuando el colaborador percibe que la organización le brinda beneficios genera

un sentimiento de obligación hacia la empresa, esto indica que el colaborador hará lo posible para devolver la recompensa a su organización en un futuro. Para Stinglhamber et al. (2019) el apoyo organizacional son las percepciones que tienen los colaboradores sobre el grado de como su institución se preocupa por su bienestar y valora sus atribuciones.

Por otro lado es un tipo de apoyo necesario para realizar un trabajo de manera eficaz (Muhammand et al.2020) y que se diferencia por características laborales y las condiciones del lugar del trabajo (Salazar, 2018) por otro lado es la interpretación que tienen los empleados en base al grado en que la organización valora sus aportaciones y se preocupa por el bienestar de los empleados (Ojeda, 2015), la gran parte de la valoración que las instituciones hacen a los colaboradores es en cuanto a los esfuerzos, contribuciones y dedicación que brindan hacia la empresa y esperando que les otorgue beneficios. (Flores y Gómez, 2018).

El apoyo organizacional percibido se desarrolló como resultado de las estrategias y actitudes específicas de la organización hacia sus trabajadores aumentando su bienestar por ello la teoría de AOP se basa en el intercambio social y la confianza que es un elemento esencial para poder lograr el compromiso del empleado con su institución (Nayir, 2012).

Compromiso con el trabajo: Vivimos en una era donde cada vez es menos el compromiso, los millennials no se comprometen mucho con el trabajo y esto puede tener efecto sobre las siguientes generaciones. Compromiso es tener una mentalidad positiva que siempre está diferenciado por la dedicación y absorción en el centro laboral lo cual define la calidad de vida incluyendo el bienestar, social, físico, económico y cultural de los colaboradores incluyendo su compromiso, sus percepciones de la autosuficiencia en base al rendimiento laboral, para ello (Salazar, 2018) refiere que el compromiso con el trabajo se caracteriza por ser enérgico y tiene la disposición de invertir esfuerzo, dedicación, entusiasmo e inspiración por el trabajo, es la medida de la fuerza de la identificación del empleado con las metas y valores que hay en la organización. (Fornes y Rocco, 2017) por otro lado, es la magnitud de la relación de un empleado con una organización, relacionado con varios factores como la creencia del colaborador dentro de los valores y objetivos organizacionales, la actitud del colaborador al esforzarse (Trofimov, 2017), así también es el deseo de crecimiento, desarrollo para mantener

a largo plazo las relaciones de intercambio, realización de promesas implícitas y explícitas en beneficios económicos y sociales de los implicados que tiene intereses en común. (Neves, 2018). Destaca una preocupación por el logro de un sentido de compromiso de los colaboradores con la organización para lograr una mayor productividad. (Cuesta, 2015). Según, Alraowwad et al. (2020) Atraer y retener a los mejores en una empresa es el objetivo de cualquier organización, pero es más fácil decirlo que hacerlo, pues uno de los principales problemas que tienen es la pérdida de sus recursos humanos.

Nuestra segunda variable Calidad de servicio, se sustenta en la teoría de la Calidad total de Deming en el año 1894, quien refiere que, es la gestión de cada parte del proceso de producción de un producto o servicio, además, es la gestión activa de todos los recursos, abarcando todo lo que pueda estar incluido en la satisfacción del cliente (Sánchez, 2020).

Calidad: está relacionada con lo que cada cliente realmente recibe y la forma como el cliente valora lo que recibe y el servicio es percibido por el sentimiento, la necesidad, voluntad y conversación efectiva de modo que pueda caer bien a los usuarios, por ello todos los colaboradores de la organización considerando la jerarquía deben centrarse en satisfacer al cliente y a descubrir las debilidades en la calidad (Kotler, 2016). De esta manera, la calidad de servicio es cumplir con la satisfacción y expectativas de cada cliente, considerando ciertas características como la intangibilidad que indica que los servicios no son verificados por el consumidor antes de su adquisición; la heterogeneidad donde los servicios son variables de cliente a cliente y día a día; la inseparabilidad es la relación entre el cliente y la persona que presta el servicio; la caducidad indica que los servicios caducan muy rápido por ello, se debe aprovechar de la mejor manera sus bondades y beneficios (Fontalvo y Vergara, 2017).

La calidad de servicio: Es la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas. Para ello, las organizaciones deben motivar constantemente a los empleados y ayudar a fortalecer las habilidades en relación con el servicio para lograr ventaja competitiva mediante la satisfacción de los usuarios que es una evaluación post consumo. Entonces la satisfacción de los clientes origina recompensas muy reales para la compañía fomentando lealtad e imagen corporativa, para ello las empresas deben conocer a profundidad las necesidades,

los gustos de los clientes porque a mayor conocimiento menor es el número de errores sobre las apreciaciones. Un buen sistema de calidad de servicio construye la diferenciación basados en puntualidad, validez y pertinencia de los clientes, lo cual requiere de permanentes esfuerzos para lograr excelencia en la atención a cada usuario. Se debería considerar como un objetivo estratégico principal que toda organización preste especial atención (Dabholkar et al., 1996 citado en Zouari, G. y Abdelhedi, M. 2021). Para Parasuraman et al., (1985) lo definen como la opinión juiciosa que tiene el consumidor sobre el servicio recibido. La Secretaria de Gestión Pública del Estado Peruano (2020) según la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece que el estado debe modernizarse y fin de brindar servicios de calidad en todas las entidades estatales.

Elementos tangibles: Es todo lo material que puede ser percibido por los cinco sentidos, haciendo énfasis en el tacto con la finalidad de conocer las características físicas, los elementos tangibles dentro de una organización comunican representaciones físicas del servicio a cada cliente, Por otro lado se considera las apariencias de las instalaciones físicas, de los equipos materiales y algún material de comunicación (Sierra et al., 2017), estos indican que la calidad se transmite al cliente mediante el diseño de la institución, la imagen e infraestructura (Duque, 2014 citado en Morocho y Burgos, 2018) , se indica que los bienes, productos y materiales pueden ser tangibles o intangibles y este a su vez debe ser tangibilizados (Schonsleben, 2019). Las empresas que prestan servicios deberían desarrollar estrategias para destacar lo tangible, como incorporar equipos de vanguardia, buena comunicación con sus colaboradores a través de documentos y plantear estrategias para satisfacer a sus clientes dentro de sus instalaciones. (Calixto et al., 2017)

Fiabilidad: Es la habilidad en la ejecución del servicio prometido de manera que inspire confianza, Díaz et al., (2016) también es la capacidad de realización de forma precisa y confiable, Kitapci, (2016) donde los servicios deben ser impecables desde la primera vez y en el tiempo prometido, Mukhles, (2018), entonces los factores de confiabilidad incluyen realizar la tarea o servicio en un tiempo determinado, mostrar el interés de resolver las inquietudes y problemas de los clientes (Majid et al., 2017),

Capacidad de respuesta: Es identificar las fuerzas que transforman a la organización referente a los cambios del medio ambiente y las estrategias para enfrentarlo en base al conocimiento y las habilidades desarrolladas en la organización, lo cual se relaciona con la velocidad, la coordinación y el desempeño de acciones. Es la disposición de la organización en proporcionar ayuda al cliente de manera correcta y rápida en la solución de sus problemas oportunamente (Sánchez, 2016), también es la capacidad de ser sensible a la comunicación de otros para ser visto como un oyente para reconocer las necesidades y deseos de los demás, con simpatía y compasión (Bárbara et al., 2019), tiene que ver con el conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas que potencian a la organización porque se relacionan con el desempeño, la velocidad, y coordinación (Liao et al., 2003 como se citó en Demuner et al., 2018).

Seguridad: Es el grado de atención mostrada por los colaboradores y las habilidades que inspiran creatividad y cercanía, mostrando ética profesional, cortesía y seguridad, es un conjunto de valores de los individuos en una organización como un objetivo a lograr (Rocco y Garrido, 2017), las organizaciones más seguras son las que mayor calidad ofrecen (Sánchez, 2016), Por otra parte, la seguridad es el comportamiento cortés y hábil que los empleados transmiten al cliente al tener suficientes conocimientos para responder las interrogantes formuladas. (Paripancca, 2019).

Empatía: Se considera como la atención de forma individual que brindan las instituciones a los usuarios, agrupando diferentes criterios de comunicación y comprensión del usuario. Es contar habilidad para ponerse en el lugar de otra persona y poder comprender sus emociones, con el fin de ser uno mismo, siendo reales, denotando calidad humana, valores y confianza (Chauvie, 2015), es la atención individualizada a los clientes mediante sus formas de servicio, esta dimensión intenta transmitir el significado a través de la personalización o servicios personalizados que los clientes son únicos y especiales, en este caso los proveedores de servicios deben saber los requerimientos y preferencias de los clientes (Ramya 2019). Por otro lado, empatía es un fenómeno orientado para cambiar las motivaciones de las personas dando resultados empáticos (Cameron et al., 2018), Cabe mencionar y recalcar que empatía significa cuidar y brindar servicio personalizado a los clientes, puesto que este es único y especial (Pakurar

et al., 2019), por ello la empatía se relaciona con la compasión, simpatía (Cuff & Borwn, 2016), que actúa como mediadora en cualquier conducta prosocial, ya que permite hacer un experimento del estado psicológico con la situación actual, y con los sentimientos de los demás. (Gómez, y Narváez, 2020)



### **III. METODOLOGÍA**

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

Esta investigación tuvo enfoque cuantitativo, dado que toda información recopilada será sometida a una prueba estadística para obtener resultados numéricos.

Para Hernández y Mendoza (2018) una investigación cuantitativa se enfoca en medir algunas características que pueda llevar a encontrarse en la investigación donde se emplean herramientas matemáticas y estadísticas.

Es de tipo básica, ya que buscó conocimientos y teorías investigadas con la finalidad de ascender el conocimiento científico y teorías (Hernández y Mendoza 2018), Igualmente es correlacional puesto que busca establecer la relación existente de las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicio. Tiene un valor explicativo por el hecho de saber que dos conceptos se relacionan (Hernández y Mendoza, 2018) y el diseño es no experimental de corte transversal dado que los resultados no tienen un tratamiento para variar. Se realiza sin modificación de las variables, es decir sin forma intencionada manipulación de las variables. (Hernández et al., 2014).

Denominamos transversal a todo estudio donde la información es obtenida en un solo momento o en un solo instante con la finalidad para ser estudiadas en ese tiempo (Hernández y Mendoza, 2018)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Variable 2: Calidad de servicio

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

Viene a ser todo aquello que forma un universo como los animales, expedientes, hospitales, los objetos, las organizaciones consideradas, que será parte de la elección para la muestra cumpliendo con una serie características. (Arias et al.,

2016). Para esta investigación la población que conforma es 144 colaboradores, 64 nombrados 80 del D.L N° 1057 (CAS).

Criterio de inclusión:

- Se consideró sujetos de estudio al personal nombrado y personal contratado (C.A.S)

Criterio de exclusión:

- Se excluyeron a del presente estudio a los trabajadores en condición de locadores de servicio (terceros).

### **Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) refieren la muestra es una porción de la población de donde se recogen los datos importantes y deben ser representativos de la población para generalizar los resultados.

En esta investigación se aplicó la formula donde arrojó un resultado de 104 personas para realizar la encuesta y recolectar información relevante. La unidad de análisis fue el colaborador administrativo de la DIRIS L.N.

### **Fórmula**

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

#### **Dónde:**

N= Población

Z= Nivel de significancia 95% que el valor asociado a la tabla es 1.96

p y q= los valores son 0.50 para cada uno

E= Representa al error máximo, que se permite en esta investigación con una valoración de 5% =0.05

n= Tamaño de la muestra

Entonces tenemos

$$n = \frac{144*1.96*1.96*0.5*0.5}{143*0.05*0.05+1.96*1.96*0.5*0.5}$$

$$n = \frac{138.276}{1.3179}$$

$$n = 104.92$$

$$n = 104$$

## **Muestreo**

Es probabilístico aleatorio, puesto que los elementos que contiene la población tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos y formar la muestra (Hernández et al., 2014).

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación la técnica empleada fue la encuesta, constituida por una serie de preguntas para ambas variables aplicadas a la muestra establecida. Para medir la calidad de servicio se basó el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en 1985, entre los diferentes modelos este es el más aceptado para evaluar la calidad de servicio. Para la variable gestión de recursos humanos se consideró un cuestionario en escala Likert del autor (Sierra et al., 2017). Por eso, se considera que la encuesta es una técnica de recojo de datos a mediante preguntas, para obtener información sobre la problemática de investigación. (López y Fachelli, 2015).

Para esta investigación se empleó el cuestionario adaptado a un lenguaje fácil de comprender y entender, que se adaptará a las posibilidades del investigador, estará dirigido a los colaboradores de la DIRIS L.N, 2021. Es el instrumento de recojo de datos mediante las preguntas enunciadas de forma ordenada, y se consignan las respuestas a través de un sistema de registro sencillo que busca recoger información de los entrevistados (López y Fachelli, 2015).

Según Hernández et al. (2014) indican es el grado que un instrumento puede medir las variables. El cuestionario para recoger la información sobre esta investigación antes de su ejecución pasó una validación por tres expertos.

Para Hernández et al. (2014) indican el grado en que el instrumento arroja resultados coherentes y consistentes, se empleará el Alfa de Cronbach y la herramienta estadística SPSS

En cuanto a la validez del instrumento antes de su ejecución pasó una validación por tres expertos sobre el tema. Hernández et al. (2014) indica es el grado donde el instrumento puede medir la variable, el cuestionario para recoger la información sobre esta investigación. Por consiguiente, para la confiabilidad del instrumento se empleó una herramienta estadística SPSS y el Alfa de Cronbach arrojando resultados 0.911 para la variable Recursos Humanos conformada por 25 ítems y 0.932 para calidad de servicio con 22 ítems, en global 0.930 conformada por 47 ítems aplicado a los 104 elementos. Hernández et al. (2014) refieren que la confiabilidad se da cuando se obtienen resultados coherentes y resistentes con base en los instrumentos de medición (Ver Anexos 1). Además, se tomó se consideró la escala de medición del Alfa de Cronbach de (Lao y Takakuwa, 2016). (Ver Anexos 2)

Entonces si el coeficiente cero tiene un significado de nula confiabilidad y el coeficiente 1 representa máxima confiabilidad, por lo tanto, a medida que la aproximación es más cerca a cero, mayor será el error en la medición.

Tabla 1

*Expertos en la validación de instrumentos*

<b>Expertos</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Opinión</b>
Nº1	Gustavo Zarate Ruiz	Mgtr.	Aplicable
Nº2	Juan Godoy Caso	Dr.	Aplicable
Nº3	Humberto Béjar Luis	Dr.	Aplicable

### **3.5. Procedimientos**

Se planteó la problemática de estudio con base en las variables de estudio y se buscó antecedentes internacionales y antecedentes nacionales que hablan a cerca de cada variable, luego se mencionó las bases teóricas, formulándose el problema general y los específicos, del mismo modo el objetivo general y los objetivos específicos, así como la hipótesis general y las específicas, después se redactó

el cuestionario en escala Likert que antes de su ejecución pasó por juicios de expertos, posteriormente se ingresó por mesa de partes de la DIRIS L.N. la carta de presentación adjuntando los requisitos solicitados por el área de capacitación e investigación, esta investigación pasó por evaluación para obtener el permiso y realizar la respectiva encuesta, los datos fueron pasados al sistema estadístico SPSS para obtener datos numéricos que finalmente sirvieron para contrastar las hipótesis, definir la conclusión y brindar alguna recomendación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de la información recopilada se consideró los resultados que arrojó la herramienta estadística SPSS, que sirvió para determinar la estadística descriptiva, que incluye tablas de frecuencias con la finalidad de comprender el comportamiento de las variables y sus dimensiones plasmados en datos numéricos que se mostraran en tablas de distribución, porcentajes, gráficos y diagramas para una efectiva interpretación. También se determinó la estadística inferencial contrastando las hipótesis y determinando el nivel de relación existente entre las variables y sus dimensiones.

Los resultados numéricos de esta investigación se contrastaron con el Rho Spearman considerado medida de correlación en variables con nivel de medición ordinal, para que las unidades de análisis puedan ser ordenados en rangos empleados en escala Likert. (Hernández et al, 2014).

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación durante la redacción se mostró la ética profesional y respeto a las personas, se dio cumplimiento de las normas APA, sin modo de plagio, y responsabilidad en la obtención de información sobre la recolección de datos con la finalidad de lograr los máximos beneficios, así mismo se garantizará el principio de beneficencia porque se respetara las características del informante, su confidencialidad y su protección durante la aplicación de la encuesta para recoger datos reales sin manipulación alguna.

## IV. RESULTADOS

Después de haber investigado analizaremos los siguientes resultados:

### 4.1. Resultados descriptivos

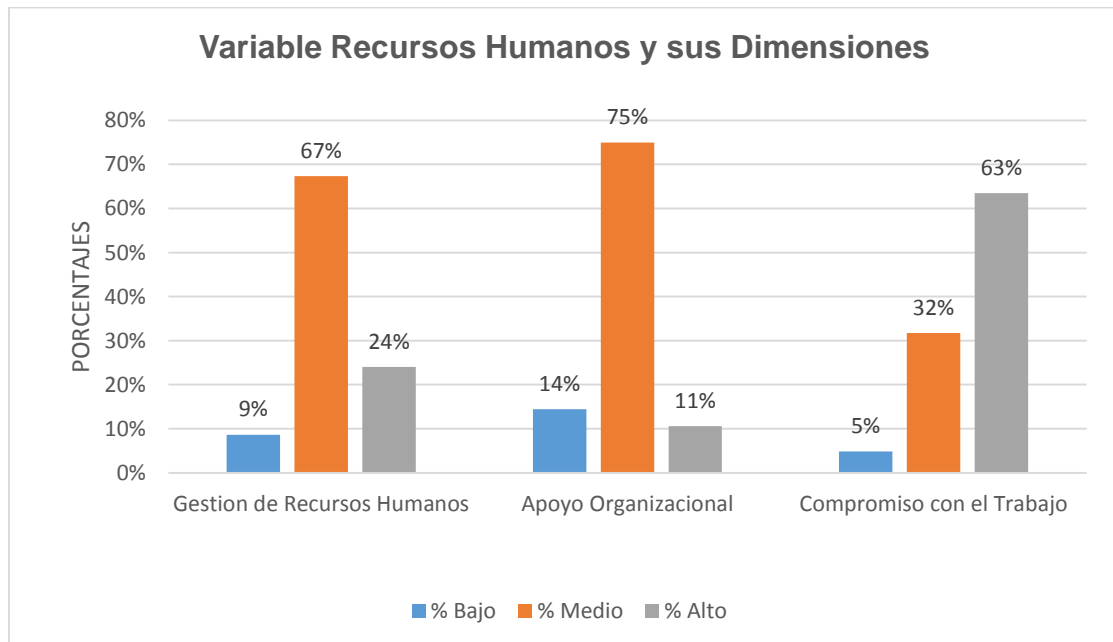
Tabla 2

*Variable Gestión de recurso humanos y sus dimensiones*

Niveles y Rangos	f				%			
	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de Recursos Humanos	9	70	25	104	9%	67%	24%	100%
Apoyo Organizacional	15	78	11	104	14%	75%	11%	100%
Compromiso con el Trabajo	5	33	66	104	5%	32%	63%	100%

Figura1

*Variable Gestión de recursos humanos y sus dimensiones*



La tabla 2, figura 1, muestra que la variable Recursos humanos es percibida por los usuarios como de nivel bajo en 9%, de nivel medio el 67% y de nivel alto el 24%. Así mismo se percibe que la dimensión apoyo organizacional está en nivel bajo con un 14%, en nivel medio 75% y en nivel alto con 11%; la dimensión compromiso con el trabajo está en nivel bajo con un 5%, nivel medio 32% y nivel alto con 63%.

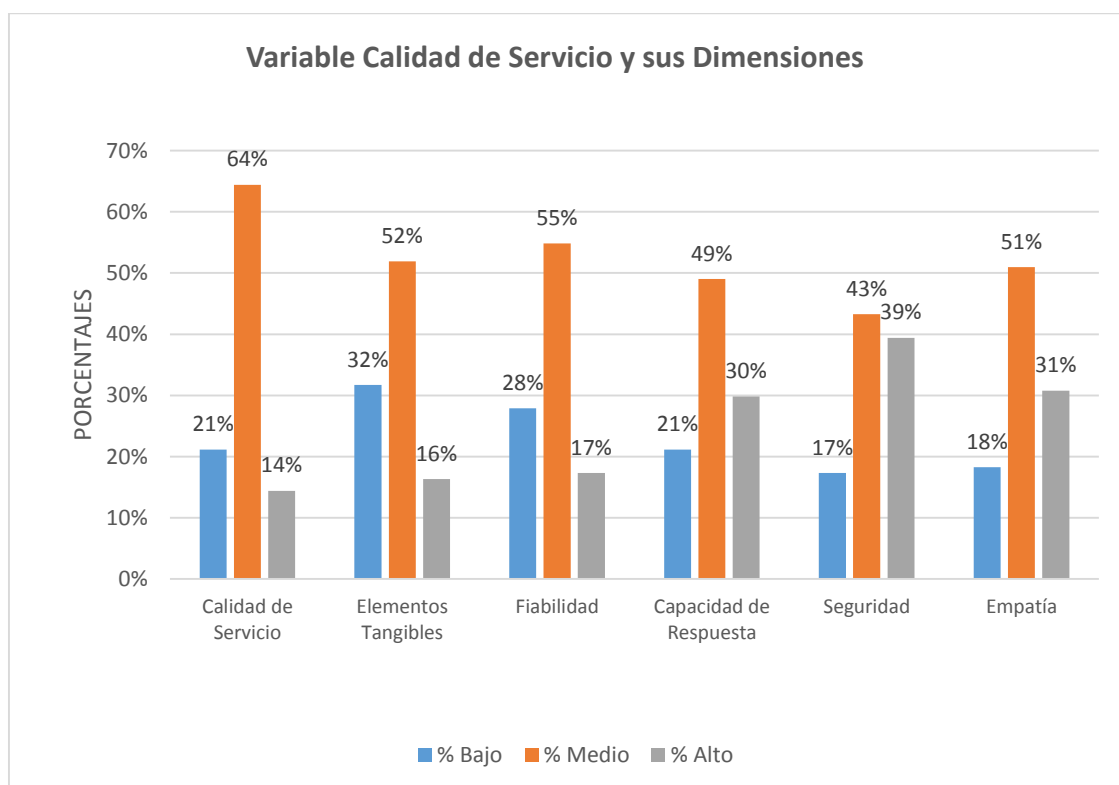
Tabla 3

*Variable Calidad de servicio y sus dimensiones*

Niveles y Rangos	F				%			
	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Calidad de Servicio	22	67	15	104	21%	64%	14%	100%
Elementos Tangibles	33	54	17	104	32%	52%	16%	100%
Fiabilidad	29	57	18	104	28%	55%	17%	100%
Capacidad de Respuesta	22	51	31	104	21%	49%	30%	100%
Seguridad	18	45	41	104	17%	43%	39%	100%
Empatía	19	53	32	104	18%	51%	31%	100%

Figura2

*Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones*



La tabla 3, figura 2 muestran que la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios en nivel bajo 21%, de nivel medio 64% y de nivel alto 14%. Así mismo se percibe que la dimensión elementos tangibles está en nivel bajo con un 32%, en nivel medio 52% y en nivel alto con 16%; la dimensión fiabilidad está en nivel bajo con un 28%, en nivel medio 55% y en nivel alto con 17%, la dimensión capacidad de respuesta está en nivel bajo con un 21%, en nivel medio 49% y en nivel alto con 30%, la dimensión seguridad está en nivel bajo con un 17%, en nivel medio 43% y en nivel alto con 39%, la dimensión empatía está en nivel bajo con un 18%, en nivel medio 51% y en nivel alto con 31%,

## **4.2 Resultados Inferenciales**

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

En el anexo 4 los datos no muestran un comportamiento normal, ya que el resultado de la variable Recursos Humanos tiene un nivel de significancia de  $0.000 \leq a 0.05$  y para la variable calidad de servicio el nivel de significancia de  $0.000 \leq a 0.05$ , empleando la prueba de Kolmogorov Smirnov, puesto que el tamaño de la muestra es 104 y es mayor a 50 para poder utilizar esta prueba. Por lo tanto, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman aplicable en el análisis de variables ordinales

### **Prueba de Hipótesis General**

#### **Regla de decisión**

Valor sig es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Valor sig es  $\leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

H1: Se da una relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

H0: No se da una relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.



Tabla 4

*Correlación entre la variable Recursos humanos y calidad de servicio*

			Recursos humanos	calidad de servicio
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

La tabla 4, muestra el valor Sig. 0.000,  $\leq p = 0.05$  y se rechaza la H0 y se acepta la H1 esto indica que se da una relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. Existe evidencia estadística que afirma la relación existente entre recursos humanos y la calidad de servicios con el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,456 mencionando que existe una correlación positiva media entre estas dos variables, quiere decir que los recursos humanos se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

### **Correlación entre la dimensión apoyo organizacional y la calidad de servicio**

H1: El apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

H0 El apoyo organizacional no se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

Tabla 5

*Correlación entre la dimensión apoyo organizacional y la calidad de servicio*

			Apoyo organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Apoyo organizacional	Coeficiente de	1,000	,280**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	104	104
	Calidad de servicio	Coeficiente de	,280**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,004	.	
	N	104	104	

La tabla 5 muestra el valor Sig. 0.004,  $\leq p = 0.05$ . rechazando la H0 y se aceptando la H1 e indica que el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. Existe evidencia estadística que afirma la relación existente entre el apoyo organizacional y la calidad de servicios mediante con el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0, 280 mencionando que existe una correlación positiva media entre el apoyo organizacional y la calidad de servicio, quiere decir que el apoyo organizacional se presenta con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

### **Correlación entre la dimensión compromiso con el trabajo y la calidad de servicio**

H1: La calidad de servicio administrativo se relaciona con el compromiso con el trabajo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

H0: La calidad de servicio administrativo no se relaciona con el compromiso con el trabajo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.

Tabla 6

*Correlación entre la dimensión compromiso con el trabajo y la calidad de servicio*

			compromiso con el trabajo	calidad de servicio
Rho de Spearman	compromiso con el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	104	104

La tabla 6, muestra el valor Sig. 0.004,  $\leq p = 0.05$ . donde se rechaza la H0 y aceptando la H1, indicando que la calidad de servicio administrativo se relaciona con el compromiso con el trabajo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. Existe evidencia estadística que afirma la relación existente entre el compromiso con el trabajo y la calidad de servicios mediante con el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,394 mencionando que existe una correlación positiva media entre compromiso con el trabajo y la calidad de servicio, quiere decir que compromiso con el trabajo se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el instrumento aplicado al presente estudio, se obtuvieron valores que nos permitió contrastar nuestros resultados para dar respuesta a nuestros objetivos e hipótesis planteadas en el estudio.

Se tuvo como objetivo general analizar la gestión de los recursos humanos y su relación con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. De acuerdo con la tabla 2, se observa que dentro de la institución la gestión de recursos humanos es percibida por los usuarios a un nivel medio con un 67%. Así mismo, en la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios a un nivel medio 64%. Por lo que, se puede inferir que, dentro de la institución se tendría que trabajar más en mejorar la calidad de servicio, es decir, brindarle los recursos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de forma eficiente. No obstante, de acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0,456 mencionando que existe una correlación positiva media entre estas dos variables, quiere decir que los recursos humanos se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

Planteamos la hipótesis general; Se da una relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. En la tabla 4, muestra el valor Sig. 0.000,  $\leq p = 0.05$  y se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  esto indica que se da una relación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que guardan relación con el estudio de Soto y Delgado (2020) tuvieron el objetivo de caracterizar la política pública de recursos humanos, de investigación fue básica, diseño no experimental, descriptivo, se empleó tablas de registros de datos, y la fuente fue la revisión bibliográfica, la técnica de análisis fue desarrollada mediante la revisión sistemática, concluyeron que las políticas públicas son herramientas de gestión en beneficio de las instituciones públicas y se considera el recurso humano como elemento primordial para alcanzar los objetivos institucionales y nacionales a pesar

de ello los países las Américas no avanzan en sus políticas públicas. Así mismo también, guardan relación con el estudio de Rivera (2019) en su investigación tuvo el objetivo principal evaluar la calidad de servicio y satisfacción del cliente, la investigación fue cuantitativa, método descriptivo cuantitativo, técnica encuesta, muestra 180 clientes, como resultados se tuvo que la percepción de la calidad del servicio brindada en Greenandes Ecuador fue inferior a las expectativas de los clientes, referente a fiabilidad y capacidad de respuesta influyen en la satisfacción del clientes y así minimizar la insatisfacción de cada cliente estableciendo estrategias, para ello la empresa debe trabajar con orientación al cliente para lograr relaciones a largo plazo.

De acuerdo con el análisis realizamos coincidimos con lo mencionado por Cuesta, (2015) la Gestión de los recursos humanos destaca una preocupación por el logro de un alto sentido de compromiso de los colaboradores con la organización para lograr una mayor productividad. Así mismo, también, con lo mencionado por Sierra et al. (2017) quienes mencionaron que, la calidad del servicio está basado en la comparación de las percepciones que son las creencias de los servicios recibidos y las diversas expectativas de los clientes que es más de lo espera recibir.

Es por ello, que luego de haber analizado los valores numéricos y las teorías de distintos autores, concluimos que, para que en una entidad exista una buena calidad de servicio, lo primordial es que los colaboradores cuenten con los recursos necesarios para realizar sus actividades, nos referimos a los materiales, equipos, capacitación y sobre todo que los colaboradores sientan que la entidad se preocupa por ello, por medio de apoyo organizacional, así tendrán un alto compromiso con el trabajo, como se puede observar en Starbucks.

Se planteó como objetivo específica 1, determinar de qué manera el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. De acuerdo con la tabla 2, se observa que dentro de la institución el apoyo organizacional es percibida por los usuarios a un nivel medio con un 75%. Así mismo, en la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios a un nivel medio 64%. Por lo que, se puede

inferir que, dentro de la institución se tendría que trabajar más en mejorar la calidad de servicio, es decir, brindarle los recursos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de forma eficiente. No obstante, de acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0,280 mencionando que existe una correlación positiva media entre el apoyo organizacional y la calidad de servicio, quiere decir que el apoyo organizacional se presenta con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

Como hipótesis específica 1, el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. En la tabla 4, muestra el valor Sig. 0.004,  $\leq p = 0.05$ . rechazando la H0 y se aceptando la H1 e indica que el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que guardan relación con el estudio de Turpo (2021) en su estudio determinó como la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del administrado, su investigación correlacional, cuantitativa, transversal, muestra 384 ciudadanos, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó que entre la calidad del servicio y la satisfacción del administrado no existe relación significativa, a pesar de la falta de relación entre las variables existen aspectos en lo que es necesario pueda mejorar la gerencia de administración tributaria. Por otra parte, Ugarte (2021) en su investigación determinó como objetivo la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, tipo aplicada, cuantitativa descriptiva - correlacional diseño no experimental, transversal, población 2500 estudiantes usuarios del comedor, muestra 333 estudiantes, llegando a concluir que existe relación directa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. A su vez, existe relación entre las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los estudiantes.

De acuerdo con el análisis realizamos coincidimos con lo mencionado por Nayir (2012), menciona que el apoyo organizacional percibido se desarrolló como resultado de las estrategias y actitudes específicas de la organización hacia sus trabajadores aumentando su bienestar por ello la teoría de AOP se basa en el

intercambio social y la confianza que es un elemento esencial para poder lograr el compromiso del empleado con su institución. Así mismo, también, con lo mencionado por Sierra et al. (2017), quienes mencionaron que, la calidad del servicio está basado en la comparación de las percepciones que son las creencias de los servicios recibidos y las diversas expectativas de los clientes que es más de lo espera recibir.

Es por ello que, es un tipo de apoyo necesario para realizar un trabajo de manera eficaz y que se diferencia por características laborales y las condiciones del lugar del trabajo por otro lado es la interpretación que tienen los empleados en base al grado en que la organización valora sus aportaciones y se preocupa por el bienestar de los empleados, la gran parte de la valoración que las instituciones hacen a los colaboradores es en cuanto a los esfuerzos, contribuciones y dedicación que brindan hacia la empresa y esperando que les otorgue beneficios.

Se planteó como objetivo específica 2, determinar de qué manera el compromiso con el trabajo involucra a los empleados se relaciona con de la calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. De acuerdo con la tabla 2, se observa que dentro de la institución el compromiso organizacional es percibida por los usuarios a un nivel alto con un 63%. Así mismo, en la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios a un nivel medio 64%. Por lo que, se puede inferir que, dentro de la institución se tendría que trabajar más en mejorar la calidad de servicio, es decir, brindarle los recursos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de forma eficiente. No obstante, de acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0,394 mencionando que existe una correlación positiva media entre compromiso con el trabajo y la calidad de servicio, quiere decir que compromiso con el trabajo se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

Como hipótesis específica 2, la calidad de servicio administrativo se relaciona con el compromiso con el trabajo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. En la tabla 6, muestra el valor Sig. 00.004,  $\leq p = 0.05$  donde se

rechaza la H0 y aceptando la H1, indicando que la calidad de servicio administrativo se relaciona con el compromiso con el trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que guardan relación con el estudio de Arciniegas y Mejías (2017) en su investigación tuvieron el objetivo de validar el instrumento SERVQUAL para medir las variables presentadas que afectan la calidad de servicio, con un estudio de tipo cuantitativo emplearon muestreo probabilístico y aplicaron la técnica de la encuesta para levantar la información, siendo el resultado que los estudiantes universitarios en su mayoría sienten conformidad con los servicios brindados por el programa de estudios. Finalmente, las conclusiones fueron relevantes y contribuyeron a diseñar e implementar mejoras en las estrategias de calidad en la educación universitaria. Otro estudio de Muñoz (2017) el objetivo de su investigación fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, la investigación fue correlacional, cuantitativo, no experimental, con corte transversal, población y muestra 20 trabajadores pertenecientes a la oficina nacional de procesos electorales, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Por otro lado, determinó la relación significativa entre la gestión administrativa y los trabajadores.

De acuerdo con el análisis realizamos coincidimos con lo mencionado por Salazar (2018) refiere que el compromiso con el trabajo se caracteriza por ser enérgico y tiene la disposición de invertir esfuerzo, dedicación, entusiasmo e inspiración por el trabajo, es la medida de la fuerza de la identificación del empleado con las metas y valores que hay en la organización. Así mismo, también, con lo mencionado por Sierra et al. (2017), quienes mencionaron que, la calidad del servicio está basado en la comparación de las percepciones que son las creencias de los servicios recibidos y las diversas expectativas de los clientes que es más de lo espera recibir.

Vivimos en una era donde cada vez es menos el compromiso, los millennials no se comprometen mucho con el trabajo y esto puede tener efecto sobre las siguientes generaciones. Compromiso es tener una mentalidad positiva que siempre está diferenciado por la dedicación y absorción en el centro laboral lo cual define la



calidad de vida incluyendo el bienestar, social, físico, económico y cultural de los colaboradores incluyendo su compromiso, sus percepciones de la autosuficiencia en base al rendimiento laboral. Es la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas. Para ello, las organizaciones deben motivar constantemente a los empleados y ayudar a fortalecer las habilidades en relación con el servicio para lograr ventaja competitiva mediante la satisfacción de los usuarios que es una evaluación post consumo. Entonces la satisfacción de los clientes origina recompensas muy reales para la compañía fomentando lealtad e imagen corporativa, para ello las empresas deben conocer a profundidad las necesidades, los gustos de los clientes porque a mayor conocimiento menor es el número de errores sobre las apreciaciones. Un buen sistema de calidad de servicio construye la diferenciación basados en puntualidad, validez y pertinencia de los clientes, lo cual requiere de permanentes esfuerzos para lograr excelencia en la atención a cada usuario.

## VI. CONCLUSIONES

Después de la presentación de resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se logró analizar de qué manera la gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. Como se muestra en la tabla 2 muestra que la variable Recursos humanos es percibida por los usuarios como de nivel bajo en 9%, de nivel medio el 67% y de nivel alto el 24%. En la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios en nivel bajo 21%, de nivel medio 64% y de nivel alto 14%. Por medio del coeficiente de Spearman, 0,456 mencionando que existe una correlación positiva media entre estas dos variables, quiere decir que los recursos humanos se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.
2. Se logró determinar de qué manera el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. De acuerdo con la tabla 2, se observa que dentro de la institución el apoyo organizacional es percibida por los usuarios a un nivel medio con un 75%. Así mismo, en la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios a un nivel medio 64%. Por lo que, se puede inferir que, dentro de la institución se tendría que trabajar más en mejorar la calidad de servicio, es decir, brindarle los recursos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de forma eficiente. No obstante, de acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0, 280 mencionando que existe una correlación positiva media entre el apoyo organizacional y la calidad de servicio, quiere decir que el apoyo organizacional se presenta con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.
3. Se pudo determinar de qué manera el compromiso con el trabajo involucra a los empleados se relaciona con de la calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021. De acuerdo con la tabla 2, se observa que dentro de la institución el compromiso organizacional es percibida por los

usuarios a un nivel alto con un 63%. Así mismo, en la tabla 3, la variable Calidad de servicio es percibida por los usuarios a un nivel medio 64%. Por lo que, se puede inferir que, dentro de la institución se tendría que trabajar más en mejorar la calidad de servicio, es decir, brindarle los recursos y herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo de forma eficiente. No obstante, de acuerdo con el análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0,394 mencionando que existe una correlación positiva media entre compromiso con el trabajo y la calidad de servicio, quiere decir que compromiso con el trabajo se presentan con menor intensidad, por ello la calidad de servicio puede disminuir progresivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda a la oficina de recursos humanos de la DIRIS Lima Norte, reclutar profesionales que cumplan ciertos requisitos que indiquen la idoneidad del puesto, capacitar constantemente al personal administrativo a fin de que puedan contar con mejores herramientas para brindar un servicio de calidad.
- 2.** Que la institución se preocupe por el bienestar de sus colaboradores y valore sus esfuerzos de trabajo haciéndoles merecedores de incentivos de diversa índole, ascensos u otros.
- 3.** Que todos los colaboradores de la institución pasen una evaluación de desempeño laboral para medir el grado de efectividad y compromiso que tienen con la misión de la institución, esto debería reflejarse en un eficiente servicio brindado a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Agudelo, P.D. (2019) *Gestión de recursos humanos en la gestión de proyectos de organizaciones colombianas paradójicas entre la teoría*. Tesis de maestría. Universidad EAFIT – Colombia
- [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13861/Daniela\\_AgudeloPerez\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13861/Daniela_AgudeloPerez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de la ciencia*. Vol. 3 (mon), pp.72 – 83.
- <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Amrstrong, M. (2016). *Human Resource Management Practice*. [Práctica de gestión de recursos humanos]. British Library Cataloguing.
- Alcoser, A., y Quispe, R. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la superintendencia nacional de migraciones, sede central de lima, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*. Vol. 07 Núm. 2, 43-66
- <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/172/214>
- Alraowwad, A., Almajali, D., & Aqqad, N. (2020). The role of organizational Commitment in Enhancing Organizational Effectiveness. [El papel del compromiso organizacional en la mejora de la eficacia organizacional]. *Education Excellence and Innovation Management Trough Vision*
- <https://ibima.org/accepted-paper/the-role-of-organizational-commitment-in-enhancing-organizational-effectiveness/>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comuni@cción* V.8, N.1, pp. 26-36
- [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract)

- Arias, G., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. [Fecha de Consulta 12 de Octubre de 2021]. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., y Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, Vol. 11(4), 163-170. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Bárbara, J., Georgina, N. & García, S. (2019). Una investigación sobre el papel de la capacidad de respuesta de los candidatos políticos. *Provincia*, 42, 37–41. 5p <https://uslibrary.cshnyc.org/eds/detail?db=asx&an=144292652>
- Cameron, C., Hutcherson, C., Ferguson, A., Scheffer, J., Hadjiandreou, E. & Inzlicht, M. (2018). Empathy Is Hard Work: People Choose to Avoid Empathy Because of Its Cognitive Costs. [La empatía es un trabajo duro: la gente elige evitar la empatía debido a sus costos cognitivos]. *American Psychological Association, General*, 148(6), 962-976 <http://dx.doi.org/10.1037/xge0000595>
- Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio. *Revista espacios*. Vol. 40 (27), 24. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p24.pdf>
- Calixto, A., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa oriental del lago*. Vol.12 Nº2 Diciembre 2017. 127-141 <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Custodio, J., Roja, C. y Hernández, L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna

del hospital agosto Hernández Mendoza – Es salud - Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev. méd panacea*. Dic;6 (3): 111 – 115.  
<http://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45/44>

Cuesta, A. (2015). Gestión de recursos humanos en la empresa, desempeño y sentido de compromiso. *REVISTA BRASILEIRA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS*, 17 (56), 1134-1148.  
<https://www.scielo.br/j/rbgn/a/pQSJky3LcWjDBtZdd9Wrp6p/?lang=es&format=pdf>

Cuff, B., Borwn, S., Taylor, L. y Howat D. (2016). Empathy: A reviwie of the Concept. [Empatia una revisión del concepto] *Emotion Review*, 8(2), 144-153.  
DOI:10.1177/1754073914558466

Chauvie, P. (2015). Empatía: Efectos de los vínculos primarios. *Universidad de la república*. Recuperado de  
[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg\\_5.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.pdf)

Chiavenato, Idalberto. (2017). *Gestión del talento humano*. Cuarta Ed. México. Mcgraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Novena Ed. México. Mcgraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V

Díaz, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41458/D%c3%adaz\\_PMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41458/D%c3%adaz_PMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz, A., Villar, L., Cabrera, J., Gil, A., Mata, R. y Rodríguez A. (2016). Implementación del mantenimiento centrado en la confiabilidad en empresas

de transmisión eléctrica. *Ingeniería mecánica*. 9 (3), 137-142.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/im/v19n3/im03316.pdf>

DIRIS Lima Norte, Resolución Directoral N° 168-2018  
<http://www.dirislimanorte.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/PLAN-DE-DESARROLLO-DE-LAS-PERSONAS-2018.pdf>

Demuner, M. R., Becerril, O. U. y Ibarra, M. A. (2018) Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27 (53-2), 61-77. [Fecha de Consulta 23 de septiembre de 2021]. ISSN: 0188-9834. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85955218004>

Fornes, S. & Rocco, T. (2017). A typology of workplace commitment elements and antecedents affecting organizational effectiveness. [Una tipología de elementos de compromiso en el lugar de trabajo y antecedentes que afectan la eficacia de la Organización]. <https://core.ac.uk/download/pdf/46946334.pdf>

Flores, J. (2019). *La gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el centro de Salud "La Loma" Yurimaguas – 2018*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4675/TM%20AD-Gp%20F64%202019%20-%20Flores%20Torres%20Joel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, J. y Gómez I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu órgano de Difusión Científica*. 16(1).  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001)

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2018). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27 (4), pp. 668-



681. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>

Gómez, A. y Narváez, M. (2020). Tendencias prosociales y su relación con la empatía y la autoeficacia emocional en adolescentes en vulnerabilidad psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 29 (2), 125-147. [Fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80464951009>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*, 36 (4):620-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. (6ª. ed). México

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw –Hill

Hennayake, H. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural. [Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de bancos comerciales del sector público: un estudio sobre contexto económico]. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7 (2), 156-161. <http://www.ijsrp.org/research-paper-0217/ijsrp-p6223.pdf>

Jama, V. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica ciencias económicas y empresariales* 8(3), 65-83. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/58>

Kitapci, O., Akdoganb, C. y Taylan I. (2016). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. [El impacto de las

dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente y la recompra intenciones y comunicación de boca en boca en la salud pública]. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 148(2014) 161-169

[https://www.researchgate.net/publication/266204292\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_Repurchase\\_Intention\\_and\\_Word-of-Mouth\\_Communication\\_in\\_the\\_Public\\_Healthcare\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/266204292_The_Impact_of_Service_Quality_Dimensions_on_Patient_Satisfaction_Repurchase_Intention_and_Word-of-Mouth_Communication_in_the_Public_Healthcare_Industry)

Lao Li, T., & Takakuwa, R. (2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. *Revista De Iniciación Científica*, 2(2), 64-75.  
<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1249>

López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: España: Creative commons

Leiva, k. (2021). La gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca, 2019. Tesis de maestría: Universidad Nacional de Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4089/Tesis%20Karen%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Majid, E., Amrollah, S. & Mahnaz, M. (2017). Investigating the impact of service quality dimensions on reputation and brand trust. [Investigar el impacto de las dimensiones de la calidad del servicio sobre la reputación y confianza en la marca]. *International Journal of Business and economic Sciences Applied Research*. Vol. 10, Issue 3-september 2017, 7-17  
<http://dx.doi.org/10.25103/ijbesar.103.01>

Mondragón, M. (2014). Movimiento científico: información científica. *Ibero Americana*, 8 (1), 98- 104.  
<https://revmovimientocientifico.iber.edu.co/article/view/mct.08111/645>

Monroy, M. y Urcadiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación*

*administrativa* 48 (123). Recuperado en 14 de septiembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&tlng=es).

Morales, C., y Rey, W. (2020). El sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la ley del servicio civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de la ciencia*, 11 (20), 87- 94. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/769/972>

Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. 2018. *Revista Científica de Administración: Valor AGREGADO*, 5 (1), 22- 39: DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

Montoya Agudelo, César Alveiro, & Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. [Fecha de Consulta 16 de Octubre de 2021]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

Muhammand, Y., Natasha S., Ghulam A., Fouzia A y Sehrish I. (2020). Impact of Perceived Organizational Support on Work Engagement: Mediating Mechanism of Triving and Flourishing. [Impacto del apoyo organizacional percibido en compromiso laboral: mecanismo de mediación de prosperando y floreciendo]. *Journal of Open Innovation*. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030082>

Mukhles, A., Mousa, M., Firas, A y Ma'moun, H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. [El impacto de la calidad del servicio interno en el trabajo satisfacción en la industria hotelera]. *Research in Hospitality Management*. Vol 8, 2018, 55-62 <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1501182>

Muñoz. M. E. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. Tesis de maestría: Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1)

Nayir, F. (2012). The relationship between Perceived Organizational Support and Teachers Organizational Commitment. [La relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional de los docentes]. *Eglim Arastirmalari- Eurasian Journal of Educational Research*, 48,97-116.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1057713.pdf>

Neves, T., Graveto J., Rodrigues V., Pereira J. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista latino-Americana de Enfermagem*. DOI: 10.1590/1518-8345.2407.3021

[https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es\\_0104-1169-rlae-26-e3021.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3021.pdf)

Ojeda, M. (2015). La percepción de apoyo organizacional como antecedente del compromiso organizacional y la relación entre ambos. *Universidad Autónoma de Baja California*. Recuperado de <http://www.aeca1.org/xviiicongresoaeaca/cd/9c.pdf>

Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Olah, J. (2019). The service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. [Las dimensiones de calidad del servicio que afectan a la satisfacción del cliente en el sector bancario jordano]. *Sustainability*.2-24 [https://www.researchgate.net/publication/331234570\\_The\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_that\\_Affect\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Jordanian\\_Banking\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/331234570_The_Service_Quality_Dimensions_that_Affect_Customer_Satisfaction_in_the_Jordanian_Banking_Sector)

Parasuraman, S., Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. DOI:10.2307/1251430

Paripancca, E. (2019) *Calidad de servicio y la satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Tesis de maestría: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Presidencia de Ministros, (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Ramya, N., Kowsalya, A. y Dharanipriya, K. (2019). Servicio quality and its dimensions. [Calidad de servicio y sus dimensiones]. *EPRA International Journal of Research and Development*. Vol.4, Issue: 2, 38-41

[https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas. Guayaquil, ecuador  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rocco, C y Garrido, A. (2017). Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista médica clínica las Condes*. 28 (5). 785 – 795.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.08.006>

Stinglhamber, F., Ohana, M., Caesens G y Meyer, M. (2019). Perceived Organizational Support: the interactive role of coworkers' perceptions and employees voice [Apoyo organizacional percibido el papel interactivo de las percepciones de los compañeros de trabajo y la voz de los empleados]. *Employee Relations: The International Journal*

[https://www.researchgate.net/publication/336164728\\_Perceived\\_organizational\\_support\\_the\\_interactive\\_role\\_of\\_coworkers'\\_perceptions\\_and\\_employees'\\_voice](https://www.researchgate.net/publication/336164728_Perceived_organizational_support_the_interactive_role_of_coworkers'_perceptions_and_employees'_voice)

Skripak, S. (2016). Fundamentals of Business. [Fundamentos de la Empresa].  
<https://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/70961>

- Sánchez, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de investigación psicológica RIP*: 25: Pág. 71-78  
[http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n25/n25\\_a07.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n25/n25_a07.pdf)
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Pág. 110-117*  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Salazar-Estrada, José Guadalupe (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión, 10 (2), 41-53*. [Fecha de Consulta 18 de Octubre de 2021]. ISSN: 2145-1389. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560459866002>
- Secretaria de Gestión Pública (5 de setiembre del 2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Soto, L. M. y Delgado, J.M. (2020). Política pública de recursos humanos en la gestión de salud. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Vol, 4 num. 2 pag.1904-1923  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/199/265>
- Suafiyudin, M., Fadzil, H. y Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. [Calidad del servicio, satisfacción de los clientes y efectos moderadores del género: un estudio de restaurantes árabes]. *Procedía Social and Behavioral Sciences*.222. 384- 392  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.393>
- Schonsleben, P. (2019). Tangible services and intangible products in industrial product service systems. [*Servicios tangibles y productos intangibles en sistemas de servicios de productos industriales*]. Vol. 83,2019, Pág. 28-31

- [https://www.researchgate.net/publication/334247250\\_Tangible\\_services\\_and\\_intangible\\_products\\_in\\_industrial\\_product\\_service\\_systems](https://www.researchgate.net/publication/334247250_Tangible_services_and_intangible_products_in_industrial_product_service_systems)
- Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad*, 20(2), 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Trofimov, A., Bondar I., Trofimova D., Miliutina K., Riabchych I. (2017). Organizational commitment factors: role of employee work engagement. [Factores de compromiso organizacional: papel del compromiso laboral de los empleados]. *Revista Espacios Vol. 38(Nº 24) Año 2017. Pag. 18*  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p18.pdf>
- Turpo, E. G. (2021), *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, Puno 2019*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12811>
- Ugarte, W. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis de maestría: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte\\_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Vilca, W. (2019) *“La gestión de recursos humanos como plataforma para la misión institucional del ministerio público”*. Tesis de maestría: Universidad Federico Villarreal.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3992/VILCA%20PINCHE%20WUISTON%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021) Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. [Satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islamica]. *Journal of innovation and Entrepreneurship. Article number: 9 (2021)*. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

## ANEXOS

### Anexo 1: Análisis de fiabilidad

#### *Estadístico de fiabilidad - Alfa de Cronbach variable 1: Recursos Humanos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	25

Fuente: Cuestionario

Conforme al resultado arrojado, la confiabilidad del instrumento es de 0,911 el coeficiente de Alfa de Cronbach es muy alta. Por lo cual fue apropiado para su aplicación en la investigación

#### *Estadístico de fiabilidad- Alfa de Cronbach variable 2: Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	22

Fuente: Cuestionario

Conforme al resultado arrojado, la confiabilidad del instrumento es de 0,932 el coeficiente de Alfa de Cronbach es muy alta. Por lo cual fue apropiado para su aplicación en la investigación

#### *Estadístico de fiabilidad- Alfa de Cronbach Global*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	47

Fuente: Cuestionario

Conforme al resultado arrojado, la confiabilidad del instrumento es de 0,930 el coeficiente de Alfa de Cronbach es muy alta. Por lo cual fue apropiado para su aplicación en la investigación



## Anexo 2: Escala de medición de la Confiabilidad: Alfa de Cronbrach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Lao y Takakuwa (2016)

## Anexo 3: Rango de relación del Rho Spearman

<b>-0.91 a -1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>-0.76 a -0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.51 a -0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.11 a -0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.01 a -0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	No existe correlación
<b>+0.01 a +0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>+0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

Mondragón, A. (2014)

## Anexo 4: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recursos Humanos	,163	104	,000	,934	104	,000
Calidad de Servicio	,156	104	,000	,901	104	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 5: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título:</b> Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021							
<b>Autor:</b> C.P.C. Gilda Inés Paniagua Diego							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema General</b></p> <p>Si la gestión de los recursos humanos es fundamental ¿porque la calidad de servicio administrativo es deficiente en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b> Si el apoyo organizacional es el grado en que la organización valora y se preocupa por su personal ¿cómo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021?</p> <p><b>P.E.2</b> Si el compromiso con el trabajo es un activo intangible en beneficio de la institución ¿cómo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la gestión de los recursos humanos y su relación con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O.E. 1</b> Describir de qué manera el apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.</p> <p><b>O.E. 2:</b> Describir de qué manera el compromiso con el trabajo involucra a los empleados se relaciona con de la calidad de servicio en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H.E.1</b> El apoyo organizacional se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021</p> <p><b>H.E.2</b> El compromiso con el trabajo se relaciona con la calidad de servicio administrativo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Apoyo organizacional</p> <p>Compromiso con el trabajo</p>	<p>Valorar, desestima, ignorar, cuidar, buen trabajo, satisfacción, preocupación, logros laborales</p> <p>Energías positivas, propósito laboral, administración de tiempo, entusiasmo, concentración, inspiración, compromiso, pasión, amor, inmerso al trabajo, periodos de tiempo, reto laboral, cumplimiento de metas, flexibilidad, manejo de emociones, perseverancia</p> <p>Medios empleados, nuevos equipos, apariencia personal, instalaciones atractivas</p> <p>Procedimiento, consistencia, buena voluntad, solución de problemas</p> <p>Cumplir lo prometido, tiempo acordado, rapidez de respuesta, atención individualizada, interés.</p> <p>Seriedad profesional, información, confianza, efectividad, garantía.</p> <p>Servicios adicionales, facilidad de trabajo, entendimiento, amabilidad y cortesía.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p>	<p><b>Población</b> 144 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 104</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario escala Likert</p>
			<p><b>Variable 2</b></p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>			

**ANEXO 6: Operacionalización de las variables:** Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM'S	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Cuesta, (2015) la Gestión de los recursos humanos destaca una preocupación por el logro de un alto sentido de compromiso de los colaboradores con la organización para lograr una mayor productividad.	Esta variable se operacionalizó con 2 dimensiones las cuáles serán analizadas mediante un cuestionario en escala Likert 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo 3 Ni de desacuerdo ni en desacuerdo 4 = Ligeramente de acuerdo de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo. Y se empleara una herramienta estadística SPSS para el respectivo análisis de resultados	Apoyo organizacional	Valorar, desestima, ignorar, cuidar, buen trabajo, satisfacción, preocupación, logros laborales	P1, P8,	1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo 3 Ni de desacuerdo ni en desacuerdo 4 = Ligeramente de acuerdo de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Compromiso con el trabajo	Energías positivas, propósito laboral, administración de tiempo, entusiasmo, concentración, inspiración, compromiso, pasión, amor, inmerso al trabajo, periodos de tiempo, reto laboral, cumplimiento de metas, flexibilidad, manejo de emociones, perseverancia	, P9, P26	
CALIDAD DE SERVICIOS	(Gronroos, 1984 y Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1985 como se citó en Sierra, Orta y Moreno, 2017) la calidad del servicio está basado en la comparación de las percepciones que son las creencias de los servicios recibidos y las diversas expectativas de los clientes que es más de lo espera recibir.	Esta variable se operacionalizó con 5 dimensiones que son Elementos Tangibles, Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, las cuales serán analizadas mediante un cuestionario en escala Likert 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo 3 Ni de desacuerdo ni en desacuerdo 4 = Ligeramente de acuerdo de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo y se empleará una herramienta estadística SPSS para el respectivo análisis de resultados	Elementos Tangibles	Medios empleados, nuevos equipos, apariencia personal, instalaciones atractivas	P1, P2, P3, P4	1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo 3 Ni de desacuerdo ni en desacuerdo 4 = Ligeramente de acuerdo de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	Procedimiento, consistencia, buena voluntad, solución de problemas	P5, P6, P7, P8	
			Capacidad de respuesta	Cumplir lo prometido, tiempo acordado, rapidez de respuesta, atención individualizada, interés.	P9, P10, P11, P12, P13	
			Seguridad	Seriedad profesional, información, confianza, efectividad, garantía.	P14, P15, P16, P17, P18.	
			Empatía	Servicios adicionales, facilidad de trabajo, entendimiento, amabilidad y cortesía.	P19, P20, P21, P22	

## ANEXO 7: Validación de expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Percepción de Apoyo Organizacional</b>							
1	La institución valora la contribución de sus colaboradores para su desarrollo institucional	X		X		X		
2	La institución desestima cualquier esfuerzo extra de sus colaboradores	X		X		X		
3	La institución no ignora los descontentos de parte de sus colaboradores	X		X		X		
4	La institución vela por el bienestar de sus colaboradores	X		X		X		
5	La organización reconoce la eficiente labor de sus colaboradores	X		X		X		
6	La institución muestra satisfacción por el trabajo de los colaboradores	X		X		X		
7	La institución muestra preocupación por sus colaboradores	X		X		X		
8	La institución se enorgullece de los logros de sus colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso con el trabajo</b>							
9	Me considero comprometido con mis labores	X		X		X		
10	Percibo que mi trabajo es importante	X		X		X		
11	El tiempo pareciera pasar más de prisa cuando se está trabajando	X		X		X		
12	En el trabajo, me siento fuerte y vigoroso	X		X		X		
13	Soy muy entusiasta respecto a mi trabajo	X		X		X		
14	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor	X		X		X		
15	Mi trabajo me inspira	X		X		X		

16	Al empezar el día planeo las actividades que voy a realizar en mi trabajo	X		X		X		
17	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente	X		X		X		
18	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo	X		X		X		
19	Estoy identificado con mi institución y mi trabajo	X		X		X		
20	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo	X		X		X		
21	Para mí el trabajo es un reto	X		X		X		
22	Obtengo lo que deseo cuando estoy trabajando	X		X		X		
23	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente	X		X		X		
24	Las dificultades las supero en el trabajo	X		X		X		
25	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO**

**DNI: 43297741**

**Especialidad del validador: Educación**


**04 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



Dr. Juan GODOY CASO  
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Los productos impresos que ofrece la institución contienen información oportuna y precisa.	X		X		X		
2	Los equipos y tecnología que emplea en el servicio tienen apariencia moderna.	X		X		X		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El procedimiento empleado para realizar el trabajo le ofrece confianza	X		X		X		
6	El servicio proporcionado le ofrece garantías	X		X		X		
7	Existe puntualidad a la hora de proporcionar el servicio	X		X		X		
8	Cuando el usuario tiene un problema, la empresa suele mostrar sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Cuando la institución promete hacer algo cumple con los plazos.	X		X		X		
10	La institución suele concluir el servicio en el tiempo acordado	X		X		X		
11	En la institución demuestran estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios	X		X		X		
12	Suelen dar a los usuarios una atención individualizada	X		X		X		
13	Cuando el usuario tiene un problema rápidamente muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Los colaboradores suelen tener seriedad profesional en el desempeño de sus funciones	X		X		X		
15	Los colaboradores informan de manera oportuna y con sinceridad acerca del servicio que brindan	X		X		X		

16	La institución brindar los servicios sin riesgos para los usuarios	X		X		X		
17	El servicio es ofrecido es acorde a sus capacidades	X		X		X		
18	Existen letreros y afiches visibles para evitar riesgos de accidentes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Suele ofrecer servicios adicionales a los que brinda regularmente dentro de sus funciones	X		X		X		
20	Suele ofrecer facilidades a la hora de realizar su trabajo	X		X		X		
21	Suele entender solícita y oportunamente las necesidades de los usuarios	X		X		X		
22	Suele mostrar amabilidad y cortesía al momento de brindar sus servicios	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO**

**DNI: 43297741**

**Especialidad del validador: Educación**

<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



Dr. Juan GODOY CASO  
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Percepción de Apoyo Organizacional</b>							
1	La institución valora la contribución de sus colaboradores para su desarrollo institucional	x		x		x		
2	La institución desestima cualquier esfuerzo extra de sus colaboradores	x		x		x		
3	La institución no ignora los descontentos de parte de sus colaboradores	x		x		x		
4	La institución vela por el bienestar de sus colaboradores	x		x		x		
5	La organización reconoce la eficiente labor de sus colaboradores	x		x		x		
6	La institución muestra satisfacción por el trabajo de los colaboradores	x		x		x		
7	La institución muestra preocupación por sus colaboradores	x		x		x		
8	La institución se enorgullece de los logros de sus colaboradores	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso con el trabajo</b>							
9	Me considero comprometido con mis labores	x		x		x		
10	Percibo que mi trabajo es importante	x		x		x		
11	El tiempo pareciera pasar más de prisa cuando se está trabajando	x		x		x		
12	En el trabajo, me siento fuerte y vigoroso	x		x		x		
13	Soy muy entusiasta respecto a mi trabajo	x		x		x		
14	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor	x		x		x		
15	Mi trabajo me inspira	x		x		x		
16	Al empezar el día planeo las actividades que voy a realizar en mi trabajo	x		x		x		
17	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente	x		x		x		
18	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo	x		x		x		
19	Estoy identificado con mi institución y mi trabajo	x		x		x		
20	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo	x		x		x		
21	Para mí el trabajo es un reto	x		x		x		
22	Obtengo lo que deseo cuando estoy trabajando	x		x		x		
23	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente	x		x		x		
24	Las dificultades las supero en el trabajo	x		x		x		
25	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134



**Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.**

30 de octubre del 2021

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

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

**3Claridad:** 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.  
Especialidad - Administrador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los medios empleados por la institución (conocimiento, medios técnicos, bibliografía especializada, etc.) le han parecido los oportunos y contienen información precisa.	x		x		x		
2	Los equipos y tecnología que emplea en el servicio tienen apariencia moderna	x		x		x		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	x		x		x		
4	Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El procedimiento empleado para realizar el trabajo le ha parecido el adecuado	x		x		x		
6	Existe fiabilidad y consistencia en el servicio prestado	x		x		x		
7	Existe buena voluntad a la hora de efectuar el servicio	x		x		x		
8	Cuando el usuario tiene un problema, suele mostrar un sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Cuando suele prometer hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	x		x		x		
10	Suele concluir el servicio en el tiempo acordado	x		x		x		
11	Nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios	x		x		x		
12	Suele dar a los usuarios una atención individualizada	x		x		x		
13	Cuando el usuario tiene un problema rápidamente muestra un sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Suele tener seriedad profesional en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
15	Como empleado informa de manera oportuna y con sinceridad acerca del servicio que brinda	x		x		x		
16	Transmite confianza al brindar los servicios a los usuarios	x		x		x		
17	Suele realizar el servicio de manera efectiva	x		x		x		
18	Suele brindar garantía en la realización de su trabajo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Suele ofrecer servicios adicionales a los que brinda regularmente dentro de sus funciones	x		x		x	x	
20	Suele ofrecer facilidades a la hora de realizar su trabajo	x		x		x	x	
21	Suele entender las actitudes de los usuarios	x		x		x	x	
22	Suele mostrar amabilidad y cortesía al momento de brindar sus servicios	x		x		x	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

30 de octubre 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.  
Especialidad - Administrador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Percepción de Apoyo Organizacional</b>							
1	La institución valora la contribución de sus colaboradores para su desarrollo institucional	X		X		X		
2	La institución desestima cualquier esfuerzo extra de sus colaboradores	X		X		X		
3	La institución no ignora los descontentos de parte de sus colaboradores	X		X		X		
4	La institución vela por el bienestar de sus colaboradores	X		X		X		
5	La organización reconoce la eficiente labor de sus colaboradores	X		X		X		
6	La institución muestra satisfacción por el trabajo de los colaboradores	X		X		X		
7	La institución muestra preocupación por sus colaboradores	X		X		X		
8	La institución se enorgullece de los logros de sus colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso con el trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Me considero comprometido con mis labores	X		X		X		
10	Percibo que mi trabajo es importante	X		X		X		
11	El tiempo pareciera pasar más de prisa cuando se está trabajando	X		X		X		
12	En el trabajo, me siento fuerte y vigoroso	X		X		X		
13	Soy muy entusiasta respecto a mi trabajo	X		X		X		
14	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor	X		X		X		
15	Mi trabajo me inspira	X		X		X		
16	Al empezar el día planeo las actividades que voy a realizar en mi trabajo	X		X		X		

17	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente	X		X		X	
18	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo	X		X		X	
19	Estoy identificado con mi institución y mi trabajo	X		X		X	
20	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo	X		X		X	
21	Para mí el trabajo es un reto	X		X		X	
22	Obtengo lo que deseo cuando estoy trabajando	X		X		X	
23	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente	X		X		X	
24	Las dificultades las supero en el trabajo	X		X		X	
25	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Humberto Béjar Luis      C.E del validador: 000312765

Grado y especialidad del validador: Dr. Educación

<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



Lima 06 de noviembre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los medios empleados por la institución (conocimiento, medios técnicos, bibliografía especializada, etc.) le han parecido los oportunos y contienen información precisa.	X		X		X		
2	Los equipos y tecnología que emplea en el servicio tienen apariencia moderna	X		X		X		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El procedimiento empleado para realizar el trabajo le ha parecido el adecuado	X		X		X		
6	Existe fiabilidad y consistencia en el servicio prestado	X		X		X		
7	Existe buena voluntad a la hora de efectuar el servicio	X		X		X		
8	Cuando el usuario tiene un problema, suele mostrar un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Cuando suele prometer hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
10	Suele concluir el servicio en el tiempo acordado	X		X		X		
11	Nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios	X		X		X		
12	Suele dar a los usuarios una atención individualizada	X		X		X		
13	Cuando el usuario tiene un problema rápidamente muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Suele tener seriedad profesional en el desempeño de sus funciones	X		X		X		
15	Como empleado informa de manera oportuna y con sinceridad acerca del servicio que brinda	X		X		X		
16	Transmite confianza al brindar los servicios a los usuarios	X		X		X		
17	Suele realizar el servicio de manera efectiva	X		X		X		
18	Suele brindar garantía en la realización de su trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Suele ofrecer servicios adicionales a los que brinda regularmente dentro de sus funciones	X		X		X		
20	Suele ofrecer facilidades a la hora de realizar su trabajo	X		X		X		
21	Suele entender las actitudes de los usuarios	X		X		X		
22	Suele mostrar amabilidad y cortesía al momento de brindar sus servicios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Humberto Béjar Luis      C.E del validador: 000312765

Grado y especialidad del validador: Dr. Educación

<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

2021

Lima 06 de noviembre del



-----

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 8: Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días/tardes, estamos haciendo un estudio sobre cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la DIRIS Lima Norte, 2021. La información que nos brinda será de carácter anónimo y confidencial, se solicita máxima seriedad en su desarrollo, puesto que permitirá obtener información concreta y confiable sobre el tema de investigación. Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa, puesto que la información recolectada será para fines estadísticos

MARCAR CON UNA (X) EN EL RECÚADRO LA RESPUESTA SEGÚN LA ESCALA DE VALORES TIPO LIKERT:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

GESTION DE RECURSOS HUMANOS		VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Percepción de Apoyo Organizacional</b>						
1	La institución valora la contribución de sus colaboradores para su desarrollo institucional					
2	La institución desestima cualquier esfuerzo extra de sus colaboradores					
3	La institución no ignora los descontentos de parte de sus colaboradores					
4	La institución vela por el bienestar de sus colaboradores					
5	La organización reconoce la eficiente labor de sus colaboradores					
6	La institución muestra satisfacción por el trabajo de los colaboradores					
7	La institución muestra preocupación por sus colaboradores					
8	La institución se enorgullece de los logros de sus colaboradores					
<b>Compromiso con el Trabajo</b>						
9	Me considero comprometido con mis labores					
10	Percibo que mi trabajo es importante					
11	El tiempo pareciera pasar más de prisa cuando se está trabajando					
12	En el trabajo, me siento fuerte y vigoroso					
13	Soy muy entusiasta respecto a mi trabajo					
14	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor					
15	Mi trabajo me inspira					
16	Al empezar el día planeo las actividades que voy a realizar en mi trabajo					
17	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente					
18	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo					
19	Estoy identificado con mi institución y mi trabajo					
20	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo					
21	Para mí el trabajo es un reto					
22	Obtengo lo que deseo cuando estoy trabajando					



23	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente					
24	Las dificultades las supero en el trabajo					
25	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien					

**CUESTIONARIO GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO**

Buenos días/tardes, estamos haciendo un estudio sobre cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en la DIRIS Lima Norte, 2021. La información que nos brinda será de carácter anónimo y confidencial, se solicita máxima seriedad en su desarrollo, puesto que permitirá obtener información concreta y confiable sobre el tema de investigación. Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa, puesto que la información recolectada será para fines estadísticos.

MARCAR CON UNA (X) EN EL RECUADRO LA RESPUESTA SEGÚN LA ESCALA DE VALORES TIPO LIKERT:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de desacuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO		VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Elementos Tangibles</b>						
1	Los medios empleados por la institución (conocimiento, medios técnicos, bibliografía especializada, etc.) le han parecido los oportunos y contienen información precisa.					
2	Los equipos y tecnología que emplea en el servicio tienen apariencia moderna					
3	Los empleados tienen buena apariencia personal					
4	Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio					
<b>Fiabilidad</b>						
5	El procedimiento empleado para realizar el trabajo le ha parecido el adecuado					
6	Existe fiabilidad y consistencia en el servicio prestado					
7	Existe buena voluntad a la hora de efectuar el servicio					
8	Cuando el usuario tiene un problema, suele mostrar un sincero interés en solucionarlo					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
9	Cuando suele prometer hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
10	Suele concluir el servicio en el tiempo acordado					
11	Nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios					
12	Suele dar a los usuarios una atención individualizada					
13	Cuando el usuario tiene un problema rápidamente muestra un sincero interés en solucionarlo					
<b>Seguridad</b>						
14	Suele tener seriedad profesional en el desempeño de sus funciones					
15	Como empleado informa de manera oportuna y con sinceridad acerca del servicio que brinda					
16	Transmite confianza al brindar los servicios a los usuarios					
17	Suele realizar el servicio de manera efectiva					
18	Suele brindar garantía en la realización de su trabajo					
<b>Empatía</b>						
19	Suele ofrecer servicios adicionales a los que brinda regularmente dentro de sus funciones					
20	Suele ofrecer facilidades a la hora de realizar su trabajo					
21	Suele entender las actitudes de los usuarios					
22	Suele mostrar amabilidad y cortesía al momento de brindar sus servicios					

Variable	GESTION DE RECURSOS HUMANOS																									
	APOYO ORGANIZACIONAL								COMPROMISO CON EL TRABAJO																	
Dimensiones	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	
Preguntas																										
sujeito 1	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
sujeito 2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
sujeito 3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
sujeito 4	1	3	3	1	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
sujeito 5	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4
sujeito 6	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	1	2	1	4	1	1
sujeito 7	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
sujeito 8	3	3	2	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	
sujeito 9	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	3
sujeito 10	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
sujeito 11	2	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5
sujeito 12	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 13	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
sujeito 14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 15	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 17	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	5	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
sujeito 18	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
sujeito 19	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
sujeito 20	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
sujeito 21	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 22	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
sujeito 23	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
sujeito 24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
sujeito 25	3	3	2	3	1	1	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
sujeito 26	1	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	5	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4
sujeito 27	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
sujeito 28	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
sujeito 29	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
sujeito 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 32	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
sujeito 33	3	1	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4
sujeito 34	2	1	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 35	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 36	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
sujeito 37	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
sujeito 38	5	5	5	1	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2
sujeito 39	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
sujeito 40	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
sujeito 41	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
sujeito 43	5	5	3	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4
sujeito 44	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
sujeito 45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
sujeito 46	2	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeito 47	5	2	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeito 48	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
sujeito 49	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
sujeito 50	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4
sujeito 51	4	3	4	2	2	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
sujeito 52	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
sujeito 53	2	3	3	2	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	2	3	3	5	4	5	5	5	5

sujeto 54	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
sujeto 55	3	3	1	4	4	1	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
sujeto 56	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
sujeto 57	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
sujeto 58	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
sujeto 59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
sujeto 60	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
sujeto 61	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
sujeto 62	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 63	3	4	2	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 64	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 65	3	4	1	1	3	4	2	3	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 66	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 67	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 68	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 69	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 70	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 71	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 72	1	3	3	1	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
sujeto 73	2	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
sujeto 74	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 75	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 76	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	5	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3		
sujeto 77	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 78	1	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	5	4	3	3	4	5	3	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
sujeto 79	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 80	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
sujeto 81	3	3	2	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
sujeto 82	1	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	5	4	3	3	4	5	3	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
sujeto 83	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 84	2	2	2	3	3	5	4	5	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
sujeto 85	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 86	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
sujeto 87	2	3	3	2	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 88	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 89	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 91	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 92	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 93	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3
sujeto 95	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
sujeto 96	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 97	5	5	5	1	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
sujeto 98	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 99	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1
sujeto 100	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 101	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 102	3	3	1	4	4	1	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
sujeto 103	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
sujeto 104	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable	CALIDAD DE SERVICIO																					
Dimensiones	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA			
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
sujeto 1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
sujeto 2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
sujeto 3	1	1	2	1	4	1	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
sujeto 4	3	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
sujeto 5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
sujeto 6	3	3	2	4	3	4	4	4	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 8	3	2	3	1	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 9	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	1	1	3	4	5	5	4	2	1	3	4
sujeto 10	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 11	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
sujeto 13	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
sujeto 14	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 16	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 17	3	3	4	1	2	2	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5
sujeto 18	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
sujeto 19	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 20	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
sujeto 21	3	2	3	1	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
sujeto 22	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3
sujeto 23	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
sujeto 25	4	4	4	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5
sujeto 26	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
sujeto 27	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
sujeto 28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5
sujeto 29	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
sujeto 30	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5
sujeto 31	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 32	4	1	3	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
sujeto 33	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
sujeto 34	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 35	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
sujeto 37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
sujeto 38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
sujeto 39	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
sujeto 40	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
sujeto 41	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
sujeto 42	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
sujeto 43	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
sujeto 44	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
sujeto 45	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
sujeto 46	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
sujeto 47	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
sujeto 48	3	2	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2
sujeto 49	2	3	3	1	2	2	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 51	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 52	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 53	2	1	3	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4

sujeto 54	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
sujeto 55	2	1	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
sujeto 56	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
sujeto 57	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
sujeto 58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 59	3	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 60	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
sujeto 61	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
sujeto 62	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 63	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
sujeto 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
sujeto 65	3	2	3	1	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5
sujeto 66	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 67	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 68	3	2	2	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
sujeto 69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
sujeto 70	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 71	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 72	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
sujeto 73	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 74	3	3	4	1	2	2	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5
sujeto 75	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 76	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
sujeto 77	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5
sujeto 78	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 79	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 80	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
sujeto 81	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 82	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 83	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 84	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 85	4	4	4	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5
sujeto 86	2	3	3	1	2	2	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
sujeto 87	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 88	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 89	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 90	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 91	3	3	2	1	2	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
sujeto 92	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 93	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 94	2	1	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
sujeto 95	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
sujeto 96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
sujeto 97	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 98	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 99	3	2	3	1	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
sujeto 100	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4
sujeto 101	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
sujeto 102	2	1	3	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4
sujeto 103	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
sujeto 104	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	1	1	2	4	4

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

Lima, 12 de Noviembre del 2021

Carta de Presentación N° 100 – 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

SR(A):

Dr. José Darwin Cuadros Maco

"Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte "

Director General

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PANIAGUA DIEGO GILDA INÉS** N° DNI N°40185035 y código de matrícula N° 7002532834, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE, 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.

  
Dca. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ato





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Seguro en Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Independencia, 26 NOV. 2021

**CARTA N°0481 - 2021-MINSA/DIRIS-LN/3/ORH/CGCRD**

SRA.

**PANIAGUA DIEGO GILDA INÉS**

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública  
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

**Asunto : Proyecto de Investigación**

**Referencia : Expediente N°47355**

Sirva la presente para saludarle cordialmente y manifestarle que según el documento en referencia, donde solicita realizar el proyecto de investigación titulado "**Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio Administración de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2021**", motivo por el cual se brinda el permiso y las facilidades correspondientes para llevar a cabo su proyecto de investigación.

Así mismo, se solicita los resultados de la aplicación del instrumento, el cual recoge información importante para la DIRIS Lima Norte.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE

\*\*\*\*\*  
ABG. RENE CAMILLA TENIENTE  
REG. CAL. 92478  
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

RCT/CJSP/MJTV  
Cc.  
Archivo

[www.dirislimanorte.gob.pe](http://www.dirislimanorte.gob.pe)

Calle A Mz. 02 Lte. 03  
Asc. Víctor Raúl Haya De  
La Torre, Independencia,  
Lima 28, Perú  
Teléfono: 201-1340



BICENTENARIO  
PERÚ 2021





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUMBERTO BEJAR LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE, 2021", cuyo autor es PANIAGUA DIEGO GILDA INES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 14 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUMBERTO BEJAR LUIS <b>DNI:</b> 000312765 <b>ORCID</b> 0000-0002-9579-8785	Firmado digitalmente por: LHUMBERTO el 17-01- 2022 14:33:10

Código documento Trilce: TRI - 0272322