



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos  
del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Corrales Perez, Erika Vanesa (orcid.org/0000-0003-2371-6573)

**ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres: Guzmán Corrales Saavedra y Edita Pérez Paredes, por ser unos buenos padres y brindarme su amor y apoyo incondicional, por darme ánimo para poder terminar el proyecto que se ha iniciado.

**Erika Vanesa.**

## **Agradecimiento**

A mis queridos hermanos: Jackeline, Denis, Francklin, Madileydi, Fernando y Sharon les agradezco no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, sino por los grandes lotes de felicidad y de buenas emociones que siempre me han causado. Muchas gracias hermanos.

**La autora.**

## Índice

|   |            |
|---|------------|
| Dedicatoria.....  | ii         |
| Agradecimiento .....  | iii        |
| Índice .....  | iv         |
| Índice de tablas .....  | vi         |
| RESUMEN .....   | vii        |
| ABSTRACT .....  | viii       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>111</b> |
| <b>II. MÉTODO .....</b>   | <b>200</b> |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación .....   | 200        |
| 2.2. Variables y su operacionalización.....   | 211        |
| 2.3. Población, muestra y muestreo.....   | 211        |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .... | 233        |
| 2.5. Procedimientos .....   | 255        |
| 2.6. Aspectos éticos .....  | 26         |
| <b>III.RESULTADOS .....</b>   | <b>27</b>  |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>   | <b>29</b>  |
| <b>V.CONCLUSIONES .....</b>   | <b>32</b>  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>  | <b>33</b>  |
| <b>REFERENCIAS.....</b>   | <b>344</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>39</b>  |
| Matriz de consistencia .....  | 40         |
| Instrumentos de recolección de datos.....   | 41         |

|  |    |
|--|----|
| Validación de instrumentos .....                                   | 46 |
| Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación ..... | 52 |
| Base de datos estadísticos.....                                    | 53 |

## Índice de tablas

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1. Niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.....                             | 277 |
| Tabla 2. Niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018..... | 27  |
| Tabla 3. Prueba de la Correlación de Pearson Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio.....  | 28  |

## RESUMEN

Esta investigación se enfocó en la gestión del talento humano y la calidad de servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018”, ubicada en la provincia del Dorado. El objetivo general planteado fue: Determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa. Se trata de una investigación de tipo descriptivo correlacionar, diseño no experimental transversal. La muestra fue de 66 usuarios de consulta externa de medicina. Para el recojo de información se usó la encuesta y como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios que contaron con la validación de juicios de expertos y mediante método estadístico Alfa de Cronbach se determinó su confiabilidad. Se utilizó el método estadístico de Coeficiente de Spearman para la prueba de hipótesis, obteniéndose como resultado que el nivel de gestión del talento humano del profesional de salud es “deficiente” en un 70,0%, y 30 % eficiente y que el nivel de calidad de servicio al usuario es de insatisfacción en un 97.0% y satisfacción en un 3.0 %. Se concluye que la gestión del talento humano tiene relación con la calidad de servicio en consultorios externos del hospital rural san José de sisa de manera negativa moderada ( $Rho -0,441$ ), con una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Palabras claves:** talento humano, calidad, servicio.

## ABSTRACT

This research focused on the management of human talent and the quality of service in outpatient clinics of the San José de Sisa - San Martín Rural Hospital, 2018 ", located in the province of Dorado. The general objective was: To determine if there is a relationship between the management of human talent and the quality of service in outpatient clinics of the San José de Sisa Rural Hospital. This is a descriptive-correlating research, non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 66 users of outpatient medicine. For the collection of information, the survey was used and as data collection instruments the questionnaires that had the validation of expert judgments and through Cronbach's Alpha statistical method their reliability was determined. The statistical method of Spearman's Coefficient was used for the hypothesis test, obtaining as a result that the level of management of the human talent of the health professional is "deficient" in 70.0%, and 30% efficient and that the level of quality of service to the user is dissatisfaction in 97.0% and satisfaction in 3.0%. It is concluded that the management of human talent is related to the quality of service in outpatient clinics of the rural hospital San José de Sisa in a moderate negative way ( $Rho -0.441$ ), with a significant correlation at the 0.01 level (bilateral).

**Keywords:** human talent, quality, service.



## I. INTRODUCCIÓN

Inicio la presente con la realidad problemática, en tal sentido, en el ámbito internacional, tenemos que el sector salud es muy importante en la sociedad, pues se trata de un servicio fundamental para las personas, además del desarrollo de un país. En la actualidad, los requerimientos de atención del servicio de salud son elevados y muchas veces no se cumplen con las expectativas de la población (Aguilar, 2008, p.102). De igual forma, el Estado del Perú, en conjunto con el Ministerio de Salud, ha sido capaz de construir y establecer nuevos y modernos hospitales y centros médicos, pero a pesar de ello, aún en los nuevos países flotantes, aún existen lagunas que los hacen impracticables, asimismo, las personas reciben atención médica de acuerdo a cada problema de salud. (Albi y López, 1997, p.45). Cabe precisar además que el Ministerio de Salud, actualmente tiene un Sistema de gestión de calidad (SGC) que permite identificar la calidad de la atención como pilar fundamental en el sector salud, en tal sentido, se concibe a la calidad como el conjunto de aspectos científicos, humanos, técnicos y materiales con los que debe contar la atención de salud a fin de satisfacer las perspectivas de cada usuario (Araujo-Juárez, 2003, p.78). Siendo este uno de los principales que afrontan los entes de salud, debido a múltiples pruebas que acreditan que es deficiente, en el caso peruano, las Postas Médicas, Centros de Salud y Hospitales públicos afrontan dicha realidad y a pesar de los denodados esfuerzos para mejorar el servicio a los usuarios continúan manifestando disconformidad con la atención que han recibido (Ausubel, 2002, p.100).

Específicamente, en los del Hospital rural de San José de Sisa, los inconvenientes o dificultades que existen en mayor número, son: mala relación entre compañeros de trabajo, excesivo tiempo de espera para las atenciones, falta de medicamentos, carencia de compromiso por parte del personal asistencial y administrativo, lo que a su vez origina que las labores no se cumplan o se cumplan parcialmente, gestión para el manejo de los problemas deficiente, poca participación ciudadana respecto al cuidado de su salud, por lo que la calidad de atención amerita estudio constante para la colectividad científica (Bañón y Carrillo, 1997, p.130). Al ejecutarse este estudio, se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en los consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, el Dorado, San Martín, 2018.

En relación a las referencias que se utilizaron como antecedentes, en el ámbito internacional, se tiene la investigación desarrollada por Enríquez, E. (2015) titulado: *Plan de intervención para desarrollar el talento humano y mejorar la calidad de la prestación del servicio médico en la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz Quito* (Tesis de posgrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. La investigación fue descriptiva desarrollada en campo. Población de 64 personas, específicamente personal del área, se aplicó cuestionario de 16 preguntas cerradas, mediante entrevista. Como conclusión se determina la existencia de un 77% (49) de personal desmotivado con nivel alto, desempeño laboral inadecuado, en el ejercicio de sus labores y en el otorgamiento de servicios de salud a pacientes externos. El estudio de Montoya, E. (2013) titulado: *Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en Centro Médico Santa Elena Distrito 1* (Tesis Universitaria) Universidad Estatal de Santa Elena, Libertad, Ecuador. Investigación descriptiva y documentaria, mediante el examen deductivo, se aplicó una encuesta a usuarios y trabajadores, y entrevista a directivos y jefes de departamentos; y la visita en campo. Se concluye que los encuestados afirman que la atención en el establecimiento de salud es defectuosa, que podría mejorar si se incrementa la cantidad de médicos y mejorar la labor de los empleados. Se planteó como alternativa de solución realizar un diseño de gestión de los trabajadores para el Centro de Salud Área N°1 de Santa Elena, para contrarrestar la ineficiencia encontrada. El trabajo efectuado por Mercado, L. y Moreno, M. (2013), denominado: *Características de ESE Gestión del Talento. Hospital Universitario Cartagena de Indias Caribe Dr. TYC*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. La investigación fue descriptiva. La población constituida por trabajadores administrativo y asistencial del citado hospital, la aplicación de encuesta se obtuvo como resultados sobre los procesos de Gestión Humana los siguientes: Planeación, Vinculación e Inducción. La mayoría representada por el 79% de la muestra se siente conforme en su puesto de trabajo contribuyendo así con el éxito organizacional, el 66,67% afirma que no se les practicaron exámenes médicos en el proceso de selección. Finalmente, de la entrevista aplicada al Responsable del personal del hospital se desprende que en su opinión la E.S.E Hospital Universitario del Caribe, está mejorando continuamente, destaca la importancia del personal, que se refleja en la misión que tiene la institución.

En el campo nacional, se cita la investigación efectuada por Noel, M. y Serna, Y. (2017) titulada: *Gestión del talento y calidad de servicio en hoteles 3 estrellas de Zorritos (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes*. Investigación descriptiva y aplicada, técnica: cuestionario, materializadas en encuestas aplicadas a gerentes y trabajadores. La muestra fue de 2 gerentes, 165 turistas y 25 trabajadores. De los resultados se desprende que la gestión personal es un elemento sumamente importante para alcanzar ventaja respecto a la competencia y victoria en el mercado; recomendándose realizar una selección interna de personal, tener comunicación participativa y abierta y brindar atención a las inquietudes del talento humano. La investigación efectuada por Urquía, A. (2017) titulada: *Gestión del talento y calidad de servicio en el Centro Médico Villa Victoria Porvenir (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima*. Tipo de estudio: descriptivo, correlacional y cuantitativo. Diseño seccional no probado. Se usó el instrumento SERVQUAL. En el Centro Médico Villa Victoria Porvenir de Surquillo se ha concretado una relación directa y significativa entre la gestión del talento y la calidad del servicio. Además, se cita el trabajo, realizado por Valentín, H. (2017) denominado: *Gestión del Talento Humano y Desempeño del Personal Red de Salud Huaylas Sur, 2016 (Tesis Universitaria) Universidad del Inca Garcilazo de la Vega, Lima*. Que se trató de un estudio no experimental transversal, nivel explicativo. Se trabajó con 161 servidores administrativos y asistenciales, a los que se les aplicó una encuesta para cada variable. Conclusión: El impacto de gestión del personal en el desempeño de los trabajadores de la red médica de Huaylas Sur es significativo. El trabajo realizado por Osorio, J. (2015) titulado: *Gestión del Talento y Calidad de Servicio en Tiendas de Conveniencia Adonay (Tesis de Universidad) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas*. Enfoque cuantitativo. Encuesta aplicada a 16 colaboradores y 73 clientes. El principal resultado es que los empleados están satisfechos con la aplicación de gestión de talento desarrollada por la tienda de conveniencia, asimismo los clientes, sienten satisfacción sobre la calidad del servicio recibido otorgado por la empresa. El estudio de Ninamango, W. (2014) denominado: *Visualizando la calidad del servicio para los usuarios de la clínica de internamiento de la Diócesis Nacional del Hospital de Luisa (tesis de posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. Estudio descriptivo, observacional y transversal. Se trabajó con 230 pacientes. Se obtuvo una insatisfacción global de 83.9%. Se concluye que el nivel de insatisfacción (83,9%) es muy alto

comparado con estudios preliminares. Las expectativas son altas comparadas con las percepciones.

En el ámbito regional, tenemos el estudio efectuado por Vásquez, A. (2018) denominado: Gestión del personal de acuerdo a la Ley Servir en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018 (Tesis de pos grado) Universidad César Vallejo, San Martín. Tuvo enfoque cuantitativo y metodología de tipo descriptiva. La población y muestra fueron de 71 trabajadores, se aplicó cuestionario de 50 ítems. Concluyéndose que respecto a gestión del personal califican al área de recursos humanos como regular, lo pues la gestión de compensaciones y de rendimiento no están debidamente implementadas. En cuanto a la organización de la gestión sobre la base del nivel ordinario de gobierno y la organización y funcionamiento del MPSM, el 67,6%, el 18,3% se identificaron como deficientes y el 14,1% como buenos.

En el ámbito local, se cita la investigación efectuada por Flores, G. (2017) titulada: Gestión del talento humano y compromiso organizacional de los empleados de la Municipalidad Provincial de San Martín (Tesis de pos grado) Universidad César Vallejo, San Martín. Se trabajó con 117 colaboradores. El recojo de información en un espacio de tiempo fijo, como instrumentos: Cuestionario para ambas variables, los resultados fueron presentados textual y gráficamente.

En relación a las teorías que se relacionan con las variables de estudio, tenemos: **Gestión del Talento Humano. Definiciones.** a) *Gestión*. Afirma Mora (2008), “que existen 2 niveles de gestión: el primero tradicional o lineal, también denominado de administración, referido al cúmulo de actividades llevadas a cabo para el desarrollo de un proceso o el logro de determinado producto y el segundo denominado de dirección, referido al manejo de actividades, en aras de lograr cambios sustanciales” (p.2). b) *Talento*. Conformar a la Real Academia Española, el talento tiene diversas definiciones, una de ellas referida a la capacidad o inteligencia para entender, asimismo se define como capacidad para el ejercicio o desempeño de un determinado trabajo (Barranco, 1993, p.20). c) *Talento Humano*. Chiavenato (2002) respecto a la gestión de personal afirma que “es un aspecto de sensibilidad dentro de las organizaciones. Por tanto, es situacional, debido a que intervienen diversos factores como la cultura y estructura organizacional, las características ambientales, tipo de negocio, tecnología, procesos internos y otros” (p.

5). Chiavenato (2012), conceptualiza a “la administración de personal como el ámbito de construcción de talentos mediante la integración de diferentes procesos, y que tiene como factor fundamental al capital humano, constituyéndose en el pilar de su éxito”. Asimismo, la Gestión del Talento Humano está orientada con prácticas y políticas resumidas en seis etapas: admitora, aplicar, compensar, desarrollar, mantener y monitorear a las personas, todas ellas interrelacionadas de forma recíproca (Brugué y Subirats, 1996, p.87). Sin embargo, siendo un área tan sensible se debe considerar como un proceso mecánico de gestión; y como factor de la ciencia administrativa alterada por las modificaciones de modelos ocurridos en el mundo intelectual respecto a dirección de empresas (Held, 1997, p.66). d) *Gestión del Talento Humano*. Se encarga del factor humano dentro de la organización, es decir, el control, capacitación y brindar facilidades al personal en aras de mantenerlo motivado y se mejore la productividad dentro de la organización (Chiavenato, 2009, p.158).

Seguidamente, tenemos la **Importancia del Talento Humano**. Generalmente la mayoría de trabajadores están disconformes con su trabajo actual o con el clima laboral en determinado momento, situación que se ha constituido en una inquietud para los directivos (López, 1995, p.11). Debido a las modificaciones ocurridas en la fuerza de trabajo, y con el paso del tiempo, dichos inconvenientes se tornarán más importantes. El talento humano genera el toque creativo en toda organización. De allí la necesidad de contar con trabajadores eficientes, pues sin ellos no se lograrán los objetivos institucionales (Louart, 1996, p.20).

Del mismo modo, tenemos las **Dimensiones del Talento Humano**. a) *Dimensión Conocimiento*. El autor Chiavenato (2013) “Se refiere al saber, lo obtenido del aprendizaje continuo, por ser la herramienta más preciada de este siglo” (p.50). Asimismo, el citado autor afirma que “el conocimiento es toda información, concepto, idea, experiencia y aprendizaje con los que cuenta el administrador sobre su especialidad. Debido a las constantes innovaciones, el administrador debe usarlo y renovarlo permanentemente” (Chiavenato, 2013, p. 4). b) *Dimensión Habilidades*. El mismo autor “Se refiere a saber hacer, es decir, usar y emplear el conocimiento, en la solución de problemas, crear e innovar. Dicho, en otros términos, la capacidad de transformar el conocimiento en resultado” (Chiavenato, 2013, p.50). c) *Dimensión Motivación*. La motivación constituye una dificultad constante dentro de las organizaciones, estas últimas buscan la solución (Lorino, 1993, p.44). De acuerdo a Galicia (2010), “la motivación

personal se define como el impulso que empieza, sitúa y sustenta la conducta de los trabajadores, enfocada los objetivos de una entidad” (p. 31). Por lo antecedido, las motivaciones constituye un factor fundamental en el aspecto interno de la gestión del personal, toda vez que se basa en satisfacer sus necesidades para el logro de las metas, tener un adecuado comportamiento dentro del trabajo y demostrar buenas actitudes en la ejecución de tareas (Mintzberg, 2002, p.88). Por otro lado, Chiavenato (2000) la conceptualiza como “el resultado de interactuar persona con la situación que la circunda” (s.p). El resultado obtenido de dicha interacción será que la persona esté o no motivada.

d) Dimensión Actitudes. De acuerdo a Chiavenato (2013): Se refiere a saber hacer que acontezca. El comportamiento emprendedor posibilita lograr metas, ser autores del cambio, dar valor agregado, alcanzar el éxito en los resultados. En otros términos, permitirá que la autorrealice su potencial (p.50).

Ahora, pasamos a detallar la variable: **Calidad del servicio**. Definida como el resultado que se obtiene después de evaluar el cumplimiento de metas por el consumidor, iniciando por las perspectivas y nivel de su cumplimiento (Noel, M. & Serna, Y., 2017, p. 66). Asimismo, el autor, William Edwards Deming sostiene que “un servicio o producto son de buena calidad si representa ayuda a determinada persona y existe un mercado sostenido y bueno”. El objetivo es adicionar valor a lo deseado por el consumidor; asimismo, firma que la apreciación del consumidor sobre la calidad de un servicio o producto es sólo evaluada por éste. La defectuosa calidad representa mermas para la empresa mientras que la buena permite un mejor servicio en el mercado (Nigro, 1981, p.55). “Las expectativas del consumidor deben ser satisfechas y superadas”. Del mismo modo, el autor Delgado (2014) sostiene que el ciclo (planear, hacer, valorar, Actuar) PHVA, es sumamente útil al organizar y llevar a cabo planes de mejora de calidad en los niveles operativo y ejecutivo. Dicho ciclo, también se denomina “ciclo de calidad” (p.60). También pasaremos a detallar el **Ciclo de la calidad**, tenemos: i) Planificar: Desarrollo profundo y objetivo de un plan. ¿Qué y cómo hacerlo? ii) Hacer: Se demuestra sobre la base de ensayo de acuerdo a la forma en que fue planeado. a. Realizar lo planificado (Sánchez, 2006, p.33).

b. La organización tiene un plan para gestionar calidad que posibiliten obtener más ganancias. Calidad se define como la promoción permanente y juiciosa de hacer bien un trabajo en la primera oportunidad” (Crosby, 1979). c. Kaouru Ishikawa “controlar la calidad es una labor que inicia y se agota con la tarea de capacitar en sus diversas etapas”

el principal aporte fue facilitar técnicas estadísticas para controlar la calidad industrial se enfocó en la adecuada recolección de datos y desarrollo de una buena exposición (Reyes, 2000, p.98). La definición y medida se ha estudiado desde 2 puntos de vista: 1) con el trabajo de Donabedian (1980 y 1988), quien afirma que la calidad es la capacidad de lograr los objetivos deseados mediante métodos genuinos. Se evalúa el estado de salud y la apreciación de los pacientes sobre el servicio. 2) La apreciación que tiene un paciente sobre el servicio recibido, determina el nivel de calidad. iii) Comprobar: Verificar la obtención de resultados esperados y la dimensión de ellos. Si se cumplió el plan. iv) Actuar: Al verificar el si el plan si dio resultados y respecto de ello, asumir mecanismos preventivos para mejorarla, o rectificar el plan si no se obtuvieron los resultados deseados, iniciándose nuevamente el ciclo (Valls, 1999, p.155). ¿Cómo mejorar próximamente?

**Servqua**, Es un instrumento utilizado para establecer cuán satisfechos están los usuarios externos, respecto a la calidad del servicio que reciben (Ramió, 1999, p.177). En el año 2011, mediante Resolución Ministerial Nro. 527-2011/MINSA se aprobó el manual técnico para evaluar la calidad partiendo de la satisfacción del usuario externo en los centros de Salud, en dicho documento se describe al instrumento que será utilizado en evaluación de cada servicio: emergencia, consulta externa, etc. Compuesta del modo siguiente (Ventura, 1994, p.135):

*a) Expectativas:* Creencias respecto al servicio a entregarse, para evaluar el desempeño de la empresa. Cambian con rapidez en el mercado. Evaluada desde sus 5 dimensiones: Aspecto Tangible: Referido la percepción física que tiene el usuario de la institución, es decir, instalaciones, personal, equipos, limpieza, comodidad y materiales de comunicación. Fiabilidad: Cumplimiento exitoso de la prestación del servicio otorgado. Capacidad de Respuesta: Predisposición de apoyo a los usuarios y brindándoles rápidamente un servicio. Seguridad: Confianza generada por el comportamiento personal que otorga el servicio de salud, denotando privacidad, conocimiento, cortesía, facilidad de comunicación e inspira confianza. Empatía: Capacidad para colocarse en la posición de otro, atendiendo y entendiendo sus carencias.

*b) Percepciones:* La percepción es la evaluación de los servicios recibidos, están vinculados con las dimensiones o características de la calidad del servicio, siendo tales: seguridad, confianza, capacidad de responder, componentes tangibles y empatía (Peña, 1990, p.25).

Para la presente investigación se planteó como *Problema general*: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en las oficinas externas del Hospital rural en San José de Sisa, ¿El Dorado - San Martín, 2018? Como problemas específicos: ¿Cuáles son los niveles de gestión del talento humano en las oficinas externas del Hospital rural en San José de Sisa, El Dorado - San Martín, 2018? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio a partir de la satisfacción del usuario en consultas externas de hospitales rurales de San José de Sisa, El Dorado - San Martín, 2018?

Respecto a la *Justificación del estudio*, los autores, Ugarte, Arce y Alvarado (2009), consideraron desde la década pasada el Ministerio de Salud, reunió a las organizaciones más representativas que brindan atención en salud dentro del Perú para desarrollar importantes decisiones orientadas a la mejora de las atenciones en el sector salud. Dichas iniciativas son el resultado del compromiso conjunto realizado por funcionarios, directivos y empleados de los diversos estamentos del sistema (p.155). Se utilizaron los siguientes criterios: **Conveniencia**. El estudio es conveniente, debido a que representa una herramienta útil para reconocer las falencias en la calidad de atención de la institución, además es conveniente para la entidad quien a través de este tendrá en cuenta el déficit en gestión del talento humano y poner mayor énfasis en ello. **Relevancia social**. Los trabajadores que brindan servicios es determinante en la situación de salud, toda vez que se deben reforzar los mecanismos de gestión, adecuada organización, prestación de salud enfocado en la comunidad y específicamente en la familia; orientación a la calidad de servicio, de esta manera la sociedad sentirá cubiertas y satisfechas sus necesidades. **Valor teórico**. Se han desarrollado trabajos de investigación similares a la presente, que se han aplicado a hospitales, sin embargo, existen pocas referidas a satisfacción de pacientes en centros de salud, eje fundamental que justifica esta investigación, pues aportará información técnica y científica sobre el tema, que a su vez permitirá conceptualizar y medir la relación de las variables. Asimismo, llenará ciertos vacíos, en cuanto a la calidad de servicio pocas veces abordados, a través de conocimientos teóricos sobre gestión del talento humano y modelo servqual. **Implicancia práctica**. El trabajo se justifica debido a que los resultados obtenidos permitirán identificar oportunidades para mejorar en las diversas etapas de la atención; teniendo en consideración el concepto de derechos para el progreso permanente de la calidad de atención en el distrito de San José de Sisa. **Utilidad metodológica**. Tiene justificación metodológica, por el uso técnicas y métodos científicos de investigación, asimismo, los instrumentos para medir



cada variable de estudio, serán validados por expertos, para su aplicación con los usuarios externos del (SIS) del distrito de San José de Sisa.

Como *Objetivos* de la presente investigación tenemos: **Objetivo general:** Determinar relación de gestión de talento humano y calidad de servicio, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018. **Objetivos específicos:** Identificar nivel de gestión de talento humano, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018. Identificar nivel de calidad de servicio, a partir de la satisfacción del usuario, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018.

Se plantearon como *Hipótesis* las siguientes: **Hipótesis general:** Ho = No existe relación de la gestión de talento humano y calidad de servicio, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018. H<sub>1</sub>: Existe relación de la gestión de talento humano y calidad de servicio, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018. Y como **Hipótesis específicas:** H1: El nivel de gestión de talento humano, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018, es deficiente. H2: El nivel de calidad de servicio, a partir de la satisfacción del usuario, consultorios externos del Hospital rural de San José de Sisa, Dorado, San Martín, 2018, es insatisfactorio.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

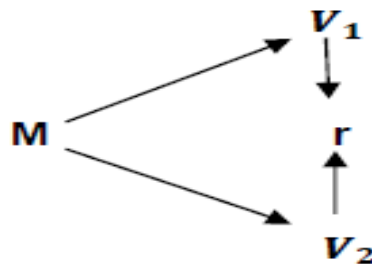
#### Tipo de estudio

Fue básica, conformada por un argumento teórico, pues tuvo como finalidad desarrollar teorías y conocimientos a través del descubrimiento (Hernández, 2010, p.120).

#### Diseño de investigación

Correlacional, pues se evaluó relación de dos variables, con los mismos sujetos o unidad de investigación (Hernández Sampieri, 2010, p. 123).

#### Esquema de Diseño



**M:** Recursos humanos de consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa.

**V1:** Gestión del talento humano.

**V2:** Calidad de Servicio

**R :** Relación.

## 2.2. Variables y su operacionalización.

### Variable

V1: Gestión del talento humano.

V2: Calidad de Servicio

### Operacionalización

| Variable                         | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones  | Indicadores   | Escala de medición |
|----------------------------------|--|--|--|---|--------------------|
| <b>Gestión de talento humano</b> | Responsable del factor humano dentro de una organización (controlar, capacitar y brindar facilidades al personal para motivarlos y produzcan más en la entidad (Chiavenato, 2009, p.158) | Referido a la medida de la variable la que se hará teniendo en cuenta las 3 dimensiones: gestión por competencias, gestión del cambio y evaluación del desempeño                               | Conocimiento<br>Habilidades<br>Motivación<br>Actitudes | Eficiencia y eficacia de recursos<br>Valores, organización y estrategias para mejorar la visión institucional<br>Acciones de Capacitación para evaluar eficiencia del trabajador<br>Satisfacción de la atención | Ordinal            |
| <b>Calidad de Servicio</b>       | Es la consecuencia del análisis y cumplimiento que realiza el consumidor, a partir de las perspectivas y nivel de cumplimiento de estas (Noel, M. y Serna, Y., 2017, p.66)               | Se considera la medición de la variable teniendo en consideración los dos dimensiones: percepción y expectativas de los pacientes respecto al servicio brindado por los trabajadores de salud. | Percepción<br>Expectativa                              | Fiabilidad<br>Responder<br>Seguro<br>Empático<br>Criterio perceptible<br>Fiabilidad<br>Responder<br>Seguro<br>Empático<br>Criterio perceptible  | Ordinal            |

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

Pacientes externos del Hospital Rural San José de Sisa, en promedio 275 (Fuente: Oficina de estadística).

### Muestra

Se trabajó con el universo de pacientes atendidos en el mes en el Hospital Rural San José de Sisa, que de acuerdo al departamento de Estadística 275 aproximadamente. La muestra son 66 usuarios.

**Fijación de la cantidad de muestra a partir de la población:**

$$\text{Fórmula } n = \frac{N}{e^2 (N-1)+1}$$

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

e= Error admisible

N= Tamaño de la población

$$\text{Fórmula } n = \frac{N}{e^2 (N-1)+1}$$
$$275$$

$$\text{Fórmula } n = \frac{275}{0,05^2 (275-1)+1}$$

$$\text{Fórmula } n = \frac{275}{0,0025 (274)+1}$$

$$\text{Fórmula } n = \frac{275}{3.30+1}$$

Tamaño de la Muestra: n = 66

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### **Técnica**

Encuesta: Está dirigida a los trabajadores de salud de consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, de la misma manera también al usuario o asegurado (SIS) que hace uso del servicio de consulta externa de medicina y cred con la finalidad de medir el Talento Humano del profesional que brinda la atención relacionado con la calidad del servicio desde la percepción del usuario.

### **Instrumentos**

Cuestionario: Esta dirigida al profesional servidor público y al usuario asegurado (SIS) que es atendido en consultorios externos en aras de recabar datos sobre la gestión del talento humano y calidad del servicio del Hospital Rural San José de Sisa.

### **Instrumento: Gestión del talento humano**

*Variable 01: Gestión del talento humano*

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario gestión del talento humano, de aplicación directa, con una duración de 20 minutos. Dimensiones a ser evaluadas: conocimientos, habilidades, motivación y actitudes. Escala Tipo Likert: Nunca: 1 punto, a veces: 2 puntos, siempre: 3 puntos. 05 ítems para cada dimensión.

| Nivel      | Rango |
|------------|-------|
| Deficiente | 20-39 |
| Eficiente  | 40-60 |

### **Instrumento: Cuestionario SERVQUAL**

Variable 02: Calidad de servicio

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario SERVQUAL. Validado por MINSA- Perú, adaptada para centros de salud mediante el Aplicativo Excel 2010, según R.M. N° 052-2011-MINSA y adoptado por la autora. Contó con 44 preguntas validadas y acondicionadas por Barbaku (1992) para su aplicación en centros de salud. De aplicación directa, con

una duración de 20 minutos. Dimensiones a ser evaluadas: expectativas y percepciones. Escala: Insatisfacción y satisfacción. 22 ítems para cada dimensión.

|                |           |
|----------------|-----------|
| Grado          | Rango     |
| Insatisfacción | $P < E$   |
| Satisfacción   | $P > = E$ |

### Validez

Para validar los instrumentos se empleó el juicio de expertos, mediante la presentación del mismo ante profesional debidamente acreditado, quien determinará que el instrumento cumpla con la consistencia, formato, constructo y contenido. El cuestionario SERVQUAL ya cuenta con validación del Ministerio de Salud Peruano, adaptada para establecimientos de salud mediante programa Excel, complementada con la Guía Técnica.

Los instrumentos fueron validados por expertos en la salud en aras de lograr mejores resultados y se cumpla con la exigencia de requerida. Se obtuvieron valores favorables en cuanto a la aplicabilidad y suficiencia.

| Variable                   | Nº | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|----------------------------|----|--------------|---------------------|---------------------|
| Gestión del talento humano | 1  | metodólogo   | 4.7                 | Existe suficiencia  |
|                            | 2  | ingeniero    | 4.6                 | Existe suficiencia  |
|                            | 3  | abogado      | 4.7                 | Existe suficiencia  |
| Calidad de servicio        | 1  | metodólogo   | 4.8                 | Existe suficiencia  |
|                            | 2  | ingeniero    | 4.7.                | Existe suficiencia  |
|                            | 3  | abogado      | 4.7                 | Existe suficiencia  |

El promedio de validez fue de 4.6 para la primera variable: Gestión del talento humano, que hace un 92% de congruencia entre los jueces validadores, asimismo, el promedio de validez fue de 4.7 para la segunda variable: calidad de servicio, que hace un 94%, lo que acredita que tiene un alto nivel de validez, contando con las condiciones necesarias para su aplicación.

## **Confiabilidad**

Se efectuó una prueba piloto en los consultorios externos Hospital Rural San José de Sisa, para determinar que los instrumentos sean confiables, se aplicaron los cuestionarios de la variable gestión del talento humano en 20 usuarios y para en la variable calidad de servicio, en 20 usuarios, para procesar los datos, se usó el programa SPSS 24, posteriormente se tabularon mediante gráficos para que sean presentados de mejor manera.

Se utilizó la Escala Alfa de Cronbach alcanzando un valor de 0.752 gestión del talento humano y 0.983 en el instrumento Calidad del servicio. Siendo los resultados mayores a 0.70, los instrumentos son confiables para su aplicación.

## **Conclusiones**

Para la recopilar los datos, se utilizaron instrumentos que fueron respaldados (validados) por expertos, quienes han garantizado su fiabilidad; con posterioridad a la aplicación, se procesaron los datos hasta lograr los resultados que posibilitaron las conclusiones y recomendaciones necesarias para el desarrollo de la presente tesis.

## **2.5. Procedimientos**

En el desarrollo de este estudio, se utilizaron los siguientes pasos: Identificar y delimitar los problemas, planificar, elaborar los instrumentos, validar los instrumentos por expertos, aplicar los cuestionarios, para ello, se tuvo la autorización de los involucrados y de la Institución donde se aplicaron los instrumentos, procesar los datos recopilados, analizar la información, redactar y en efecto presentar el trabajo de investigación.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para procesar la información (datos) se empleó el programa de estadística SPSS 24, y como prueba estadística el Coeficiente de Pearson, cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente cuenta con valores que oscilan entre -1 y 1, pudiendo existir una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) representando el 0 una independencia total. Detallados a continuación (Valderrama, 2016).

| <b>Valor de r</b>    | <b>Significado</b>                     |
|----------------------|--|
| <b>-1</b>            | Correlación negativa grande y perfecta |
| <b>-0,9 a -0,99</b>  | Correlación negativa muy alta          |
| <b>-0,7 a -0,89</b>  | Correlación negativa alta              |
| <b>-0,4 a -0,69</b>  | Correlación negativa moderada          |
| <b>-0,2 a -0,39</b>  | Correlación negativa baja              |
| <b>-0,01 a -0,19</b> | Correlación negativa muy baja          |
| <b>0</b>             | Correlación nula                       |
| <b>0,01 a 0,19</b>   | Correlación positiva muy baja          |
| <b>0,2 a 0,39</b>    | Correlación positiva baja              |
| <b>0,4 a 0,69</b>    | Correlación positiva moderada          |
| <b>0,7 a 0,89</b>    | Correlación positiva alta              |
| <b>0,9 a 0,99</b>    | Correlación positiva muy alta          |
| <b>1</b>             | Correlación positiva grande y perfecta |

## 2.7. Aspectos éticos

Para el diseño y desarrollo de este estudio se utilizaron diversas fuentes de información, tanto primarias como secundarias; Además, se consultaron diversas referencias para enriquecer el contenido de este informe. Para la realización de la encuesta, se ha obtenido la licencia correspondiente. Cabe precisar que los resultados del estudio se utilizaron con fines de investigación y se divulgarán siempre que preexista la aprobación de la autoridad de salud.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Identificar los niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.

**Tabla 1.**

*Niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.*

| <b>Gestión del Talento Humano</b> | <b>Escala</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>      |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Deficiente                        | 20 – 39       | 46                | 70.0%         |
| Eficiente                         | 40 – 60       | 20                | 30.0%         |
| <b>Total</b>                      |               | <b>66</b>         | <b>100.0%</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado al usuario de consulta externa del Hospital Rural San José de Sisa.

#### **Interpretación**

En la tabla y figura 1 demuestra que desde la percepción del usuario el nivel de gestión del profesional de salud es “deficiente” representado por un 70,0%, las respuestas a los ítems fijados como dimensiones: de conocimiento, habilidades, motivación y ejecución, evaluación y mejora.

#### 3.2. Identificar los niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.

**Tabla 2.**

*Niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.*

| <b>Calidad</b> | <b>Escala</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>      |
|----------------|---------------|-------------------|---------------|
| Satisfacción   | $E \geq P$    | 2                 | 3.0%          |
| Insatisfacción | $P < E$       | 64                | 97.0%         |
| <b>Total</b>   |               | <b>66</b>         | <b>100.0%</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado al usuario de consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa.

## Interpretación

En la tabla y figura 2 se advierte que el nivel de calidad de servicio a los usuarios en consultorios externos en el Hospital Rural San José de Sisa, es de “insatisfacción” representando un 97.0%.

### 3.3. Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.

*Tabla 3. reemp*

*Prueba de la Correlación de Pearson Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio*

|                                   |                   | Calidad del servicio |              |        | Total  |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------|--------|
|                                   |                   | Insatisfacción       | Satisfacción |        |        |
| <b>Gestión del Talento Humano</b> | <b>Deficiente</b> | Recuento             | 45           | 1      | 46     |
|                                   |                   | %                    | 97,8%        | 2,2%   | 100,0% |
|                                   | <b>Eficiente</b>  | Recuento             | 19           | 1      | 20     |
|                                   |                   | %                    | 95,0%        | 5,0%   | 100,0% |
| <b>Total</b>                      | Recuento          | 64                   | 2            | 66     |        |
|                                   | %                 | 97,0%                | 3,0%         | 100,0% |        |

*Fuente:* Sistema SPSS v.24

*Figura 3. Prueba de la Correlación de Pearson Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio*

|                                   |                        | Calidad del Servicio | Gestión del Talento Humano |
|-----------------------------------|------------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Calidad del Servicio</b>       | Correlación de Pearson | 1                    | -,441                      |
|                                   | Sig. (bilateral)       |                      | ,202                       |
|                                   | N                      | 66                   | 66                         |
| <b>Gestión del talento Humano</b> | Correlación de Pearson | -,441                | 1                          |
|                                   | Sig. (bilateral)       | ,202                 |                            |
|                                   | N                      | 66                   | 66                         |

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

*Fuente:* Sistema SPSS v.24

## **Interpretación**

De acuerdo a la Tabla 3, el coeficiente de correlación de Pearson es (-0.441) lo que indica una correlación media negativa entre las variables de gestión del talento humano y la calidad del servicio en las consultas externas del Hospital San San Rural. El nivel de significación es 0,01 (bilateral).

Nivel importante:

El nivel de significación teórico es  $\alpha = 0,05$ , correspondiente a nivel de confianza del 95%. base de decisión:

Rebatir  $H_0$  cuando la significancia observada 'p' sea inferior a  $\alpha$  (0.05).

Rebatir  $H_1$  cuando la significancia observada 'p' sea superior que  $\alpha$  (0.05). El coeficiente de determinación

$$R^2 = 0,441$$

$$R^2 = 0,194$$

$$R^2 = 19,4\%$$

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: *Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018*, el estudio destaca la existencia de una relación negativa moderada entre gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el coeficiente de correlación de Pearson es de (- 0,441) y el coeficiente de determinación de 0,01 (bilateral). En ese sentido, La respuesta a la defectuosa gestión del talento repercute en la calidad del servicio, resulta necesario efectuar una mejora en ambos aspectos, para que se beneficie la población que se atiende en dicho hospital. Este resultado discrepa con el estudio realizado por Urquía, A (2017) denominado: *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir*, según el cual existe relación significativa y directa de la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo.

Respecto al objetivo específico: *Identificar los niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018*, el estudio evidencia que desde la percepción del usuario el nivel de gestión del profesional de salud es “deficiente” representado por un 70,0%, las respuestas a los ítems fijados como dimensiones: de conocimiento, habilidades, motivación y ejecución, evaluación y mejora. Resultado que discrepa con el estudio efectuado por Osorio, J. (2015) en su trabajo denominado: “Gestión del Talento Humano y calidad del servicio en el Minimarket Adonay”, en el que concluye que los trabajadores están conformes con la gestión del talento humano y los clientes manifiestan estar conformes con la calidad del servicio brindada en el minimarket.

Seguidamente tenemos el objetivo específico: *Identificar los niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018*, cuyo resultado, evidencia que el nivel de calidad de servicio a los usuarios en consultorios externos en el Hospital Rural San José de Sisa, es de “insatisfacción” representando un 97.0%. Dicho resultado, concuerda con el estudio efectuado por Montoya, E. (2013) titulado: *Gestión del talento humano y*

*la calidad del servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena*, en el que se concluye que los encuestados afirman que la atención en el establecimiento de salud es defectuosa, que mejoraría si se incrementa la cantidad de médicos y mejorar la labor de los empleados.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se establece que la gestión de talento humano y calidad de servicio se relacionan de manera negativa y moderada, al haberse obtenido como Rho de Pearson, Se determinó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, tienen una relación negativa moderada con Rho de Pearson 0,441 y como nivel de significancia 0.01 (bilateral), en los consultorios externos de hospital rural de San José de Sisa, El Dorado, San Martín, 2018, de este modo, se desaprueba la hipótesis propuesta.
  
- 5.2. Se identificó que el nivel de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018 resultó con un nivel deficiente aprobándose la hipótesis planteada.
  
- 5.3. Se identificó que la calidad del servicio desde la satisfacción de los usuarios que brindan los profesionales de salud en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018 resultó con un nivel de insatisfacción aprobándose de esta manera la hipótesis planteada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1. A los directivos, que se preocupen por la motivación de sus trabajadores para mejorar la calidad de atención, mediante incentivos apropiados, tales como festejos, capacitaciones, etc. Asimismo, implementen una programación de capacitaciones para que los empleados puedan nutrir sus conocimientos. Los trabajadores deben ser amables y cordiales al atender a los pacientes, además de brindar una atención personalizada que evite confusiones, procedimiento que debe estar regulado en la normativa correspondiente.

6.2. A la directiva de la entidad:

6.2.1. Capacitar constantemente al profesional de salud, brindando cursos, coaching o formación sobre gestión del talento humano en conocimientos, habilidades, motivación y actitudes.

6.2.2. Al profesional que labora en la entidad promover el trabajo en equipo en aras de forjar un ambiente confiable y de comunicación abierta. Forjar una cultura de aprendizaje.

6.3. A los directivos se recomienda:

6.3.1. Implementar estrategias de apoyo para mejorar la calidad de servicio brindada.

6.3.2. Realizar sondeos de manera continua para conocer las necesidades y quejas de los pacientes. Poniendo mayor énfasis en los puntos que se correlacionen con la satisfacción.

6.3.3. Se recomienda capacitar al personal para que tenga mejor atención al usuario, enfocar la capacitación, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, ya que se detectó una percepción negativa y se deben tomar decisiones que agilicen la solución de problemas que aquejan al usuario, valorando sus capacidades y limitaciones.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2008). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Albi, González-Páramo y López Casanovas (1997). *Gestión Pública: fundamentos, técnicas y casos*, Ed. Ariel, Barcelona.
- Araujo-Juárez, J. (2003). *Manual de derecho de los servicios públicos*, Vadell Hermanos Editores, Caracas.
- Ausubel, D. (2002): *Adquisición y retención del conocimiento: una perspectiva cognitiva*. Madrid: Ed. Paidós.
- Bañón, R. y Carrillo, E. (1997): *La nueva Administración Pública*. Alianza Editorial, Madrid.
- Barranco, F. J. (1993): *Planificación estratégica de recursos humanos. Del marketing interno a la planificación*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Brugué, Q. y Subirats, J. (1996): *Lecturas de Gestión Pública*. INAP-BOE, Madrid.
- Chiavenato, I. (2000). *Talento Humano*. Edic. Popular (2000).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración De Recursos Humanos*. Edic. Popular 2001.
- Chiavenato, I., (2009). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012) *Libro gestión de talento humano*. Recuperada de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/librohttps://valerojulio.files.wordpress.com/.../libro-gestion-del-talentohumanos>.
- Delgado, S. (2014) *La gestión de calidad en los servicios*. <https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Delgado,S>.
- Enríquez, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz Quito* (Tesis de posgrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato,



ecuador. Ecuador. Recuperada de  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005-2015.pdf>.

Fernández, A. (2017). *Relaciones del temperamento del niño con su ajuste y rendimiento escolar a los 11 años de edad*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, España. Recuperada de  
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31762/TMAFV.pdf>

Flores, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martín* (Tesis de pos grado).

Held, D. (1997). *La democracia y el orden global*, Paidós, Barcelona.

López, A (1995). “La nueva gestión pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual”, INAP, Documento núm. 68, México, Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado.

Louart, P. (1996): *Gestión de los recursos humanos*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.

Lorino, P. (1993): *El control de gestión estratégico*. Barcelona: Ed. Marcombo.

Mazzetti, Del Carmen, Podestá, y Cristina (2006) Resolución Ministerial Nro. 519-2009/MINSA. Recuperada de  
[www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../2252\\_rm\\_527\\_2011\\_usuario\\_externo.p](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/.../2252_rm_527_2011_usuario_externo.p).

Mercado, L. y Moreno, M. (2013). *Caracterización del área de gestión del talento humano en la E.S.E. Hospital universitario del Caribe de la ciudad de Cartagena de Indias d. T. Y C.* (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperada de  
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/440/1/TESI%20LINA%20MERCADO-MAYRA%20MORENO.pdf>.

Mintzberg, H. (2002). *La estructuración de las organizaciones*. Ed. Ariel, Madrid.

- Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área I de santa Elena* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad, Ecuador. Recuperada de <http://docplayer.es/23330885-Universidad-estatal-peninsula-de-santa-elena-facultad-de-ciencias-administrativas-carrera-de-administracion-publica.html>.
- Nigro, F.A. y Nigro, L. G. (1981): Administración Pública moderna. INAP, Madrid.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango\\_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Noel, M. & Serna, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Recuperada de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/89/TESIS%20-%20NOEL%20Y%20SERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Palomino, G. (2018). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la evaluación tributaria en las municipalidades provinciales*. (Artículo científico). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperada de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31762/TMAFV.pdf>
- Peña, M. (1990): Dirección de personal. Organización y técnicas. Barcelona: Ed. Hispano Europea.
- Olías de Lima, B. (2001). La Nueva Gestión Pública. Prentice Hall, Madrid.
- Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la Calidad de servicio en el minimarket Adonay*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperada de

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin\\_Osorio\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin_Osorio_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ramió, C. (1999). *Teoría de la organización y Administración Pública*. Ed. Tecnos, Madrid.

Reyes, A. (2000) *Administración de Empresas: teoría y práctica*. México: Limusa Noriega editores.

Sánchez, J. (2006). *Gestión pública y governance*, 2a. ed., Instituto de Administración Pública del Estado de México, Toluca.

Ugarte, Arce y Alvarado (2009), Recuperada de [http://www.gaceta.go.cr/pub/2009/09/08/COMP\\_08\\_09\\_2009.html](http://www.gaceta.go.cr/pub/2009/09/08/COMP_08_09_2009.html).

Ugarte, O. (2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario... - Minsa*. Recuperada de [www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf)

Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6128/Flores\\_AGB.pdf?sequence=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6128/Flores_AGB.pdf?sequence=)

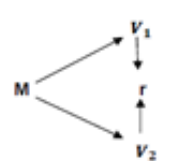
Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Urqu%20C3%ADa\\_RA%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Urqu%20C3%ADa_RA%20(5).pdf).

Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperada de <https://docplayer.es/83857899-Tesis-gestion-del-talento-humano-y-desempeno-laboral-del-personal-de-la-red-de-salud-huaylas-sur-2016.html>.

- Vásquez, A. (2018). *Gestión del talento humano en el marco de la Ley Servir en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín* (Tesis de pos grado). Universidad Cesar Vallejo, departamento San Martín. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22434/Vasquez\\_AAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22434/Vasquez_AAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Valls, A. (1999): *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Ventura, J. (1994): *Análisis competitivo de la empresa: un enfoque estratégico*". Madrid: Ed. Civitas.

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

| TEMA DE INVESTIGACIÓN: “Gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa - San Martín, 2018”  |  |  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
|---|--|--|--------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|--------------|---------|-------------|---------|------------|---------|-----------|---------|----|-------------|-------------|---------------------|------------|---|--------------|---|---|
| Formulación del problema general  | Hipótesis  | Objetivos  | Teorías relacionadas al tema         |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b><br/>¿Cuál es la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b><br/>¿Cuáles son los niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018?<br/>¿Cuáles son los niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018?</p> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br/>H1 = Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b><br/>H1: El nivel de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, es poco eficiente.<br/>H2: El nivel de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, es bajo.</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br/>Identificar los niveles de gestión del talento humano en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.<br/>Identificar los niveles de calidad del servicio desde la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa, el Dorado - San Martín, 2018.</p>  | SERVQUAL                             |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| Diseño de la Investigación  | Población y muestra  | Variables de estudio   | Instrumentos de recolección de datos |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Tipo descriptivo correlacional.</p> <p><b>DISEÑO</b></p>  <p>M: Recursos humanos de consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa.<br/>V1: Gestión del talento humano.<br/>V2: Calidad de Servicio<br/>R: Relación</p>  | <p><b>Población:</b><br/>Usuarios de consultorio externos del Hospital Rural San José de Sisa.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>66 usuarios de consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa.</p>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">V1</th> <th style="width: 35%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">gestión del talento humano</td> <td>Conocimiento</td> <td>5 ítems</td> </tr> <tr> <td>Habilidades</td> <td>5 ítems</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>5 ítems</td> </tr> <tr> <td>Actitudes</td> <td>5 ítems</td> </tr> </tbody> </table><br><table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">V1</th> <th style="width: 35%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Percepción</td> <td>Fiabilidad<br/>Capacidad<br/>Seguridad<br/>Empatía<br/>Aspecto Tangible</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> <td>Fiabilidad<br/>Capacidad de<br/>Respuesta<br/>Seguridad<br/>Empatía<br/>Aspecto Tangible</td> </tr> </tbody> </table> | V1                                   | Dimensiones | Indicadores | gestión del talento humano | Conocimiento | 5 ítems | Habilidades | 5 ítems | Motivación | 5 ítems | Actitudes | 5 ítems | V1 | Dimensiones | Indicadores | Calidad de servicio | Percepción | Fiabilidad<br>Capacidad<br>Seguridad<br>Empatía<br>Aspecto Tangible | Expectativas | Fiabilidad<br>Capacidad de<br>Respuesta<br>Seguridad<br>Empatía<br>Aspecto Tangible | <p><b>Variable 1: Gestión del Talento Humano</b><br/>Técnicas: Encuesta<br/>Instrumentos: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b><br/>Técnicas: Encuesta<br/>Instrumentos: Cuestionario</p> <p style="text-align: right;">SERVQUAL</p> |
| V1  | Dimensiones  | Indicadores  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| gestión del talento humano  | Conocimiento   | 5 ítems  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
|   | Habilidades  | 5 ítems  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
|   | Motivación   | 5 ítems  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
|   | Actitudes  | 5 ítems  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| V1  | Dimensiones  | Indicadores  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
| Calidad de servicio   | Percepción   | Fiabilidad<br>Capacidad<br>Seguridad<br>Empatía<br>Aspecto Tangible  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |
|   | Expectativas   | Fiabilidad<br>Capacidad de<br>Respuesta<br>Seguridad<br>Empatía<br>Aspecto Tangible  |                                      |             |             |                            |              |         |             |         |            |         |           |         |    |             |             |                     |            |   |              |   |   |

## Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO SOBRE GESTION DEL TALENTO HUMANO

A continuación le presentamos una lista de afirmaciones califique a cada una de ellas utilizando una puntuación del 1 al 3, de tal manera que el puntaje que asigne amerite su conformidad con lo mencionado. El puntaje y clave de respuesta se asignara de acuerdo al siguiente cuadro.

| CODIGO | PUNTAJE |
|--------|---------|
| 1      | Siempre |
| 2      | A veces |
| 3      | Nunca   |

#### DIMENSION 1: CONOCIMIENTO

|  |  | 1 | 2 | 3 |
|--|--|---|---|---|
| ¿Cómo califica usted al profesional de salud por el servicio brindado el día de hoy en cuanto a? |  |   |   |   |
| 1  | ¿Tiene la capacidad de resolver los problemas de salud del usuario?                      |   |   |   |
| 2  | ¿Se actualiza permanentemente sobre los problemas de salud frecuente?                    |   |   |   |
| 3  | ¿Tiene capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar su trabajo y del persona?             |   |   |   |
| 4  | ¿Tiene amplios y detallados conocimientos para informar debidamente a los usuarios?      |   |   |   |
| 5  | ¿Utiliza el conocimiento técnico y la experiencia para el buen desarrollo de su trabajo? |   |   |   |

#### DIMENSION 2: HABILIDADES

|  |   | 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|---|---|
| ¿Cómo califica usted al profesional de salud por el servicio brindado el día de hoy en cuanto a? |   |   |   |   |
| 6  | ¿Pone en marcha un plan o actividad, sin esperar a que otros lo digan?                |   |   |   |
| 7  | ¿Es eficiente, compartiendo sus conocimientos con sus compañeros de trabajo?          |   |   |   |
| 8  | ¿Está capacitado para identificarse con el equipo de trabajo?                         |   |   |   |
| 9  | ¿Capacidad para elaborar, ejecutar, evaluar el trabajo propio y del personal?         |   |   |   |
| 10   | ¿Es capaz de solucionar un problema por más de que no tengas los recursos necesarios? |   |   |   |

#### DIMENSION 3: MOTIVACION

|  |  | 1 | 2 | 3 |
|--|--|---|---|---|
| ¿Cómo califica usted al profesional de salud por el servicio brindado el día de hoy en cuanto a? |  |   |   |   |
| 11   | ¿Motiva a los compañeros en el logro de metas y alcanzar mejoras en el nivel de rendimiento? |   |   |   |
| 12   | ¿Considera usted que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad? |   |   |   |
| 13   | ¿Crea un ambiente de trabajo positivo hacia la formación y desarrollo continuo y personal?   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 14 | ¿La participación laboral y comunicación con sus superiores es constante? |  |  |  |
| 15 | ¿Se siente satisfecho después de atender al paciente?                     |  |  |  |

DIMENSION 4 : ACTITUDES

|  |   | 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|---|---|
| ¿Cómo califica usted al profesional de salud por el servicio brindado el día de hoy en cuanto a? |   |   |   |   |
| 16   | ¿Asume con responsabilidad los riesgos de las malas decisiones que tomas en tu trabajo? |   |   |   |
| 17   | ¿Logra una buena participación laboral con todos sus compañeros de trabajo?             |   |   |   |
| 18   | ¿Consideras verte satisfecho en la organización del entorno laboral con su servicio?    |   |   |   |
| 19   | ¿En la labor que realiza crees que alcanza sus logros y metas como profesional?         |   |   |   |
| 20   | ¿Cree tener una actitud emprendedora para alcanzar y supera las metas propuestas?       |   |   |   |



## INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

### Según instrumento de SERVQUAL

A continuación le presentamos una lista de afirmaciones califique a cada una de ellas utilizando una puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne amerite su conformidad con lo mencionado. El puntaje y clave de respuesta se asignara de acuerdo al siguiente cuadro.

| CODIGO | PUNTAJE      |
|--------|--------------|
| 1      | Insatisfecho |
| 2      | Satisfecho   |

### ESPECTATIVAS

|    |   | 1 | 2 |
|----|---|---|---|
| 1  | Que el personal le informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. |   |   |
| 2  | Que la consulta con el profesional de salud se realice en el horario programado   |   |   |
| 3  | Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.   |   |   |
| 4  | Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en consultorio.  |   |   |
| 5  | Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.  |   |   |
| 6  | Que la atención en caja o el modulo del SIS sea rápida  |   |   |
| 7  | Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida   |   |   |
| 8  | Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida  |   |   |
| 9  | Que la atención de farmacia de consulta externa sea rápida  |   |   |
| 10 | Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad  |   |   |
| 11 | Que el profesional de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención                  |   |   |
| 12 | Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud                     |   |   |
| 13 | Que el profesional de salud que atenderá su problema de salud le inspire confianza  |   |   |
| 14 | Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.                                       |   |   |
| 15 | Que el profesional de salud que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.   |   |   |
| 16 | Que el profesional de salud le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de   |   |   |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 18 | Que el profesional de salud le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran |  |  |
| 19 | Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes              |  |  |
| 20 | Que la consulta externa cuente con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes   |  |  |
| 21 | Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención  |  |  |
| 22 | Que el consultorio y sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.  |  |  |

**PERCEPCIONES**

|    |   | 1 | 2 |
|----|---|---|---|
| 23 | El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.                                  |   |   |
| 24 | La consulta con el profesional de salud se realizó en el horario programado.  |   |   |
| 25 | Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.  |   |   |
| 26 | Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.  |   |   |
| 27 | Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.   |   |   |
| 28 | La atención en caja o el modulo del SIS fue rápida.   |   |   |
| 29 | La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.  |   |   |
| 30 | La atención para tomarse los exámenes radiográficos fue rápida.   |   |   |
| 31 | La atención en farmacia fue rápida.   |   |   |
| 32 | Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad.   |   |   |
| 33 | El profesional de salud le realizo un examen fisico completo y minucioso por el problema de salud que motivo su atención  |   |   |
| 34 | El profesional de salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.  |   |   |
| 35 | El profesional de salud que le atendió le inspiro confianza   |   |   |
| 36 | El personal de consulta externa lo escucho atentamente y trato con amabilidad, respeto y paciencia.   |   |   |
| 37 | El profesional de salud que le atendió mostro interés para solucionar su problema de salud.   |   |   |
| 38 | El profesional de salud le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.                            |   |   |
| 39 | El profesional de salud le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. |   |   |
| 40 | El profesional de salud le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.                            |   |   |
| 41 | La señalización de la consulta externa (carteles, letreros, y flechad) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.                                 |   |   |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
| 42 | La consulta externa conto con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes. |  |  |
| 43 | Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.         |  |  |
| 44 | El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.                |  |  |

## Validación de instrumentos

### Validación de instrumentos

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Gestión del talento humano**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del talento humano</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del talento humano</b> .   |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del talento humano</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X |    |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del talento humano</b> .   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | X |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

-----Puede aplicarse-----

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente**

Tarapoto, 20 de octubre de 2018

  
 -----  
 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Calidad del servicio**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad del servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad del servicio.</b>  |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad del servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad del servicio.</b>  |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_ Puede aplicarse \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9 = Excelente**

Tarapoto, 20 de octubre de 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO



## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Luis Edward Coronado Zagarra.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. En gestión pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Gestión del talento humano**.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del talento humano</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓ |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del talento humano</b> .   |   |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del talento humano</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓ |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓ |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | ✓ |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del talento humano</b> .   |   |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓ |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento puede ser aplicado*

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 20 de octubre del 2018

*Coronado*  
 Luis Edward Coronado Zagarra  
 Magister en Gestión Pública  
 EAL 4613P

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Luis Edward Coronado Zegarra.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. En gestión pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Calidad del servicio**.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad del servicio</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad del servicio</b> .   |   |   |   |   | ✓  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad del servicio</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | ✓  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad del servicio</b> .   |   |   |   |   | ✓  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 50 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento puede ser aplicado*

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 20 de octubre del 2018

  
 Luis Edward Coronado Zegarra  
 Magister en Gestión Pública  
 CAL 46139

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Alberto Pretell Paredes.  
 Institución donde labora : PROINVERSION / Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Especialista / Docente EPG  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario variable Gestión del Talento humano  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |    | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del talento humano</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | ✓ |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del talento humano</b>   |   |   |   |    | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del talento humano</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓  |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | ✓ |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | ✓ |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del talento humano</b>   |   |   | ✓ |    |   |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | ✓ |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓  |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 45 |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento apto para ser aplicado.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 07 de Noviembre del 2018

45

*Luis Alberto Pretell Paredes*  
**Ing. Luis Alberto Pretell Paredes**  
**MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Luis Alberto Pretell Paredes.  
 Institución donde labora : PROINVERSION / Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Especialista / Docente EPG  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario variable Calidad de atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Erika Vanesa Corrales Pérez.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   |   | ✓         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | ✓         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención</b>   |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | ✓         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   |   | ✓         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención</b>   |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   |   | ✓         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | ✓         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento apto para ser aplicado.*

.....

.....

.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 07 de Noviembre del 2018

48



**Ing. Luis Alberto Pretell Paredes**  
**MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL**

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

### CONSTANCIA

La directora del Hospital Rural San José de Sisa, de la micro red San José de Sisa, red el Dorado, región San Martín.

#### HACE CONSTAR:

Que la estudiante Br. Corrales Pérez, Erika Vanesa, de maestría Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizara la ejecución de la investigación de su tesis titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL RURAL SAN JOSÉ DE SISA - SAN MARTÍN, 2018".

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.



.....

Obsta. Ymelda Zelada Mori

Jefe de Microred Sisa

DNI: 01147744

COP:16319

San José de Sisa, 05 de noviembre del 2018

## Base de datos estadísticos

### Instrumento: Gestión del Talento Humano

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,752             | 20             |

#### Estadísticas de total de elemento

|        | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ítem1  | 37,00  | 6,222   | ,845                                     | ,701  |
| ítem2  | 37,20  | 5,511   | ,684                                     | ,698  |
| ítem3  | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem4  | 37,00  | 6,222   | ,845                                     | ,701  |
| ítem5  | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem6  | 37,00  | 6,222   | ,845                                     | ,701  |
| ítem7  | 37,30  | 7,122   | ,158                                     | ,757  |
| ítem8  | 37,00  | 6,222   | ,845                                     | ,701  |
| ítem9  | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem10 | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem11 | 37,20  | 7,511   | ,026                                     | ,762  |
| ítem12 | 37,60  | 6,044   | ,514                                     | ,722  |
| ítem13 | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem14 | 37,40  | 7,378   | ,017                                     | ,776  |
| ítem15 | 36,70  | 6,011   | ,544                                     | ,718  |
| ítem16 | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem17 | 37,30  | 7,567   | -,038                                    | ,775  |
| ítem18 | 37,40  | 6,711   | ,284                                     | ,748  |
| ítem19 | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |
| ítem20 | 37,10  | 7,656   | ,000                                     | ,754  |

**Instrumento: Calidad del servicio**

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,983             | 22             |

**Estadísticas de total de elemento**

|        | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ítem1  | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem2  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem3  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem4  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem5  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem6  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem7  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem8  | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem9  | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem10 | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem11 | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem12 | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem13 | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem14 | 46,89  | 59,211  | ,550                                     | ,984  |
| ítem15 | 46,89  | 59,211  | ,550                                     | ,984  |
| ítem16 | 47,00  | 61,000  | ,323                                     | ,986  |
| ítem17 | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem18 | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem19 | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem20 | 47,26  | 58,427  | ,916                                     | ,981  |
| ítem21 | 47,21  | 57,509  | ,965                                     | ,981  |
| ítem22 | 46,89  | 59,211  | ,550                                     | ,984  |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dr. Gustavo Ramírez García, identificado con DNI N° 01109463, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de Maestría en Gestión Pública y gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada: **Gestión del talento humano y calidad del servicio en consultorios externos del Hospital Rural San José de Sisa – San Martín, 2018**. Constató que la investigación tiene un índice de similitud de 20% 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.

Tarapoto, 10 de Agosto de 2022

|   |   |
|---|---|
| <b>Apellidos y nombre:</b> Dr. Gustavo Ramírez García |   |
| <b>DNI:</b> 01109463                                  | <br>Dr. Gustavo Ramírez García<br>DNI. 01109463 |
| <b>ORCID:</b> 0000-0003-0035-7080                     |   |