



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal  
asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019**

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

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA**

Bach. Gloria Rocio Huanca Ñope  
(Orcid.org/0000-0002-5193-25508)

**ASESOR**

Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar  
(Orcid.org/0000-0001-5439-7785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA- PERÚ

2020

**Dedicatoria:**

Dedico esta tesis a mis padres por haberme forjado con buenos valores y con mucha capacidad para lograr y luchar por mis metas.

A mi esposo, por su apoyo, consejos en todo momento, así mismo a mis hermanos que llegaran a ser grandes profesionales.

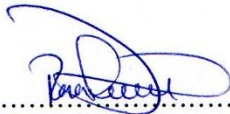
**Agradecimiento:**

A mi universidad y docentes por haberme brindado todos los conocimientos para aplicarlos en mi profesión.

A mi asesor por toda su comprensión y apoyo en todo momento.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Gloria Rocio Huanca Ñope, cuyo título es: "**Gestión del Capital Humano y la Productividad Laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019**".  
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2020



.....  
 Mg. Rosa Estrella Pillman Infanson

PRESIDENTE



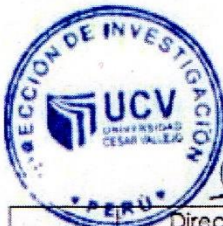
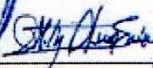
.....  
 Mg. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

SECRETARIO



.....  
 Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar

VOCAL

Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------




### **Declaratoria de autoría**

Yo, Gloria Rocío Huanca Ñope, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019 presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

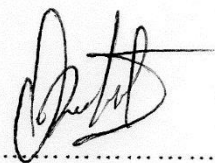
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020



Br. Gloria Rocío Huanca Ñope

DNI: 44539864

## Índice de contenido

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice de contenido	Vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Operacionalización de variables	23
2.3. Población y muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.5. Procedimiento	26
2.6. Método de Análisis	26
2.7 Aspectos éticos	26
III: RESULTADOS	27
IV: DISCUSIÓN	43
V: CONCLUSIONES	45
VI: RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	55
Anexo 2: Base de prueba piloto	56
Anexo 3: Base de datos estadísticos	58
Anexo 4: Validez de los instrumentos	64

Anexo 5:	Instrumentos	70
Anexo 6:	Artículo Científico	72
Anexo 7:	Acta de aprobación de originalidad de tesis	79
Anexo 8:	Autorización de publicación de tesis	80
Anexo 9:	Similitud Turnitin	81
Anexo 10:	Autorización de la versión final del trabajo de investigación	82

## Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de las variables	23
Tabla 2:	Ficha técnica del cuestionario gestión del capital humano	24
Tabla 3:	Ficha técnica del cuestionario productividad laboral	25
Tabla 4:	Resultados de análisis de confiabilidad	25
Tabla 5:	Validez de contenido de juicio de expertos	26
Tabla 6:	Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable gestión del capital humano.	27
Tabla 7:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad.	28
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comportamiento.	29
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión compensación laboral.	30
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable productividad	31
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia	32
Tabla 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficacia	33
Tabla 13:	Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión del capital humano y productividad	34
Tabla 14:	Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad y productividad laboral	35
Tabla 15:	Distribución de frecuencias y porcentajes de Comportamiento y productividad laboral	36
Tabla 16:	Distribución de frecuencias y porcentajes de compensación y productividad laboral	37
Tabla 17:	Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov	38
Tabla 18:	Significancia y correlación entre la gestión del capital humano y la productividad laboral	39
Tabla 19:	Significancia y correlación entre la capacidad y la productividad laboral	40
Tabla 20:	Significancia y correlación entre la comunicación y la productividad laboral	41
Tabla 21:	Significancia y correlación entre la compensación y la productividad laboral	42



## Índice de figuras

Figura 1:	Distribución porcentual de la Gestión del capital Humano.	27
Figura 2:	Distribución porcentual de la dimensión capacidad.	28
Figura 3:	Distribución porcentual de la dimensión comportamiento	29
Figura 4:	Distribución porcentual de compensación laboral	30
Figura 5:	Distribución porcentual de productividad laboral	31
Figura 6:	Distribución porcentual de la eficiencia.	32
Figura 7:	Distribución porcentual sobre la eficacia.	33
Figura 8:	Distribución porcentual de gestión del talento humano y productividad	34
Figura 9:	Distribución porcentual de capacidad y productividad	35
Figura 10:	Distribución porcentual de comportamiento y productividad	36
Figura 11:	Distribución porcentual de Compensación y productividad laboral	37

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: “Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay” Siendo su objetivo general Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay. Los autores que me respaldan son: Mora para la variable de Gestión del capital humano y para productividad labor asistencial. Robbins y Judge. La muestra está conformada por 80 personas que realizan labora asistencial. El tipo de investigación es básica con diseño no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La técnica, la encuesta y los instrumentos los cuestionarios que fueron validados por un juicio de expertos. Para la confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach que salió: 0.883 para la variable gestión del capital humano y 0.871 para la variable productividad laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa y significativa entre la Gestión del capital humano y productividad laboral del personal asistencial. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .615\*\*), el nivel de relación es moderada.

***Palabras Clave:*** *Gestión, capital, humano, productividad, laboral.*

## **Abstract**

The present research work entitled: “Human capital management and labor productivity of health center staff Clas Juan Pablo II, Manchay” Being its general objective To determine the relationship between the management of human capital and the labor productivity of healthcare personnel from the Clas Juan Pablo II health center, Manchay. The authors who support me are: Mora for the Human Capital Management variable and for labor productivity Robbins and Judge. The sample is made up of 80 people who perform assistance work. The type of research is basic with a non-experimental design of a correlational level and a quantitative approach. The technique, the survey and the instruments the questionnaires that were validated by an expert judgment. For reliability, the Cronbach's alpha that came out was used: 0.883 for the human capital management variable and 0.871 for the labor productivity variable

In the present investigation it was concluded that there is a direct and significant relationship between the Administrative Management and labor productivity of the nursing staff. What is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.05; Rho = .615 \*\*), the level of relationship is moderate.

***Keywords:*** *Management, capital, human, productivity, labor.*

## I. INTRODUCCIÓN

En varios estudios a nivel mundial, observamos que los problemas de las instituciones públicas, es afectado muchas veces, por las gestiones mal planificadas, por la falta de abastecimiento en insumos, por el capital humano y el rendimiento de los trabajadores. Todos los servicios públicos carecen de procesos de gestión, para solicitar algún equipamiento para las instituciones los papeleos demoran, por otro lado, muchas veces cuando hay abastecimiento no solicitan las especificaciones de los usuarios y el equipo no se llega a utilizar. El informe de capital humano global 2017 del foro económico mundial, tiene la finalidad de medir el capital humano de las naciones y el sistema económico de sus países. Asimismo, indica que hay gran valor en el talento humano, y que las naciones deben invertir en mano de obra calificada para impulsar el crecimiento sostenible e inclusivo. Los recursos humanos en las empresas son componentes intelectuales y se involucran con las capacidades, habilidades, experiencias y conocimiento de todos los procesos involucrados en la dinámica del trabajo. Estos elementos son constantes, mediante la capacitación y experiencias proporcionadas por las empresas con el objetivo de fomentar la creatividad, la innovación y el crecimiento organizacional, para una mejor productividad de su personal. <sup>1-2</sup>

Según el foro económico, mostraron que las empresas utilizan solo el 62% de su capital humano y están descuidando el 38% de su talento. Solo, el 30% de las 130 naciones están aprovechando el 70% del capital humano de su gente. <sup>3</sup>

A nivel del continente Americano, se encontró que algunas regiones con mayor rendimiento laboral son Argentina y Chile , a su vez nuestro país se encuentra en el puesto 66, los deterioros y deficiencias se ven reflejadas en la producción de la empresas, a su vez en el sector salud se evalúa por las atenciones realizadas.<sup>4</sup>

De acuerdo a la división del B.M del Perú obtiene 0.59 puntos sobre 1, lo que significa que un niño que nace hoy en nuestro país tendrá el 59% de la productividad laboral que podría tener si tuviera unas condiciones de salud y educación excelentes, según un informe de la agencia Efe. Asimismo, se resalta que las mujeres, obtienen 0.59 puntos, y los hombres 0.56 puntos con una baja en el capital humano <sup>2</sup>

El crecimiento territorial y económico de nuestra nación en la época del 90 hasta hace tres años, manifestó un PBI en 231% y el ingreso por habitante en 129%. Sin embargo

hubo mejora en capital humano con 44%. Nuestro vecino país de Brasil, partió con nuestro mismo porcentaje sin embargo con un crecimiento del PBI de 88%,<sup>5</sup>

Por otro lado. Quijano<sup>6</sup>, en el 2006 manifestó que la productividad está relacionada con dos grandes dimensiones y son los factores psicológico y psicosocial, estas participan dentro de la organización y se ve manifestado en el resultado de la productividad.

El centro de salud Clas Juan pablo II, tiene apoyo económico de la iglesia católica y Minsa, atendiendo a toda la población que vive en Manchay, este centro de salud cuenta con diferentes especialidades y apoyo al diagnóstico como ultrasonido, Rx, obstetricia, pediatría, dental, le falta abastecer medicamentos, carece de insumos, recursos humanos, infraestructuras y esto dificulta las actividades laborales y por ende las producciones atendidas siendo los más afectados la población, asimismo los pacientes al ver estas necesidades se quejan constantemente en el área de calidad, reportándose como maltrato al paciente y eso de una manera a otra escapa de nuestras manos como personal asistencial, ya que la verificación de los recursos e infraestructura lo realiza el área planeación.

En esta investigación se va a demostrar cuanta relación que hay en la administración del capital humano y la productividad del personal asistencial. Para esto es necesario que la gerencia se preocupe en la formación personal, técnica y profesional, así como la capacitación de sus trabajadores, con el fin de dar una adecuada atención y cumplir su misión institucional.

Se hizo la búsqueda de los trabajos previos, mencionaremos los internacionales como: Oliveira A y Dumet A (2017- Sao Paulo) Analizar los factores del capital humano en la gestión de enfermería de las organizaciones hospitalarias. Un estudio exploratorio y cualitativo, su instrumento fue la entrevista con muestra de 12 enfermeras. Concluyendo que los componentes del capital humano utilizados por las enfermeras en la gestión del personal fueron durante todo el estudio, indicando que los componentes del capital humano deben gestionarse estratégicamente con un enfoque en las habilidades profesionales y el desarrollo, con el objetivo de transformar el conocimiento individual y colectivo en nuevas tecnologías.<sup>7</sup>

Medina et al. (2016- México) su objetivo fue demostrar el desarrollo del capital humano en Yucatán. Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y retrospectivo. Los resultados indicaron el valor del capital humano en las empresas, ya que el factor humano es el

principal actor dentro de toda organización. Concluyó que un personal no capacitado, provoca problemas y gastos en la institución. Es por eso recomendable, las capacitaciones de manera constante para el desarrollo de sus actividades<sup>8</sup>

Oppel et al. (2016) objetivo fue investigar la gestión del capital humano, los problemas de escasez de personal y las quejas por la falta de atenciones médicas. El estudio se basó en enfoque cuantitativo, instrumento el cuestionario, corte transversal. Los resultados indican que la GCH, reduce significativamente los problemas de escasez de personal para ambos grupos ocupacionales. Tener menos problemas de escasez de médicos se asocia significativamente con mayores niveles de satisfacción del paciente, mientras que este efecto no es significativo para las enfermeras. Se recomienda al personal de salud a entregar una buena atención con amabilidad y respeto en el ámbito hospitalario.<sup>9</sup>

Imgram y Glow (2015) objetivo fue investigar como la gestión afecta en el centro hospitalario. La investigación fue prospectiva y de enfoque cuantitativo. Como teórico Eisenhard (1989). Su estudio fue echo a 5 instituciones públicas. Su aporte fue el desarrollo de gestión y su utilidad en las organizaciones de atención médica va ir mejorando cada vez que la gestión utilice las estrategias adecuadas para cumplir sus objetivos.<sup>10</sup>

Segredo A. (2015- Cuba ) Se realizó un análisis acerca del funcionamiento del capital humano en el sector salud y la influencia en el clima organizacional, así como en la significación del capital humano en su desarrollo o derrumbe de cualquier organización y las vías para enfrentar el estudio en este campo. Estudio descriptivo analítico, Se concluye la importancia de mantener un clima adecuado en el área laboral, desarrollar las habilidades de los colaboradores ores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido, está a partir de la adecuada gestión del capital humano.<sup>11</sup>

Similar a los estudios, Reinoso G. (2015- Ecuador) propuso identificar acerca de la implementación de GTH en el área de enfermería ayudar con la calidad que se brinda en el Hospital, en el desarrollo se aplicó cuestionarios a una muestra de 100 personas, estudio de enfoque cuantitativo, correlacional. Se concluye que la remodelación de dicho nosocomio en el área de las enfermeras es inadecuada y no permite un desarrollo de las actividades. Los usuarios se sienten insatisfechos en dicho lugar y la gran mayoría ya no vuelve más.<sup>12</sup>

A su vez tenemos estudios nacionales, como: Morales E. (2018- Huánuco) cuyo objetivo establecer el nivel de conexión de la gestión del capital humano y el agrado de los asistentes, el estudio es no experimental, correlacional, con una de 126 participantes, se usó el cuestionario. Concluyendo que la gran mayoría que recurre por una atención en diferente área de salud se encuentra no grato por las cosas que percibe y se le da, por ende, la próxima atención se van a otro nosocomio.<sup>13</sup>

López R y Pomasonco E. (2018- Huamanga) su finalidad precisar la relación entre la complacencia y productividad, tiene por enfoque cuantitativo, no experimental, se usó el cuestionario, se concluye que la relación es moderada, a mayor complacencia del trabajo, genera, se motiva el personal y logra un mejor trabajo, se ve con los resultados producidos en el centro.<sup>14</sup>

Ramos G. (2018 – Los Olivos) tuvo como propósito, precisar la coherencia de la Gestión del talento humano y el performance del trabajo del Hospital Municipal de los Olivos. Metodología, uso diseño donde no manipulo variables, descriptivo correlacional, aplico los instrumentos cuestionarios, se consideró a 50 profesionales. Se concluye que hay relación moderada entre ambos factores, obteniendo un coeficiente aceptable de correlación de Spearman de 0.413.<sup>15</sup>

Pillco M. (2017- SJM) El objeto de su estudio explicar el trato del capital humano y el ejercicio de las labores. El estudio ejecutado es básico correlacional, método hipotético deductivo, con una población de 100 maestros. Se concluye que hay relación baja. Resultando que los procesos no tienen enlace numeral estadísticamente con el ejercicio de las acciones de los profesores. Por otro lado, el proceso de incorporación del capital humano y el ejercicio de las labores no tienen relación alguna<sup>16</sup>.

Vidal M. (2016 - Callao) su intención del estudio es resolver las diferencias de la comunicación y la productividad. Estudio descriptivo a su vez correlacional, no experimental y echo en un solo momento, teniendo la muestra de 50 participantes que laboran en dicho lugar, concluyendo que hay una relación afirmativa, el grado de enlace es moderado, p valor=0,000 aceptando la relación entre las variables.<sup>17</sup>

En lo que refiere al marco teórico de gestión del capital humano ha sido conceptualizada desde sus inicios desde un punto de vista académico como un conjunto envolvente diversas teorías y políticas interrelacionadas de acuerdo a una filosofía subyacente.<sup>18</sup>

Desde otro punto de vista, es considerado para desarrollar, dirigir, motivar y conseguir que el equipo humano compuesto en la institución se desarrolle <sup>19</sup>.

Por otro lado, Storey, indicó que el capital humano debe de cumplir normas para desarrollar algunos procedimientos de la organización, asimismo, lealtad y compromiso de los trabajadores <sup>20</sup>.

Asimismo, en las organizaciones quien logra la gestión y cumple con las metas y finalidades establecidos, han utilizado una estrategia de corto plazo, para la aplicación de las herramientas tecnológicas y las capacitaciones constantes a su personal para que realicen su trabajo de manera eficiente <sup>21</sup>.

El Desarrollo humano en la salud, ayuda a desarrollar las capacidades, habilidades esenciales y amplía el conocimiento de los trabajadores, con el objetivo de garantizar un mejor funcionamiento de la organización <sup>22</sup>

Las estrategias organizacionales son necesarias para el desarrollo de la institución enfocándose en su visión, por otro lado, se centra en el empoderamiento de los trabajadores, participación, trabajo en equipo, crecimiento equitativo y la sostenibilidad a largo plazo. <sup>22</sup>

En los últimos años ha existido diversidad sobre las gestiones del capital humano, los recursos, el equipamiento e infraestructura y sobre en las organizaciones de salud, ya que el objetivo es la salud de los pacientes <sup>23</sup>.

En el entorno procesales de globalización, la coexistencia del auge económico con el alza de las inequidades es un rasgo característico en el desarrollo sanitario en gran mayoría de forma injusta, en las evaluaciones de los pacesintes<sup>24</sup>

El estudio de las injusticias de los ciudadanos que asisten por una atención medica se ve afectada por la clase social, pobreza, diferencias económicas de ingresos.<sup>25</sup> El mejoramiento de la salud parece estar favorecido a los que más tienen y desfavorecidos para las personas de bajos recursos.<sup>26</sup>

La teoría del capital humano admite que, para explicar algunos fenómenos macroeconómicos, como el alza de ingreso nacional, es indispensable introducir, además de otros factores (capital y trabajo), las habilidades y capacidades de los empleados. <sup>27</sup>



El capital humano es relevante para la persona y la sociedad, ya que incrementa las posibilidades de acción y de una mejor elección de los trabajadores.<sup>28</sup> Asimismo, es una gran inversión, la cual genera utilidad y sobre todo, hace posible el crecimiento económico.<sup>29</sup> En la reformulación de la teoría de la inversión del capital humano, refiere que el desarrollo de un determinado país es medido por el uso de los conocimientos, técnicas y hábitos de su gente.<sup>30</sup> Para el enfoque del capital humano, la educación genera conocimiento, el cual facilita el descubrimiento de los problemas, y a la vez encontrar soluciones.<sup>31</sup>

El trabajador, posee conocimientos y es más valioso al interior de la organización. El trabajador es tratado como un recurso y solamente se le da importancia siempre cuando el conocimiento que maneja pueda ser utilizado en la producción.<sup>32</sup>

El capital humano también lo compone la experticia productiva y el bienestar del trabajador, vienen a ser las destrezas que logra un individuo, y lo hacen acreedor de la especialización dentro del ámbito laboral, todo esto incrementa el rendimiento laboral.<sup>31</sup>

Laroche<sup>32</sup>, planteo que los recursos humanos en algunas ocasiones se dan por recomendación, experiencia laboral y el propio autoaprendizaje. Asimismo, se distinguen tres componentes: competencias generales, competencias específicas y técnicas que implica el dominio para la producción<sup>33</sup>. La mano de obra de los trabajadores es importancia en la producción, ayuda en la incorporación de nuevas tecnologías para un mejor servicio.<sup>34</sup>

La gestión dentro de la gerencia está orientada primordialmente en el avance del valor intangible, mientras la gestión de recursos ve los subsistemas, ubicando la creación y desarrollo de las capacidades de los recursos humanos.<sup>34</sup>

Por otro lado, Chiavenato<sup>35</sup> la gestión del capital humano tiene diversos objetivos, como la eficacia, la motivación el reconocimiento a los trabajadores, una adecuada GCH mejora el rendimiento laboral y en las instituciones facilita la cooperación eficiente de los empleados, realzando el crecimiento de la productividad de la institución.

Los elementos del capital humano en el sector salud se clasifican en: capacidad comportamiento y esfuerzo<sup>36</sup>

Dentro de las instituciones existe cuatro tipos de categorías que son necesarias en el desarrollo del factor humano: agrado intrínseco, reconocimiento por metas, proporción en crecimiento y recompensas salariales <sup>37</sup>.

El capital humano, según Mora es la acción o esfuerzo de los colaboradores de una empresa, esto es un recurso importante, valioso y básico dentro del desarrollo económico, ellos son los que promueven el desarrollo de la producción. <sup>38</sup>

Asimismo, La gestión es aplicar las herramientas necesarias para impulsar desinar y desarrollar el talento en un clima laboral adecuado. <sup>39</sup>

Para dimensionar la primera variable, Mora indico lo siguiente: La Capacidad, es un conjunto de cualidades que adquiere una persona en el transcurso de su vida y en el campo laboral que constituye el desarrollo de regulación de sus actos que le proporcionan un valor agregado de eficaz y eficiente en sus actividades. <sup>38</sup>. Asimismo, es el proceso de modificar, es la habilidad que tiene el ser humano con el propósito de alcanzar sus objetivos trazados <sup>35</sup> Así, El Comportamiento, es el acto, principios éticos, creencias y relaciones ante la sociedad; combina respuestas inherentes adquiridas de acuerdo a las situaciones. <sup>38</sup>

Por otro lado, el comportamiento son las acciones de los colaboradores y el empuje que ponen en el desarrollo del trabajo y liderazgo, para construir un buen grupo de trabajo. <sup>39</sup>.

Y por último la compensación laboral. Está ligada al incentivo que reciben las personas después de haber realizado su jornada laboral. <sup>38</sup>

La productividad laboral es directamente la cantidad de bienes y servicios que se producen según los recursos utilizados, en un determinado tiempo <sup>40</sup>

Las organizaciones necesitan de personas que pongan su esfuerzo, compromiso, habilidades para el crecimiento de la empresa y obtener sus resultados. <sup>41</sup>

Los elementos que afectan la producción y el crecimiento organizacional no solo es por los recursos humanos, sino también a la infraestructura, planeación y estrategia de la empresa <sup>42</sup>.

Asimismo, se caracterizan por tener componentes adecuados que sirvan como medio productivo usando equipamiento a un menor costo. <sup>43</sup>

Es por eso, para conseguir sus metas y objetivos, los trabajadores se organizan como sistemas de transformación a fin de convertir unos medios en bienes o servicios, mediante la cooperación y participación <sup>44</sup>. Existen diversos modelos en la producción, el más renombrado fue el modelo de Sumanth, donde aplica un valor agregado basado en prácticas de gestión humana. <sup>45</sup> se caracteriza por ser una administración de la productividad total, medición, evaluación, planeación y mejoramiento de los recursos. <sup>40</sup> Asimismo, tiene ventajas y beneficios en esto se incluye la mano de obra, insumos, elementos tangibles, asimismo, se evalúa la productividad e identifica los insumos que no se emplean con eficiencia y efectividad dentro de las organizaciones.<sup>46</sup>

La productividad dentro de la institución tiene como principio fundamental de los directivos y su responsabilidad es realizar una buena planificación en plazo determinado <sup>43</sup>. Los recursos al ser administrados por las personas, ponen sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas <sup>47</sup>.

La importancia de la productividad en las organizaciones se ve reflejado en el incremento económico o en actividades realizadas por los trabajadores, mayor flujo de efectivo, un mejor rendimiento sobre los activos y a mayores utilidades, por otro lado, contribuye en la competitividad de los mercados. <sup>43</sup>

La productividad es un instrumento utilizado para poder comparar la producción en distintos niveles del sistema económico con los recursos consumidos <sup>48</sup>. Existen otros autores que consideran parte de la productividad a los factores higiénicos y factores motivacionales. <sup>49</sup>

De otro modo, se considera que la productividad es la clave y base de las competencias en el mercado laboral, evaluando si es rentable <sup>50</sup>.

Algo parecido, otro autor manifestó que la productividad supone la eficiencia y eficacia donde se realiza los objetivos y metas de la institución <sup>51</sup>.

Por otro lado, en el ámbito gerencial, se reconoce como dimensiones que evalúan la productividad a los factores que intervienen, el desarrollo y desempeño como se realiza.<sup>52</sup>

También hay autores que determinan la medición de la productividad si es eficiente y eficaz.<sup>53</sup>

Para la primera variable Robbins y Judge <sup>54</sup>, consideraron que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional, de esta manera se evalúa el tiempo que se demoró y el costo que se utilizó.

La primera dimensión es la Eficacia, se consideran el grado de satisfacción su clientela o de sus consumidores <sup>54</sup>.

Por otro lado, es el cociente entre el resultado logrado y los recursos usados <sup>53</sup>. Algo parecido, es la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo, el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea y buen desempeño. <sup>55</sup> Es la medida del rendimiento que incluye eficiencia y eficacia esto lleva directamente al nivel del desarrollo de la productividad ya sea del ser humano o de la organización. <sup>56</sup>

Por esta razón, es importante evaluar el tiempo que tiene el personal de salud o el tiempo de demora en realizar una atención <sup>57</sup>.

Como segunda dimensión la Eficiencia, se consideran en el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo <sup>54</sup>. Por otro lado, es el nivel de las actividades planificadas y realizadas y como se alcanzan los resultados previamente planificados <sup>53</sup>. En otro concepto se dice que es eficiente la productividad esto lleva directamente al nivel del desarrollo de la productividad ya sea del ser humano o de la organización. <sup>56</sup> En las Organización se indica que la productividad es eficiente cuando los objetivos propuestos se han alcanzado. <sup>50</sup> Asimismo, para las organizaciones el crecimiento de los niveles de producción es el factor humano, ante ello el enfoque del desarrollo humano determina que: Es el principal impulsor de los niveles de vida. <sup>50</sup>

Por todo lo indicado, es importante abarcar la problemática que sucede en la institución pública, el cual señalo como problema general:

¿Cómo se relaciona la Gestión del capital humano y la productividad del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay?

Este estudio es importante porque se obtendrá información mediante una encuesta validada, donde abarca los factores que miden si es eficaz y eficiente la productividad que realizan el personal asistencial, de esta manera para dar solución, corregir los problemas que aquejan al personal de salud, los pacientes que se quejan al área de calidad, se necesita reducir las quejas de los pacientes, ya que dan una mala imagen institucional.

Para los problemas específicos voy a relacionar las dimensiones de la variable gestiona del capital humano con la productividad del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay.

Su finalidad del estudio es Determinar la relación entre la Gestión del capital humano y la productividad del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay, asimismo, como objetivos específicos determinar como la capacidad, el comportamiento y la compensación laboral intervienen en la productividad laboral del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay.

Como Hipótesis alterna general se planteó, si existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión del capital humano y la productividad del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay. Por otro lado, para las hipótesis específicas, si existe relación estadísticamente entre las dimensiones de la variable 1 con la productividad del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

El estudio se justifica a nivel social, porque se ha observado que existe baja producción de los trabajadores, quejas de los pacientes, asimismo, este estudio nos permitirá conocer como interviene la gestión del capital humano en la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay, así como dar a conocer los resultados obtenidos y que esto sirva como antecedente para una investigación posterior. De esta manera determinar una serie de conclusiones y recomendaciones que la institución podría poner en práctica para reforzar y de una atención adecuada y que sea productiva para el centro de salud.

Por otro lado, también se justifica teóricamente porque cumple las dimensiones de los autores Mora y Robbins Judge, con el propósito de obtener estrategias para motivar y abastecer las necesidades de los trabajadores y como se relacionan con la productividad, permitiendo así concientizar a los gerentes y jefes inmediatos de dicha institución de salud. Por último, a nivel práctico, nos ayudara buscar estrategias de otros centros para practicarlos.

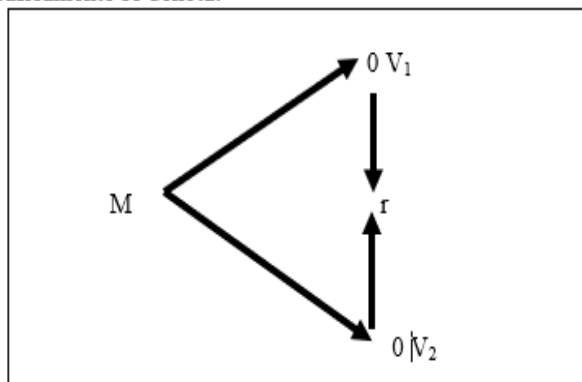
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño es de enfoque cuantificable, realiza la recolecta de los datos y para plantear hipótesis y demostrar lo que dice <sup>59</sup>. También es de nivel correlacional, Según el análisis y el alcance es corte transversal y no experimental, no existe manipulación <sup>59</sup>

Tiene como finalidad, de tipo básica, responde a los problemas suscritos, de este modo, se ve orientado a describir, explicar, predecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica. <sup>60</sup> tiempos de ocurrencia será prospectivo <sup>60</sup>

Graficamente se denota:



M: simboliza personal asistencial

V1: GCH V2: productividad

R: indicar el enlace de las variables

### 2.2 Operacionalización de variables

Las variables del estudio: GCH y producción, ambas serán objeto para medir sobre la investigación.

La variable tiene la cualidad de ser medida, manipulada en el estudio.<sup>59</sup>

Como primera variable GCH, descrita por Mora así mismo se operacionaliza con tres dimensiones

Como segunda variable productividad, descrita por Robbins y Judge (2013) y operacionalizada en dos dimensiones.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
Gestión del capital humano	Mora (2005) El capital humano es el esfuerzo que pone todo colaborador para mejora la productividad de bienes y servicios que la empresa requiere.	Este compuesto por tres dimensiones y 10 indicadores	Capacidad	Conocimiento Habilidades Talentos	Ordinal Tipo Likert	Mala (24-56)
			Comportamiento	Práctica de valores Desarrollo de valores Compromiso Identidad		Regular (57-89)
			Compensación laboral	Motivación Reconocimiento Cumplimiento de brechas		Bueno (90-120)
Productividad laboral	Robbins y Judge (2013) Es la cantidad de atenciones realizadas con eficacia y eficiencia en la organización .	Está compuesto por dos dimensiones y seis indicadores	Eficiencia	Tiempo de producción Rentabilidad Equidad	Ordinal Tipo Likert	Bajo (23-53)
			Eficacia	Satisfacción del usuario Producto Resultado		Medio (54-84) alto(85-115)

### 2.3. Población y muestra

La población es un conjunto total de individuos, que comparten algunas características comunes. <sup>61</sup>

La población del centro de Salud Juan Pablo II es de 80 personas

El muestreo es no probabilístico

La muestra es censal, se tomará toda la población.

### 2.4. Técnicas e instrumentos:

El instrumento utilizado en la investigación, fue la encuesta.

La encuesta recoge opiniones de un grupo de personas que participan de forma voluntaria, aceptando un consentimiento que da conformidad para el estudio. <sup>62</sup>

El cuestionario es importante para la colecta de la información que se quiere conseguir. <sup>63</sup>

Tabla 2. Ficha técnica para gestión del capital humano

---

Nombre del instrumento: gestión del capital humano

---

Autor: Mora (2005)

Mecanismo: Cuestionario

finalidad: Medir el nivel de gestión del capital humano

Población: personal de salud                      ítems: 24

Aplicada en forma personal                      Time: 10 min.

Numero de respuestas: Escala de Likert

---



Tabla 3. Ficha técnica para la productividad laboral

Nombre del instrumento: productividad laboral	
Autor: Robbins y Judge (2013),	
Mecanismo: Cuestionario	
Finalidad: Medir grado de productividad	
Población: personal de salud	ítems: 23
Aplicada en forma personal	Timeo: 10 min.
Numero de respuestas: Escala de Likert	

#### Validación y confiabilidad del instrumento.

La validez es el grado del instrumento que se quiere medir.<sup>61</sup>

Ambos cuestionarios se han utilizado en otras investigaciones en diferente muestra, por otro lado, la universidad solicita que sea evaluado por un juicio de expertos, docentes que laboran en la institución se encargarán de evaluar el contenido de cada uno de los instrumentos.

Para la prueba piloto, se realizará a una población diferente, con una cantidad de 20 personas que realizan otra actividad asistencial, para verificar la confiabilidad, se usó el alfa de Cronbach.

Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>ítems</b>
Gestión del capital humano	0.883	24
Productividad laboral	0.871	23

*Fuente:* Elaboración propia

El instrumento para la variable GCH, con sus 24 ítems y Productividad laboral con sus 23 ítems presentaron fuerte confiabilidad. Por lo tanto, podemos afirmar que ambos instrumentos son confiables.

Tabla 5. Validez de contenido por juicio de expertos

Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
Mg.	Orihuela Salazar Jimmy.	Metodólogo
Mg.	Ruiz Quilcat Cristina	Metodólogo
Mg.	Karlo Ginno Quiñones Castillo	Temático

La validación se dio mediante 3 juicios de expertos, que evaluaron el contenido del cuestionario, asimismo, los validadores fueron los docentes de la casa de estudios.

## 2.5 Procedimiento

Para la recolecta de la información en el centro de salud, se realizaron los siguientes pasos: primero solicitar el permiso al comité de ética del área de capacitación, luego se realizó la explicación al personal, indicando que era anónimo, luego se les hizo firmar un consentimiento informado, para la aprobación de la recolecta del cuestionario.

## 2.6 Métodos de análisis de datos.

Obtenida la recopilación de los encuestados, con la autorización de la jefatura. Se realizó la descarga de la información a Excel, para luego plasmarlo al programa SPSS - versión 25. La información recopilada se colocó en tablas y gráficos de forma ordenada para ser analizada e interpretada y sea útil para la discusión.

Se realizó primero la prueba de normalidad, eligiendo la prueba de Kolmogorov, y el estadístico descriptivo.

## 2.7 Aspectos éticos

Se cumplió con norma ética que indica la institución, donde se realizó la investigación, por otro lado, se cumplió con los permisos correspondientes de la universidad y del centro de salud.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

Tabla 06. Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable gestión del capital humano.

Gestión del capital humano.		Frecuencia	%	% válido
Válido	Mala	32	40	40,0
	Regular	28	35	35,0
	Buena	20	25,0	25,0
	Suma	80	100	100,0

Fuente: Datos estadísticos

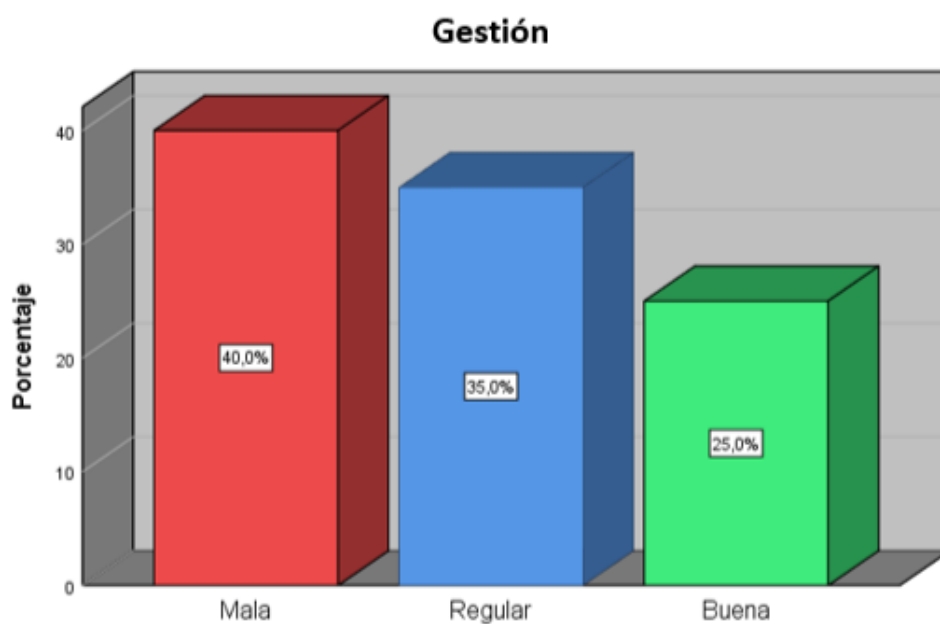


Figura 01. Distribución porcentual de la Gestión del capital Humano.

Según la encuesta del personal de salud Clas Juan Pablo II, opinó que la GCH es mala con un 40% y solo un porcentaje manifestó que es buena con un 25 %, por otro lado el 35 % manifestó un nivel regular.

Tabla 07: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad.

Capacidad nivel		Frecuencia	%	% válido
Válido	Mala	12	15	15.0
	Regular	48	60	60.0
	Buena	20	25	25.0
	Suma	80	100	100.0

Fuente: Datos estadísticos

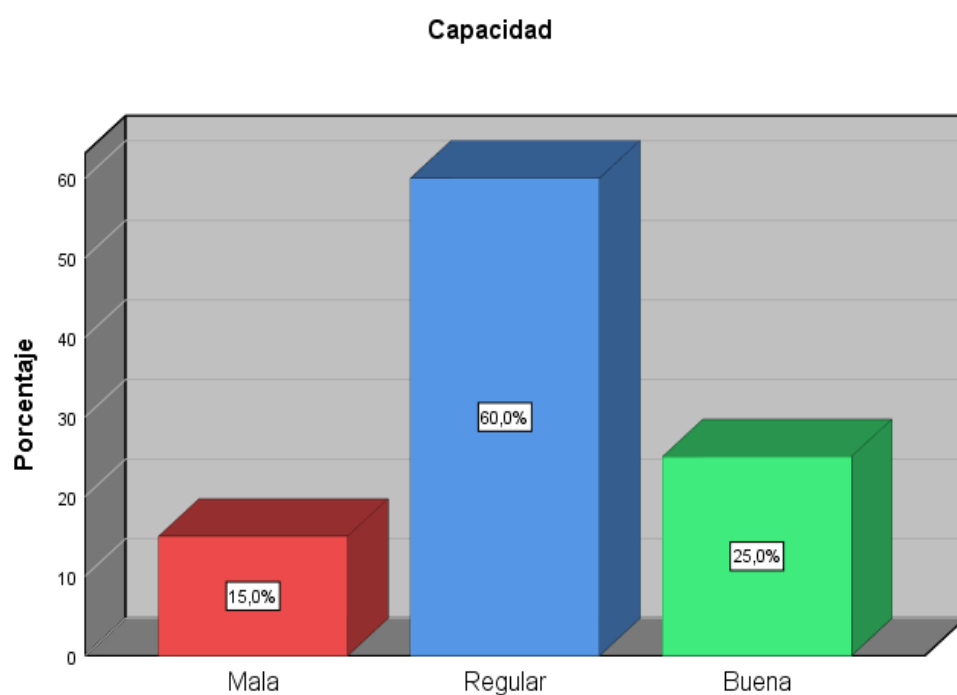


Figura 02. Distribución porcentual de la dimensión capacidad.

Según la encuesta el personal de salud opinó que la capacidad de la GCH, es mala con un 15%, 60 % es de nivel regular y solo un porcentaje manifestó que es buena con un 25 %.

Tabla 08. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión comportamiento.

		Frecuencia	%	% válido
Válido	Mala	24	30,0	30,0
	Regular	36	45,0	45,0
	Buena	20	25,0	25,0
	Suma	80	100	100,0

Fuente: Datos estadísticos

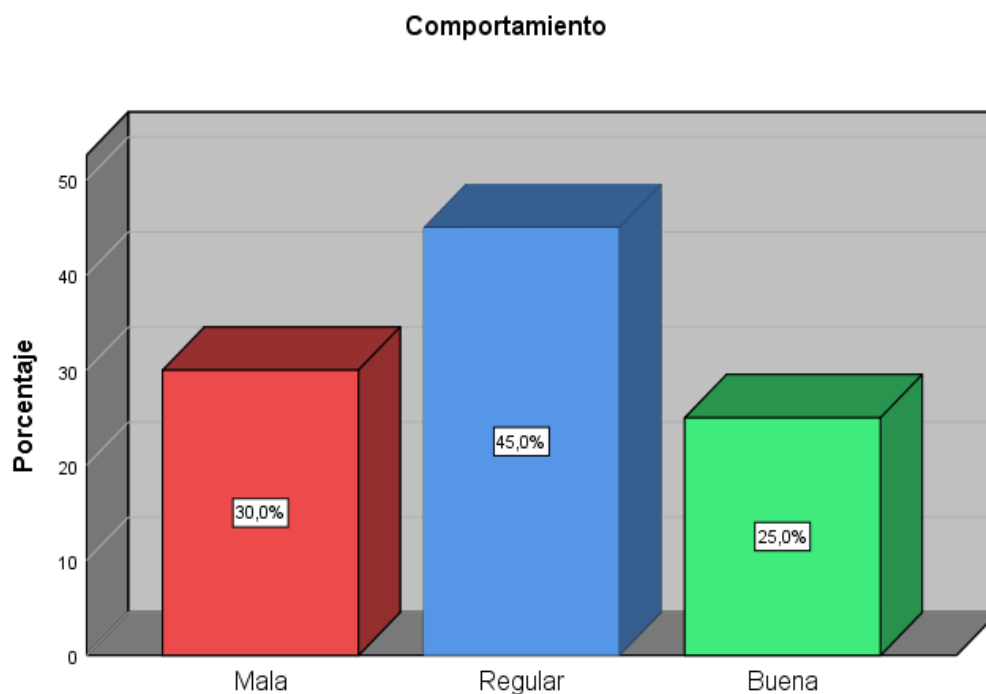


Figura 03: Distribución porcentual de la dimensión comportamiento.

Por otro lado, en la encuesta del personal de salud, el comportamiento de la GCH, es mala con un 30% , es de nivel regular con 45 % y solo 25% es buena, esto quiere decir que el personal observa que los comportamientos a veces no son los adecuados.

Tabla 09. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión compensación laboral.

Compensacion laboral		Frecuencia	%	% válido
Válido	Mala	28	35.0	35,0
	Regular	40	50.0	50.0
	Buena	12	15.0	15.0
	Suma	80	100	100.0

Fuente: Datos estadísticos

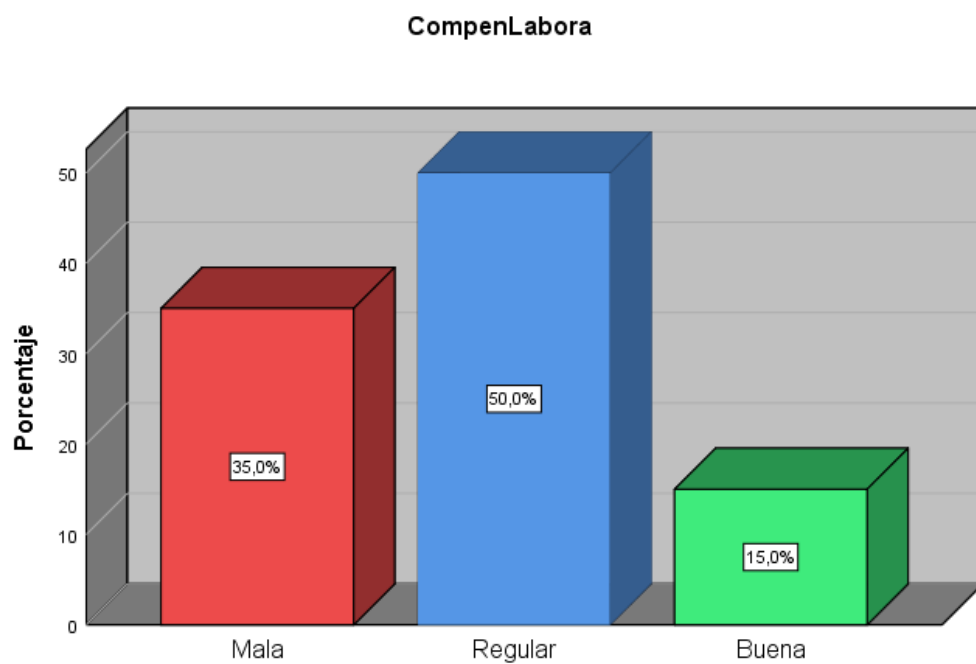


Figura 04: Distribución porcentual de la dimensión compensación laboral.

Según la encuesta, el personal de salud opinó que la compensación de la GCH, es mala con un 35%, es regular 50 % y solo 15% es buena. Esto es debido a que existe diferencia en los sueldos de diferentes áreas, también las diferencias salariales se deben que existe diferentes niveles de contrato.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable productividad

Productividad		Frecuencia	%	% válido
Válido	Baja	24	30,0	30,0
	Medio	46	57,5	57,5
	Alto	10	12,5	12,5
	Suma	80	100,0	100,0

Fuente: Datos estadísticos

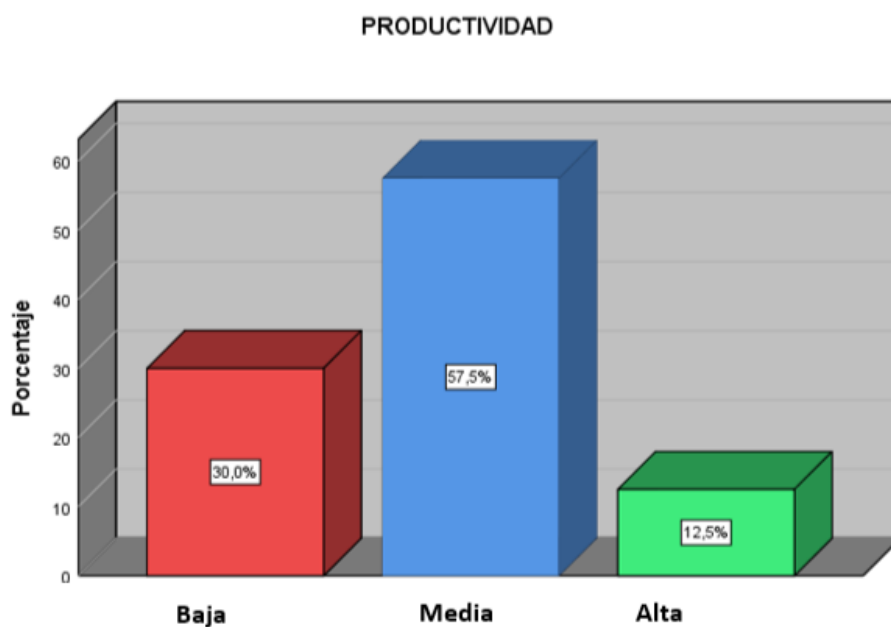


Figura 05. Distribución porcentual de la dimensión productividad

Según los encuestados manifestaron que la producción del personal es afectada por la gestión, teniendo así un nivel baja con un 30%, es de nivel media con 57 % y solo 12.5% tiene un nivel alto. A pesar de eso, el personal tiene una regular producción.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia

Eficiencia nivel		Frecuencia	%	% válido
Válido	Baja	12	15,0	15,0
	Medio	52	65,0	65,0
	Alto	16	20,0	20,0
	Suma	80	100,0	100,0

Fuente: Datos estadísticos

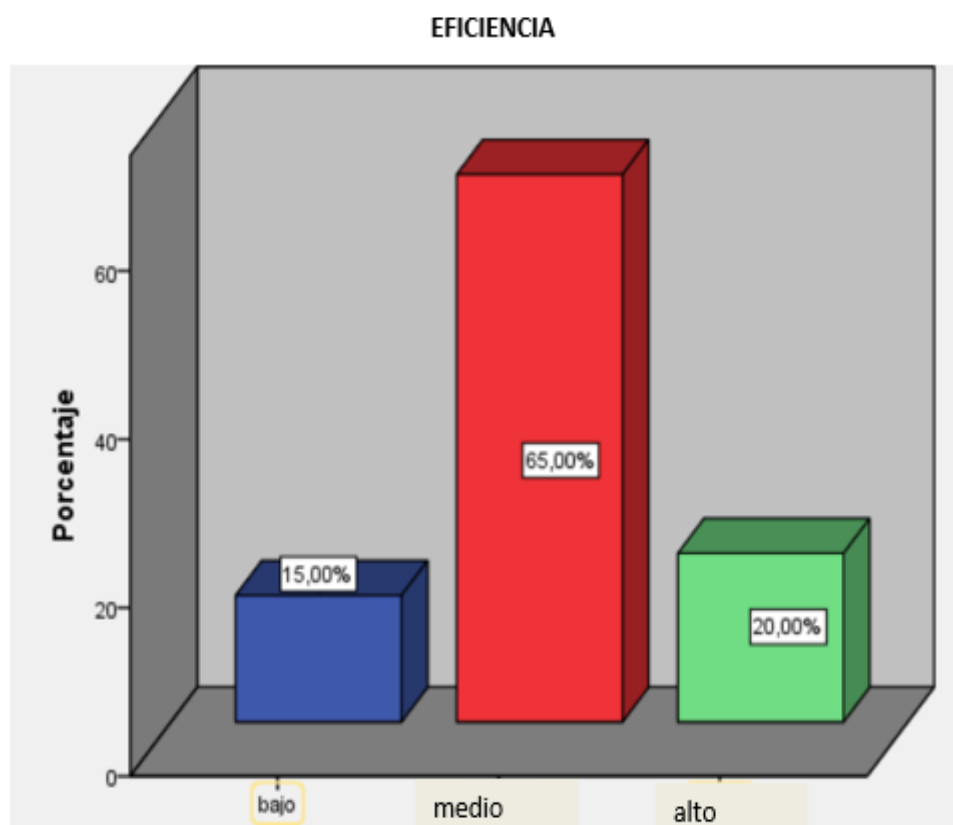


Figura 06. Distribución porcentual de la eficiencia.

Según los encuestados de dicho nosocomio, Juan Pablo II, se obtuvo que la eficiencia de la productividad que realizan, tiene un 65 % de nivel medio, 15 % de nivel bajo y un 20 % manifiestan una alta eficiencia



Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Eficacia.

Eficacia nivel		Frecuencia	%	% válido
Válido	Baja	12	15	15,0
	Medio	39	48,8	48,8
	Alto	29	36,3	36,3
	Total	80	100	100,0

Fuente: Datos estadísticos

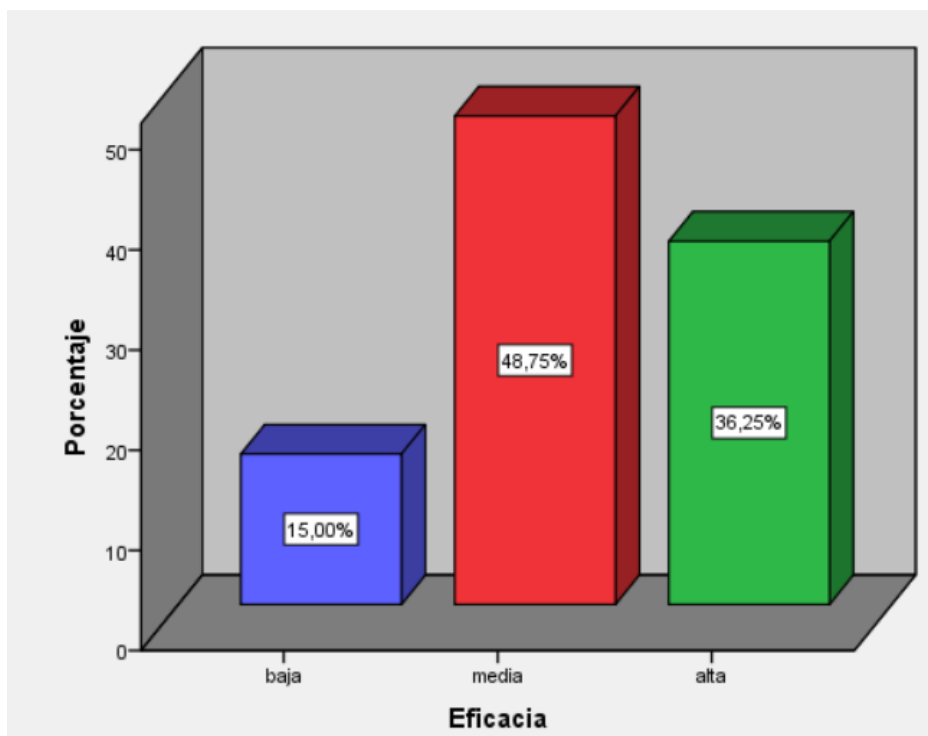


Figura 07. Distribución porcentual sobre la eficacia.

Según los encuestados del nosocomio, obtuvo que la eficacia de la productividad que realizan, tiene un 48,75 % de nivel medio, 15 % de nivel bajo y un 36,25 % manifiestan una alta eficacia. El personal de salud, busca estrategias para dar la mejor atención y con eficacia a sus pacientes.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión del capital humano y productividad

Gestión del capital humano		Productividad laboral			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	% del total	10,0%	22,5%	7,5%	40,0%
Regular	% del total	10,0%	25,0%	0,0%	35,0%
Buena	% del total	10,0%	10,0%	5,0%	25,0%
Total	% del total	30,0%	57,5%	12,5%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

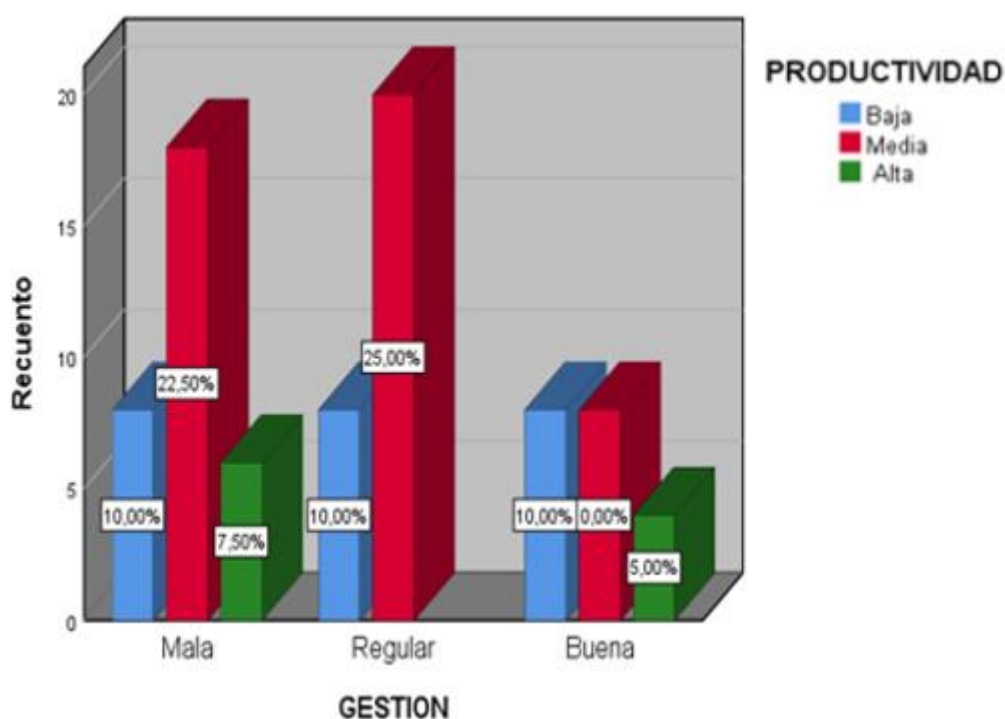


Figura 08 . Distribución porcentual de gestión del talento humano y productividad

En la tabla cruzada, entre la gestión y la productividad, se halló que cuando la del GCH es mala, la productividad es considerada con un 22,5% regular y 7.5% malo, por otro lado, cuando la gestión es regular, el 25% es media en productividad.

Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad y productividad laboral

			Productividad laboral			Total
			Baja	Media	Alta	
	Mala	% del total	0,0%	15,0%	0,0%	15,0%
	Regular	% del total	20,0%	32,5%	7,5%	60,0%
	Buena	% del total	10,0%	10,0%	5,0%	25,0%
Total		% del total	30,0%	57,5%	12,5%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

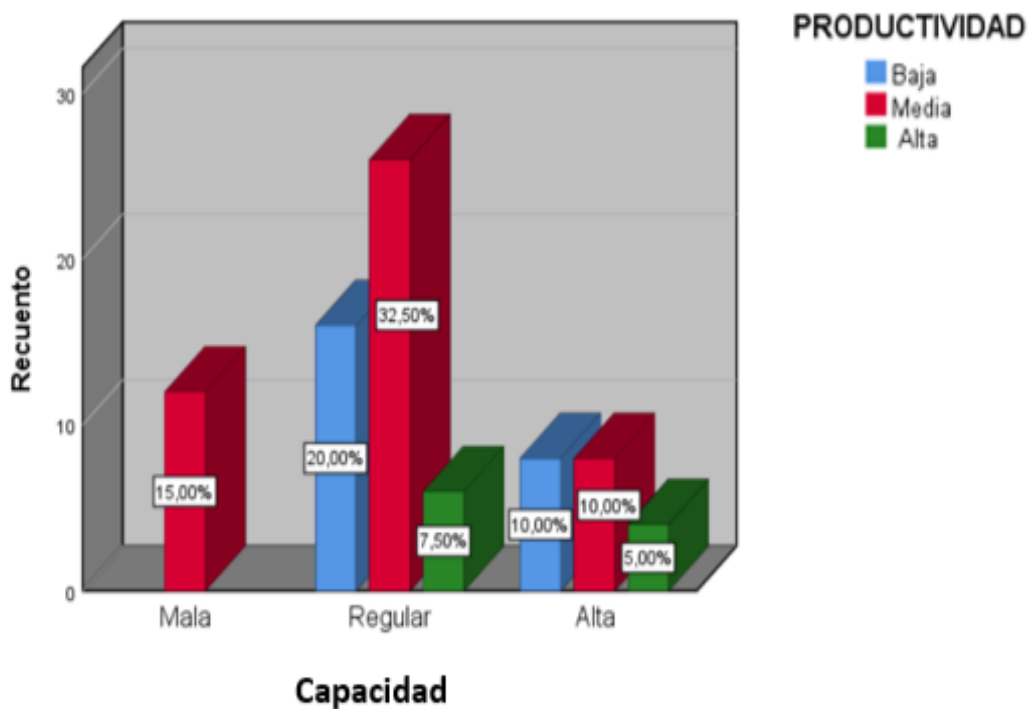


Figura 09 . Distribución porcentual de capacidad y productividad

En la tabla cruzada, entre la capacidad de la gestión y la productividad, cuando es mala la capacidad es media la productividad con un 15 %. cuando hay nivel regular de capacidad la productividad tiene un nivel medio con un 32.5 %.

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de Comportamiento y productividad laboral

		Productividad laboral			Total	
		Baja	Media	Baja		
	Mala	% del total	5,0%	17,5%	7,5%	30,0%
	Regular	% del total	15,0%	30,0%	0,0%	45,0%
	Buena	% del total	10,0%	10,0%	5,0%	25,0%
Total		% del total	30,0%	57,5%	12,5%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

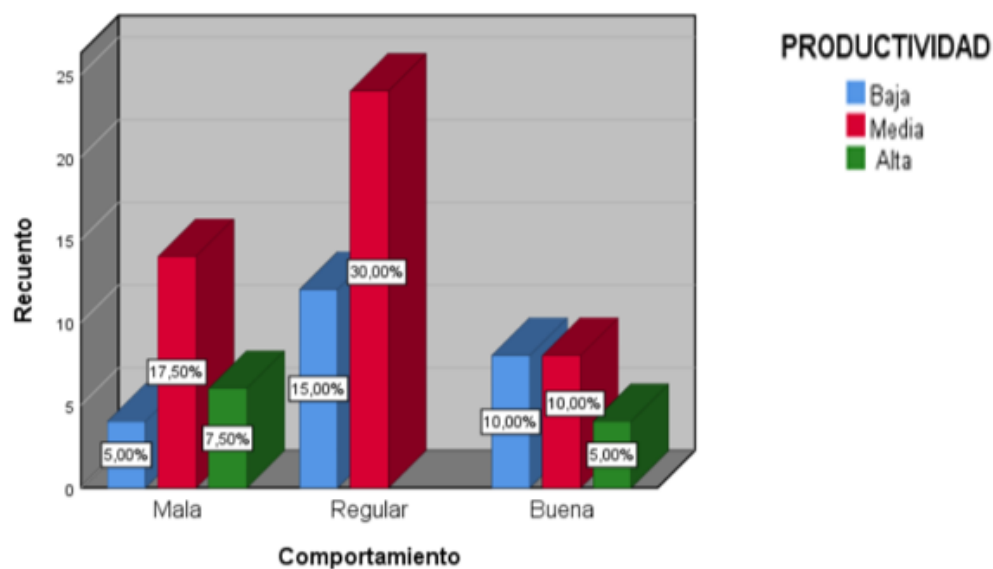


Figura 10. Distribución porcentual de comportamiento y productividad

En la tabla cruzada, entre el comportamiento de la gestión y la productividad, cuando es malo el comportamiento, la productividad solo tiene un 7.5 %. cuando hay nivel regular de comportamiento, la productividad tiene 30 % de nivel medio y solo un grupo manifiesta un nivel de 10 % bajo de productividad, cuando el comportamiento es bueno.

Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de compensación y productividad laboral

		Productividad laboral			Total	
		Baja	Media	Alta		
Mala	% del total	5,0%	23,8%	6,3%	35,0%	
	Regular	20,0%	28,7%	1,3%	50,0%	
	Buena	5,0%	5,0%	5,0%	15,0%	
Total		% del total	30,0%	57,5%	12,5%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

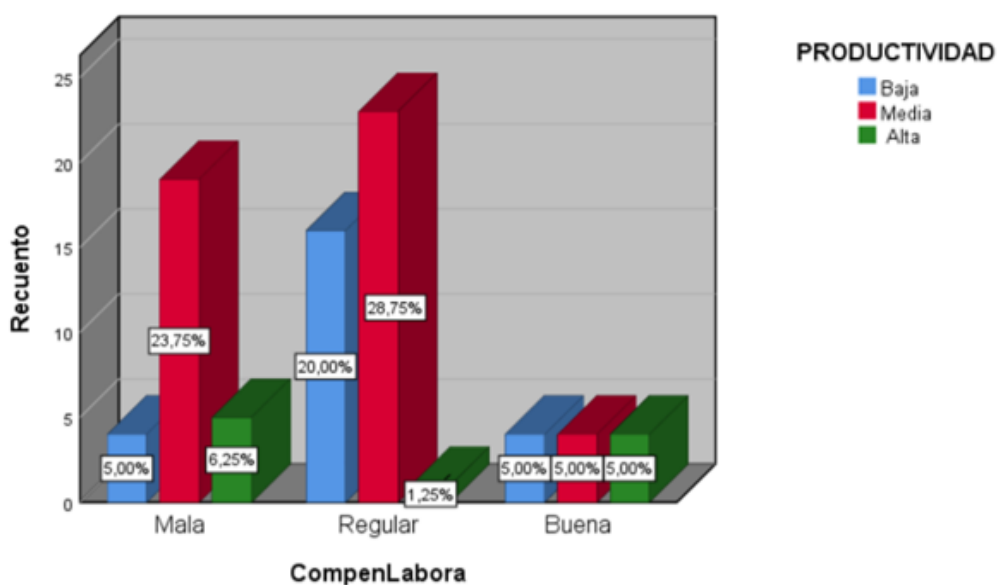


Figura 1.1 : Distribución porcentual de Compensación y productividad laboral

En la tabla cruzada, entre la compensación de la gestión y la productividad, cuando es mala la compensación, se da un 23.75% de media en la productividad, cuando hay nivel regular de compensación salarial la productividad tiene un nivel medio con un 28.75 %, por último, los que indican que la compensación es buena, solo 5 % tienen buena productividad.

Tabla 17. Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov

DIMENSIONES	Parámetros normales(a,b)		Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót. (bilateral) Absoluta
	Media	Desviación típica		
Gestión del capital humano	1,85	,797	2,858	,000
Capacidad	2,10	,561	2,974	,000
Comportamiento	1,95	,680	1,705	,000
Compensacion laboral	1,80	,486	3,156	,000
Productividad	1,83	,818	1,591	,000
Eficiencia	1,76	,595	2,078	,000
Eficacia	1,70	,7018	2,067	,000

Fuente: Datos estadísticos

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

N = 80, \* p < 0.05

Como se observa, según Kolmogorov, por la población es 80. Según la prueba de kolmogorov, es un estadístico no paramétrico para uniformizar el análisis del estudio.<sup>63</sup>

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>**=No existe una relación directa entre la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

**H<sub>1</sub>**= Existe una relación directa entre la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

Tabla 18. Significancia y correlación entre la gestión del capital humano y la productividad laboral

			Productividad laboral
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coefficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fuente: Datos estadísticos

Según la HG: La GCH según el estadístico se relaciona directamente con la productividad laboral, es positiva, directa y moderada. Concluyendo que se acepta la H1. Si existe una buena gestión en el centro, la productividad incrementará.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis:

**H<sub>0</sub>**=No existe una relación directa y significativa entre la capacidad y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

**H<sub>1</sub>**= Existe una relación directa y significativa entre la capacidad y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

Tabla 19. Significancia y correlación entre la capacidad y la productividad laboral

			Productividad laboral
Rho de Spearman	Capacidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,192 ,352
		N	80

Fuente: Datos estadísticos

Según la HG1: La capacidad según el estadístico no se relaciona directamente con la productividad, como lo indicó (sig. bilateral = 0.352 > 0.05, negando la H1).

Concluyendo que, la capacidad de la GCH, no se relaciona con la productividad de los trabajadores del centro de salud, ya que las competencias son innatas de cada ser humano.



## Segunda hipótesis

**H<sub>0</sub>**=No existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

**H<sub>1</sub>**= Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

Tabla 20. Significancia y correlación entre la comunicación y la productividad laboral

			Productividad laboral
Rho de Spearman	Comportamiento	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,350** ,000 80

Fuente: Datos estadísticos

Según la HG2, se acepta la H1. Existe un nivel directo, positivo, bajo, según el (rho de Spearman ,350\*\* ) El comportamiento por parte de GCH, va alterar en la productividad de los trabajadores , si los encargados del centro de salud no cambian va ser difícil mantener un nivel adecuado y va afectar la producción.

### Tercera hipótesis:

**H<sub>0</sub>**=No existe una relación directa y significativa entre la compensación laboral y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

**H<sub>1</sub>**= Existe una relación directa y significativa entre la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay

Tabla 21: Significancia y correlación entre la compensación y la productividad laboral

			Productividad laboral
Rho de Spearman	Compensación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000 80

Fuente: Datos estadísticos

Según la HG3: se acepta la H1. Existe un nivel directo, positivo, moderado, según el (rho de spearman ,750\*\*) Los trabajadores se van a ver motivados por la compensación que recibe por parte del centro de salud y van a tener mayor productividad.

#### IV. DISCUSIÓN

En la tesis se realizó, la búsqueda de antecedentes, marco teórico y la recolección de las encuestas, entre otras ayudo para poder realizar la comparación con otros estudios similares.

En la hipótesis general de gestión del capital humano, se encontró que la gestión tiene un nivel malo con un 40% y solo un porcentaje manifestó que es buena con un 25%, por otro lado, el 35 % manifestó un nivel regular. Entre la gestión y la productividad, se considerada con un 22,5% regular y 7.5% malo, por otro lado, cuando la gestión es regular, el 25% es media en productividad. Asimismo, existe relación directa según el sig. bilateral. Asimismo, Oliveira A y Dumet A, en su estudio encontraron que los componentes del capital humano afectan en las habilidades profesionales y el desarrollo de nuevas tecnologías. Por otro lado, Medina, indico el desarrollo de nuevas estrategias en el capital humano y la capacitación constante del personal, de esta manera estén aptos para las nuevas innovaciones y realicen un buen trabajo. Por ende, mayor producción para la institución.

En la primera hipótesis especifica establecida de la capacidad y la productividad laboral en el nosocomio Clas Juan Pablo II- Manchay, no existe relación. Entre la capacidad de la gestión y la productividad, cuando es mala la capacidad es media la productividad con un 15 %. cuando hay nivel regular, la productividad tiene un nivel medio con un 32.5 %.

Por otro lado, Imgram y Glow (2015) manifestó que las capacidades de la GCH, si influye en las organizaciones, cuando los gestores manejan buenas prácticas de manera adecuada.

La institución mejora y va cumplir sus objetivos. Vidal M. en su estudio no experimental y transversal, concluyendo que hay una relación positiva y tiene un nivel de correlación moderada, cuando manejan con capacidad y demuestran un buen comportamiento los trabajadores se empeñan en su labor.

En la segunda hipótesis especifica entre el comportamiento y la productividad si va alterar en la productividad del personal, existe un nivel bajo de relación, según el (rho de spearman ,350\*\*) Entre la compensación de la gestión y la productividad, cuando es mala

la compensación, se da un 23.75% de media en la productividad, cuando hay nivel regular de compensación salarial la productividad tiene un nivel medio con un 28.75 %, por último los que indican que la compensación es buena, solo 5 % tienen buena productividad. En el ámbito sanitario, la clave de toda institución es mantener un adecuado clima laboral, para realizar integración, todos con una idea. Asimismo, Segredo A. dijo que el comportamiento de los gestores va influenciar en el clima laboral y por ende afecta en la productividad de los trabajadores, así como en la producción, por eso es recomendable que los administradores mantengan una adecuada empatía con sus trabajadores, la dirección en la actualidad va influenciar de manera indirecta a los trabajadores. También es importante en el manejo de la implementación por otro lado, López R y Pomasonco E. en su estudio manifestó que el comportamiento, es una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la institución, indicaron que tienen un comportamiento de 84% positivo y 16 % negativo, en su productividad indicaron que afecta un 23% y el resto de 77% que no afecta. El reto de cada administrador, gerente director de un centro y/o hospital es que la misión sea impartida para todos, de esta manera trabajar para que la visión sea alcanzable, trabajo en equipo y esfuerzo.

En la tercera hipótesis, si existe relación entre la compensación y la productividad laboral, coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 750\*\*). es moderada altamente significativa. Los trabajadores se ven motivados por la compensación que recibe por parte del centro de salud. Asimismo, también hay un grupo de trabajadores que son por terceros que no siente que su trabajo es valorado. Pillco en su investigación fue identificar la relación entre el capital humano y el ejercicio de las labores. 46 % indicaron que la gestión es adecuada, el 24 % inadecuado debido a las gestiones. Se concluye que hay relación baja. Resultando que los procesos no guardan relación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ), con el ejercicio de las labores en los docentes. Por otro lado, el proceso de incorporación del capital humano y el ejercicio de las labores no tienen relación alguna.

## **V. CONCLUSIÓN:**

Después de haber realizado una minuciosa investigación en el centro de salud y haber recolectado los datos estadísticos, llego a las siguientes conclusiones:

### **Primera:**

Según la HG: La GCH según el estadístico se relaciona directamente y de forma moderada con la productividad, como lo indicó la rho de Spearman ( $Rho = .615^{**}$ ), concluyendo que, si existe una buena gestión, la productividad mejora para el centro de salud.

### **Segunda:**

Según la HG1: La capacidad según el estadístico no se relaciona directamente con la productividad, como lo indicó (sig. bilateral =  $0.352 > 0.05$ , negando la H1).

Concluyendo que, la capacidad de la GCH, no se relaciona con la productividad de los trabajadores del centro de salud.

### **Tercera:**

Según la HG2, el comportamiento por parte de GCH, va alterar en la productividad del centro, si los encargados del centro no cambian va ser difícil mantener un nivel adecuado y va afectar la producción. Existe un nivel bajo de relación, según el (rho de spearman ,350\*\*)

### **Cuarta:**

Según la HG3: la compensación y la productividad laboral, son directos positivos y moderada altamente significativa. Los trabajadores se ven motivados por la

## **VI. RECOMENDACIONES:**

1. En la actualidad muchas instituciones del sector de salud, especialmente públicos, tienen el área de gestión del capital humano y esto es esencial para que el centro de salud crezca, es por eso que es recomendable, que los gerentes y coordinadores de diferentes áreas, tenga reuniones, capacitaciones para buscar la manera de que el centro de salud Clas Juan Pablo II, de una atención especializada, cuente con recursos para la atención de los pacientes y sea ejemplo para otros centros de salud. También es necesario contar con una adecuada infraestructura, tener los recursos para las diferentes áreas, así los pacientes no se quejen y no disminuya la atención en el centro de salud, sino que sea referencial en el distrito.
2. Es por tal motivo, que se recomienda al personal de salud que tengan un adecuado comportamiento dentro y fuera de la institución, recuerden que son representantes e imagen del centro de salud Clas Juan Pablo II.
3. Se recomienda a recursos humanos, mantener al personal actualizado con las últimas tendencias en sus campos de trabajo no solo como beneficio para la institución sino para los empleados. Asistencia a seminarios, congresos o intercambios laborales son algunas ideas que pueden aplicarse para lograr ese balance entre capacitación y bienestar.
4. Se recomienda que los encargados de ver las planillas de los sueldos de personal que tienen contratos por tercero, su pago sea cumplido mensualmente, este factor es muy importante, sirve para motivar a que trabajen y se queden en la institución.

## REFERENCIAS

- 1 Felício, J. A., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decisión*, 52(2), 350–364. Recuperado desde: <https://doi.org/10.1108/MD-04-2013-0260>
- 2 Unger JM, Rauch A, Frese M, Rosenbusch N. Capital humano y éxito empresarial: una revisión meta analítica. *J Bus Venturing*. 2011; 26: 341-58.
- 3 Informe Global de competitividad. Disponible en <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/> Recuperado desde:
- 4 Revista Semana económica. Recuperado desde: <https://semanaeconomica.com/article/economia/macroeconomia/312864-banco-mundial-el-peru-se-ubico-en-la-posicion-72-del-indice-de-capital-humano/>
- 5 El comercio Recuperado desde: <https://elcomercio.pe/economia/peru/capital-humano-peru-bajos-region-noticia-564236>
- 6 Quijano, S. Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A. 2006. Recuperado desde: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20cequea.pdf>
- 7 Oliveira A, Dumet A, Lopes A, Antunes C. Capital humano en la gestión de enfermería de los hospitales. *Revista de la Escuela de Enfermería de la USP*, (Publicación periódica en línea) 2017. Agosto citada : 2019 octubre 18);51(10) (aproximadamente 5 pp.). Recuperado desde: <http://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2016030203232>
- 8 Medina M, Morales M, Ulibarri H. Importancia del capital humano como factor de competitividad en la empresa manufacturera en yucatán Recuperado desde: <http://ru.iiec.unam.mx/3427/1/178>.
- 9 Opperl, Winter, & Schreyögg, Evaluating the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care 2017. Disponible [https://www.researchgate.net/publication/281337428\\_Evaluating\\_the\\_link\\_between\\_human\\_resource\\_management\\_decisions\\_and\\_patient\\_satisfaction\\_with\\_quality\\_of\\_care](https://www.researchgate.net/publication/281337428_Evaluating_the_link_between_human_resource_management_decisions_and_patient_satisfaction_with_quality_of_care)

- 10 Ingrama y Glod Recuperado desde:  
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#search/lisilu06%40gmail.com/FMfcg xwDqf GdJmTIJQbdfvZQzhGhcJNx?projector=1&messagePartId=0.2>
- 11 Segredo A. Gestión del capital humano en salud y clima organizacional en el ámbito académico. 2015 (4) Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/309351079\\_gestion\\_del\\_capital\\_humano\\_en\\_salud\\_y\\_clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_ambito\\_academico](https://www.researchgate.net/publication/309351079_gestion_del_capital_humano_en_salud_y_clima_organizacional_en_el_ambito_academico)
- 12 Reinoso G. Gestión por competencias del talento humano calidad de servicio en el departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Ecuador. Recuperado el 18 de octubre del 2019 de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP->
- 13 Morales E. Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26371?locale-attribute=es>
- 14 Lopez E, Pomasonco R. satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Red salud de Huamanga 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28683?locale-attribute=en>
- 15 Ramos G. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de Medicina del Hospital Municipal de los Olivos, Lima-2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en :  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16619/Ramos\\_JGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16619/Ramos_JGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 16 Pillco M. Gestión del capital humano y el ejercicio de las labores en docentes de la UGEL 1- SJM - 2017 (2017- SJM) (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en :  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13439>
- 17 Vidal V. La comunicación interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar de Lima Norte (2016 - Callao) (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en :  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13439>
- 18 Guest, D. (1999). Human Resource Management: The Workers' Verdict. Human Resource Management Journal, 9 (3), 5- 25. Recuperado el 18 de octubre del 2019.



- Disponible en : <https://www.hrexchangenetwork.com/hr-talent-management/articles/talent-management-guide>
- 19 Armstrong, A. (1999). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- 20 Storey Storey. J. (2007). *Human Resource Management: A Critical Text (3rd Ed.)*. London: Thomson
- 21 Ortíz J., Rendón, M., & Atehortúa, J. (2012). *Score de competencias: cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Score" asociado a los proceso clave de su negocio*. Madrid: Palibrio.
- 22 Organización Panamericana de la Salud, (2005). *División de Salud y Desarrollo PAHO/WHO (HDP), 525, 23rd St., NW, Washington, D.C. 20037, Estados Unidos de América*. Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en : [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1020-49892002000500014](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892002000500014)
- 23 Wing SB, Richardson D. *Material living conditions and health in the United States, Canada and Western Europe: review of recent literature and bibliography*. Washington, D.C.: Pan American Health Organization; 1999. (Serie: Research in public health, No 9). Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en: [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1020-49892002000500014](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892002000500014)
- 24 Bambas A, Casas JA. *Assessing equity in health: conceptual criteria*. En: *Equity and health: views from the Pan American Sanitary Bureau*. Washington DC: PAHO; 2001. Pp. 12-21. Recuoerado desde: [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1020-49892002000500014](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892002000500014)
- 25 Casas JA, Dachs NW, Bambas A. *Health disparities in Latin America and the Caribbean: The role of social and economic determinants*. En: *Equity and health: views from the Pan American Sanitary Bureau*. Washington DC: PAHO; 2001. Pp. 22-49 ). Recuperado el 18 de octubre del 2019. Disponible en: [https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1020-49892002000500014](https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892002000500014)

- 26 Reyes , A. (2004). Administración de empresas. Teoría y práctica. México: Limusa.
- 27 Schultz, S. (1985) Valor económico de la educación, Uteha, México
- 28 Organización Internacional de Trabajo. (2010). Panorama Laboral en América y el caribe. Ginebra, Suiza. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro lima/documents/ publication/wcms\\_179361.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro lima/documents/ publication/wcms_179361.pdf)
- 29 Becker, S. (1983) El capital humano. Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación, Alianza, Madrid. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>
- 30 Villalobos G y Pedroza Flores R. Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico Tiempo de Educar, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre, 2009, pp. 273-306 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México <https://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>
- 31 Ramírez, D. Capital humano: una visión desde la teoría crítica. Universidad de Manizales. (2015).
- 32 Cardona, M.; Cardona Acevedo, I. y Montes Gutiérrez, C (2007). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. Revista Cuadernos de Investigación. II, 45
- 33 Laroche, M.; Merette, M. And Ruggeri, G.C. (1999). On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context. Canadian Public Policy, 25(1), pp. 87-100
- 34 De La Fuente, A.; Ciccone, A. Y Doménech, R. (2004): La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE. Fundación Caixa Galicia.
- 35 Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

- 36 Frank, S. Conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano, p.31  
[.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Desarrollo\\_del\\_capital\\_humano\\_en\\_las\\_org.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf)
- 37 Catillo R. Desarrollo del capital humano en las organizaciones, tercer milenio 2012 México primera edición p. 14  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Desarrollo\\_del\\_capital\\_humano\\_en\\_las\\_org.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf)
- 38 Mora C. El Capital Humano en el comportamiento organizacional [monografía en Internet]. 2005 [citado 12 Sep 2012]. Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/elhucompor.htm>
- 39 Champoux, J. (2011) Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations (4th edn). New York, NY: Routledge.  
<https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- 40 Galvis, D. (2013). La gestión del talento humano y la productividad de la mano de obra de la industria metalmecánica de la ciudad de Tulcán. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- 41 Delgadillo, L. Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27 Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Lleida, 8-11 de abril de 2003. Universidad de Guadalajara
- 42 Fuentes, S. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. (Tesis maestría, Escuela de Posgrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala, Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- 43 Robbins, S. Comportamiento organizacional (8a ed.). México D.F., México: Pearson Prentice Hall. (2004).

- 44 Parra F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, 56: 11-30.
- 45 Cequea, M., Rodríguez, C., Núñez, M. "Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones". En: Actas del 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, (San Sebastián, España, 08-10 de septiembre de 2010). ISBN: 978-84-958009-79-7, p.2042-2052. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212011000400006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000400006)
- 46 Stricker, D. (2008). Incremento de la productividad a través de la reducción de desperdicio, en el área de impresión de una empresa litográfica. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz\\_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 47 Sing H. (2008). Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.
- 48 Bain, D. (2003). La productividad. México: McGraw Hill. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz\\_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 49 Herzberg, S. (1959) Chiavenato, I. Chiavenato, I. (2012). Gestión de Talento Humano. Colombia: Mc Graw – Hill.
- 50 Shimizu M., Wainai, K., & Nagai, K. (2001). Value Added Productivity Measurement and Practical Approach to Management Improvement. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- 51 Druker,P.(1973). Management:Task,Responsibilities,Practices, Nueva York: ----- Harper & Row.

- 52 Villamil M. El recurso tecnológico (TIC) y la productividad según los trabajadores del área de servicios Audi Zentrum Surquillo-2016 Recuperado desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/489>
- 53 Gutiérrez, J. (2011). La gestión del talento y la generación de valor de la empresa. Lima – Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado desde: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz\\_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8806/De%20Paz_DVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 54 Robbins, S. y Judge, T. Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación. (2013).
- 55 Nuñez, P. Gestión efectividad. Obtenido de efectividad: Recuperado desde: <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/> Jiménez, Castro y Brenes (2006, p. 22),
- 56 Suarez, P. (2017) Time as a resource for increasing working productivity . Recuperado desde file:///C:/Users/familia/Downloads/188-718-1-PB.pdf
- 57 Tacoma Carbajal, R. S. (15 de 10 de 2014). "Eficiencia Organizacional". Obtenido de <https://www.scoop.it/t/la-eficiencia-eficacia-productividad-ycompetitividad/p/4029894029/2014/10/15/la-eficacia-sin-eficiencia>
- 58 Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5ª Edición, México. Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores.
- 59 Sánchez, H y Reyes C. (2015) Metodología y Diseños en la Investigación Científica Editorial Business Support Aneth S.R.L
- 60 Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla. Recuperado desde URL: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 61 Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación; Introducción a la Metodología Científica 6 ta Edición. Editorial Episteme.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

62 Canales, F. (2004). Metodología de la investigación. 2da Edición, México: UTEHA.  
3[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay"							
Autor: Gloria Huanca Nope							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay?</p> <p>¿Cómo se relaciona el comportamiento del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay?</p> <p>¿Cómo se relaciona la compensación laboral y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar qué relación existe la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar qué relación existe la capacidad del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p>Determinar qué relación existe entre el comportamiento del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p>Determinar qué relación existe entre la compensación laboral y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del capital Humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p>Existe relación significativa entre el comportamiento del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p> <p>Existe relación significativa entre la compensación laboral y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II- Manchay</p>	<b>Variable 1: Gestión del capital humano</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Capacidad	-Conocimiento -Habilidades -Talentos	1 - 6	Ordinal Tipo Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre	Mala (24-56) Regular (57-89) Bueno (90-120)
			Comportamiento	-Práctica de valores -Desarrollo de valores -Compromiso -Identidad	7- 14		
			Compensación laboral	Motivación Remuneración Cumplimiento de brechas	15- 24		
			<b>Variable 2: productividad laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Eficiencia	Tiempo de producción	1 - 12	Ordinal Tipo Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre	Bajo (23-53)
				Rentabilidad			Medio (54-84)
			Eficacia	Equidad	13- 23		alto (85-115)
Satisfacción del usuario Producto Resultado							

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional. -Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables</p> <p>La presente investigación pretende medir el tipo y el nivel de relación que existen entre las variables</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: descriptivo, tiene como objetivo central la descripción</p>	<p><b>Población:</b> 80 personas de manera censal.</p>	<p>Variable 1: Gestión del capital humano</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Gloria Huanca</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Área del personal de salud</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tabla de frecuencias y grafica en barras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para la V.1 Prueba correlacional de Spearman</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "p", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p>

**Anexo 2: Base de Prueba Piloto**

GESTION DEL CAPITAL HUMANO																								
N/Q	CAPACIDAD						COMPORTAMIENTO								COMPENSACION									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	5
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4
5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
10	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4
11	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
15	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5
16	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3



PRODUCTIVIDAD																							
EFICIENCIA												EFICACIA											
Nº/Q	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
1	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3
14	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3	3	2	5	5	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5

### Anexo 3: Base de datos estadísticos

GESTION DEL CAPITAL HUMANO																								
N/Q	CAPACIDAD						COMPORTAMIENTO								COMPENSACION									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	5	
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4
5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	4
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
10	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4
11	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
15	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5
16	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
21	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	3	4
22	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
23	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
24	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4
25	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	4
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
29	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
30	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	2
31	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
33	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3

34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
35	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	
36	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
37	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
40	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
41	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2
42	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
43	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
44	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	2
45	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3
46	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
49	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
50	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	3
51	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5
56	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
57	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
60	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
61	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2
62	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3
63	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
64	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	5	4	2
65	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3
66	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
69	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
70	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	4	3

71	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
73	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
75	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5
76	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
77	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3

PRODUCTIVIDAD LABORAL																								
EFICIENCIA												EFICACIA												
N° /Q	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	
1	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3	3	2	5	5	3	4	5
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5	5
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5	5
21	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
22	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3

34	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4
37	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3	3	2	5	5	3	4	5
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5	5
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5	5
41	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
42	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3
54	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4
57	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3	3	2	5	5	3	4	5
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5	5
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5	5
61	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
62	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4	4	4
77	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3	3	2	5	5	3	4	5	5	5
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5	5	5
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5	5	5

**Anexo 4: Validez de los instrumentos**

DIMENSIÓN 3: COMPENSACIÓN LABORAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sugerencias
15	El centro de salud, lo motiva a capacitarse para realizar un buen desempeño en su área.	✓		✓		✓		
16	Su entorno laboral le demuestra confianza en las actividades que Ud. realiza.	✓		✓		✓		
17	Cuando logran la meta trazada, su jefe los felicita.	✓		✓		✓		
18	Se siente orgulloso de percibir emociones positivas por parte de sus superiores.	✓		✓		✓		
19	En el centro de salud, le ofrecen los bonos de mejora por obtener una especialidad.	✓		✓		✓		
20	El trabajo que realiza es evaluado de forma justa.	✓		✓		✓		
21	Se reconoce el esfuerzo y empeño que el trabajador aporta al centro de salud.	✓		✓		✓		
22	El centro de salud, establece bonificaciones por cumplimientos de objetivos.	✓		✓		✓		
23	Recibe una compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia.	✓		✓		✓		
24	Considera que el personal por terceros recibe una remuneración adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validados: Dr/Mg: JIMMY ORTUELA S. DNI: .....

Especialidad del validador: NECOSOCCO .....

30 de Noviembre del 2019.

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....  
 Jimmy Ortuela Salazar  
 D.SCCO  
 C.P.S.P. 4092  
 Firma del Experto Informante



DIMENSIÓN 3: COMPENSACIÓN LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	El centro de salud, lo motiva a capacitarse para realizar un buen desempeño en su área.	/		/		/		
16	Su entorno laboral le demuestra confianza en las actividades que Ud. realiza.	/		/		/		
17	Cuando logran la meta trazada, su jefe los felicita.	/		/		/		
18	Se siente orgulloso de percibir emociones positivas por parte de sus superiores.	/		/		/		
19	En el centro de salud, le ofrecen los bonos de mejora por obtener una especialidad.	/		/		/		
20	El trabajo que realiza es evaluado de forma justa.	/		/		/		
21	Se reconoce el esfuerzo y empeño que el trabajador aporta al centro de salud.	/		/		/		
22	El centro de salud, establece bonificaciones por cumplimientos de objetivos.	/		/		/		
23	Recibe una compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia.	/		/		/		
24	Considera que el personal por terceros recibe una remuneración adecuada.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados: Dr/Mg: *Quirós Castillo, Pablo Ginno* DNI: *09796313*

Especialidad del validador: *Maestro en Ciencias de la Educación*

*30 de Noviembre del 2019*

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto informante

*G. Quirós*  
**Mg. Pablo Ginno Quirós Castillo**  
 Docente Universitario

DIMENSIÓN 3: COMPENSACIÓN LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	El centro de salud, lo motiva a capacitarse para realizar un buen desempeño en su área.	/		/		/		
16	Su entorno laboral le demuestra confianza en las actividades que Ud. Realiza.	/		/		/		
17	Cuando logran la meta trazada, su jefe los felicita.	/		/		/		
18	Se siente orgulloso de percibir emociones positivas por parte de sus superiores.	/		/		/		
19	En el centro de salud, le ofrecen los bonos de mejora por obtener una especialidad.	/		/		/		
20	El trabajo que realiza es evaluado de forma justa.	/		/		/		
21	Se reconoce el esfuerzo y empeño que el trabajador aporta al centro de salud.	/		/		/		
22	El centro de salud, establece bonificaciones por cumplimientos de objetivos.	/		/		/		
23	Recibe una compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia.	/		/		/		
24	Considera que el personal por terceros recibe una remuneración adecuada	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados: Dr/Mg: Ruiz Quilcat Cristiana DNI: .....

Especialidad del validador: Mg. Toxicólogo .....

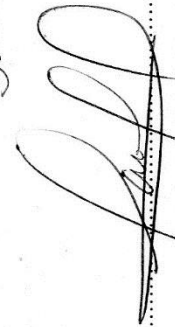
do. de ..... 10/01 del 2019.

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante  
**CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT**  
 Maestro en Estomatología  
 C.O.P. 31995



Observaciones (precisar si hay suficiencia)

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados: Dr/Mg: *Quinones Castillo, Karlo Ginno* .....DNI: *09796313* .....

Especialidad del validador: *Maestro en Ciencias de la Educación* .....

*33* de *Noviembre* del 20*19*

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

*G. Quinones* .....

Firma del Experto informante

**Mg. Karlo Ginno Quinones Castillo**  
Docente Universitario

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (A)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validados. Dr/Mg: RUIZ QUILCAT CRISTINA.....DNI:.....

Especialidad del validador: HEBECILAGO.....

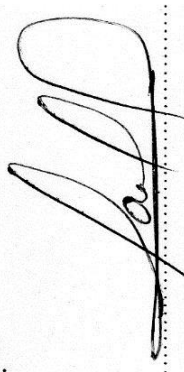
30 de ..... Nov ..... del 2015

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto informante  
**CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT**  
Maestro en Estomatología  
C.O.P. 31995

## Anexo: 5

### Instrumento Cuestionario de Gestión del capital humano

Este instrumento tiene por finalidad obtener información de la GCH, del personal que labora en el Centro de Salud Clas Juan Pablo II. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x).

#### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	CN	AV	CS	S

N°	VARIABLE 1: GESTION DEL CAPITAL HUMANO	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD</b>					
01	Considera que el personal de salud del centro de salud tiene el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones.					
02	Cree que el director conoce sobre los problemas internos que suceden en el centro de salud					
03	Cree que la dirección, realiza las contrataciones según el requerimiento del servicio que lo necesita.					
04	Considera que el director del centro de salud tiene habilidades necesarias para realizar adecuadamente su labor.					
05	Considera que el director del centro de salud, se une con el equipo de planificación para establecer las metas anuales.					
06	Considera que el director del centro de salud motiva al personal a capacitarse en diferentes áreas					
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO</b>					
07	Considera que el director y el personal asistencial, del centro de salud, son corteses y amables con los pacientes.					
08	Considera, que el director ante un problema, mantiene la calma y busca una solución adecuada					
09	Se realizan actividades de bienestar social para el personal que labora en el centro de salud.					
10	Se fomenta el trabajo en equipo y la cooperación entre el personal que labora en el centro de salud					
11	El personal de salud, evita de realizar festividades donde ponga en riesgo la imagen institucional.					
12	Considera que el personal de salud, están comprometidos con su institución y los usuarios					
13	En su área de trabajo, usted aconseja a sus compañeros a mejorar su trato					
14	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el centro de salud.					
	<b>DIMENSIÓN: COMPENSACION LABORAL</b>					
15	El centro de salud, lo motiva a capacitarse para realizar un buen desempeño en su área					
16	Su entorno laboral le demuestra confianza en las actividades que Ud. realiza					
17	Cuando logran la meta trazada, su jefe los felicita					
18	Se siente orgulloso de percibir emociones positivas por parte de sus superiores.					
19	En el centro de salud, le ofrecen los bonos de mejora por obtener una especialidad.					
20	El trabajo que Ud. realiza es evaluado de forma justa					
21	Se reconoce el esfuerzo y empeño que el trabajador aporta al centro de salud					
22	El centro de salud, establece bonificaciones por cumplimientos de objetivos.					
23	Recibe una compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia.					
24	Considera que el personal por terceros recibe una remuneración adecuada					

## Cuestionario de productividad laboral

Este instrumento tiene por finalidad obtener información de la productividad del personal que labora en el Centro de Salud Clas Juan Pablo II. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x).

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	CN	AV	CS	S

<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: EFICIENCIA</b>						
		1	2	3	4	5
1	Cumple con sus actividades en el tiempo establecido					
2	Es puntual para la entrega de trabajos que se asignan en el centro de salud					
3	En su servicio, cuenta con los materiales para su producción laboral					
4	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos su centro de salud					
5	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
6	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención					
7	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en su centro de salud					
08	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad					
09	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su centro de salud					
10	En su centro de salud, reconoce cuando los trabajadores son productivos					
11	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
12	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en su centro de salud					
<b>DIMENSIÓN: EFICACIA</b>						
		1	2	3	4	5
13	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta					
14	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado					
15	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.					
16	¿percibido reclamos después de la atención por parte del usuario					
17	Realiza usted la atención según el horario publicado en su centro de salud					
18	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente					
19	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
20	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
21	Hace buen uso de equipo e instrumentos de trabajo actualizándose continuamente					
22	Resuelve con suficiencia las labores encomendadas con el menor costo posible.					
23	Brinda su servicio en el menor tiempo posible al usuario.					

## **Anexo 6: Artículo Científico**

1. Título: Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay
2. Gloria Rocío Huanca Ñope. trixi.glory@gmail.com UCV Sede Lima-Este.

### **3. Abstract**

The present research work entitled: “Human capital management and labor productivity of health center staff Clas Juan Pablo II, Manchay” Being its general objective To determine the relationship between the management of human capital and the labor productivity of healthcare personnel from the Clas Juan Pablo II health center, Manchay. The authors who support me are: Mora for the Human Capital Management variable and for labor productivity Robbins and Judge. The sample is made up of 80 people who perform assistance work. The type of research is basic with a non-experimental design of a correlational level and a quantitative approach. The technique, the survey and the instruments the questionnaires that were validated by an expert judgment. For reliability, the Cronbach's alpha that came out was used: 0.883 for the human capital management variable and 0.871 for the labor productivity variable. In the present investigation it was concluded that there is a direct and significant relationship between the Administrative Management and labor productivity of the nursing staff. What is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.05; Rho = .615 \*\*), the level of relationship is moderate.

### **4. Palabras Clave: Management, capital, human, productivity, labor.**

### **5. Resumen**

El presente trabajo de investigación titulada: “Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay” Siendo su objetivo general Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay. Los autores que me respaldan son: Mora para la variable de Gestión del capital humano y para productividad laboral Robbins y Judge. La muestra está conformada por 80 personas que realizan labora asistencial. El tipo de investigación es básica con diseño no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La técnica, la encuesta y los instrumentos los cuestionarios que fueron validados por un juicio de expertos. Para la confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach que salió: 0.883 para la variable gestión del capital humano y 0.871 para la variable productividad laboral.



En la presente investigación se concluyó que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y productividad laboral del personal de enfermería. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .615\*\*), el nivel de relación es moderada.

**6. Palabras Clave: Gestión, capital humano, productividad, laboral.**

## **7. Introducción**

En varios estudios de investigación, se observa que la problemática de las instituciones públicas, es afectado por las gestiones mal planificadas, por la falta de abastecimiento en insumos, por el capital humano y el desempeño de los trabajadores. Todas las instituciones públicas carecen de procesos de gestión, para solicitar algún equipamiento para las instituciones los papeleos demoran, por otro lado, muchas veces cuando hay abastecimiento no solicitan las especificaciones de los usuarios y el equipo no se llega a utilizar. El informe de capital humano global 2017 del foro económico mundial, tiene la finalidad de medir el capital humano de las naciones y el sistema económico de sus países. Asimismo, indica que hay gran valor en el talento humano, y que las naciones deben invertir en mano de obra calificada para

impulsar el crecimiento sostenible e inclusivo. El capital humano es uno de los componentes del capital intelectual e involucra las capacidades, habilidades, experiencias y conocimiento de todos los procesos involucrados en la dinámica del trabajo. Estos elementos son constantes, mediante la capacitación y experiencias proporcionadas por las empresas con el objetivo de fomentar la creatividad, la innovación y el crecimiento organizacional, para una mejor productividad de su personal.<sup>1-2</sup>

En lo que respecta a los resultados de la investigación, los hallazgos muestran que el mundo ha desarrollado solo el 62% de su capital humano o por lo contrario, las naciones están descuidando o perdiendo el 38% de su talento. Solo 25 de las 130 naciones están aprovechando el 70% del capital humano de su gente.<sup>3</sup>

En lo que respecta a la región América Latina y el Caribe, los países con mejor desempeño son Argentina (52) y Chile (53) y las economías más grandes de la región, se encuentran en la segunda mitad media y baja del índice general: el Perú se encuentra en el puesto 66, las deficiencias se reflejan en que el capital humano se muestra en generaciones mayores (22 a 54), sistemas educativos, desempleo y subdesempleo entre los jóvenes,

educación primaria deficiente, informalidad laboral, entre otros. <sup>4</sup>

De acuerdo a la división del B.M del Perú obtiene 0.59 puntos sobre 1, lo que significa que un niño que nace hoy en nuestro país tendrá el 59% de la productividad laboral que podría tener si tuviera unas condiciones de salud y educación excelentes, según un informe de la agencia Efe. Asimismo, se resalta que las mujeres, obtienen 0.59 puntos, y los hombres 0.56 puntos con una baja en el capital humano <sup>2</sup>

Uno de los grandes logros del Perú entre 1990 y el 2016 fue hacer crecer el PBI en 231% y el ingreso por habitante en 129%. No obstante, ello, la mejora en capital humano ha sido de 44%. Frente a otros países, estas cifras se ven decepcionantes. Brasil, por ejemplo, partió del mismo nivel de capital humano que el Perú. Pero con un crecimiento del PBI de 88%, mejoró su capital humano en 78%.<sup>5</sup>

Por otro lado. Quijano <sup>6</sup>, en el 2006 manifestó que la productividad está relacionada con dos grandes dimensiones y son los factores psicológico y psicosocial, estas participan dentro de la organización y se ve manifestado en el resultado de la productividad.

El centro de salud Clas Juan pablo II, es un esfuerzo conjunto entre la iglesia católica y el ministerio de salud y atiende a más de cuarenta mil pobladores de los sectores de Manchay con una serie de especialidades y servicios como ecografía, rayos x, atención al parto, pediatría, odontología, laboratorio, farmacia, etc., sin embargo carecemos de insumos, recursos humanos, infraestructuras y esto dificulta las actividades laborales y por ende las producciones atendidas siendo los más afectados la población, asimismo los pacientes al ver estas necesidades se quejan constantemente en el área de calidad, reportándose como maltrato al paciente y eso de una manera a otra escapa de nuestras manos como personal asistencial, ya que la verificación de los recursos e infraestructura lo realiza el área planeación.

En esta investigación se va a demostrar cuanta relación que hay en la gestión del capital humano y la productividad del personal asistencial. Para esto es necesario que la gerencia se preocupe en la formación personal, técnica y profesional, así como la capacitación de sus trabajadores para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos.

## 8. Metodología

El estudio se base en un enfoque cuantitativo, se da a través de la recolección de datos con el propósito de verificar una hipótesis mediante un análisis estadístico, con el propósito de establecer normas.<sup>7</sup>

De tal manera, el objetivo es investigación básica, porque trata de responder a los problemas sustanciales y está orientada, a describir, explicar, predecir o decir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica.

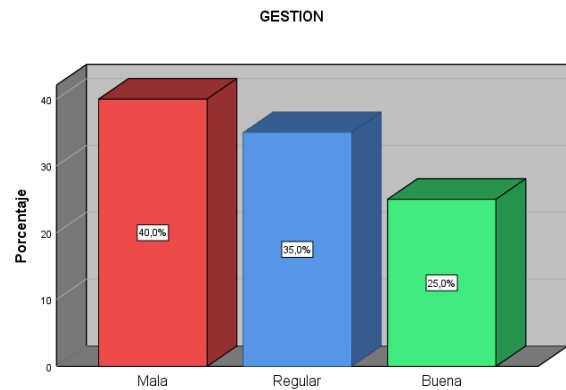
Asimismo, el estudio es de diseño no experimental, no hay manipulación de las variables, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Es de corte transversal, su recolección de información es solo una vez.

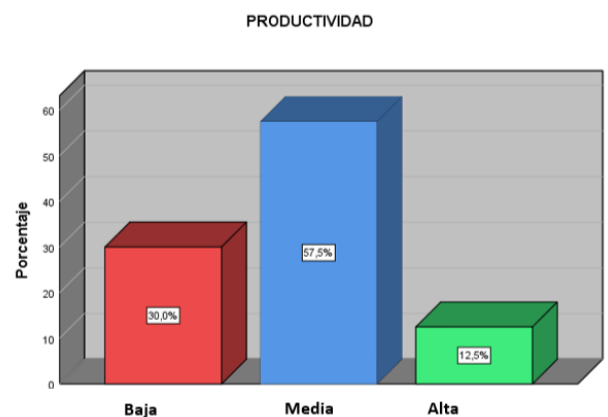
## 9. Resultados

Con relación sobre la Gestión del capital humano, la encuesta del personal de salud Clas Juan Pablo II, opinó que la GCH es mala con un 40% y solo un porcentaje manifestó que es buena con un 25 %, por

otro lado, el 35 % manifestó un nivel regular.



En relación a la productividad laboral, del centro de salud Clas Juan Pablo II, se obtuvo que la producción del personal es afectado por la gestión, teniendo así un nivel baja con un 30%, es de nivel media con 57 % y solo 12.5% tiene un nivel alto. A pesar de eso, el personal tiene una regular producción.



## 10. Discusión

Después de una ardua búsqueda de los antecedentes, marco conceptual y datos estadísticos, se concluye:

En la tesis se realizó, la búsqueda de antecedentes, marco teórico y la recolección de las encuestas, para poder realizar la comparación con otros estudios.

En la hipótesis general de gestión del capital humano, se encontró que la gestión tiene un nivel malo con un 40% y solo un porcentaje manifestó que es buena con un 25%, por otro lado, el 35 % manifestó un nivel regular. Asimismo, existe relación directa según el sig. bilateral. Asimismo, Oliveira A y Dumet A, en su estudio encontraron que los componentes del capital humano afectan en las habilidades profesionales y el desarrollo de nuevas tecnologías. Por otro lado, Medina, indico el desarrollo de nuevas estrategias en el capital humano y la capacitación constante del personal, de esta manera estén aptos para las nuevas innovaciones y realicen un buen trabajo. Por ende, mayor producción para la institución.

En la primera hipótesis específica entre la capacidad del capital humano y la productividad laboral del personal de salud Clas Juan Pablo II- Manchay , no existe relación. Por otro lado, Imgram y Glow (2015) manifestó que las capacidades de la GCH, si influye en las organizaciones, cuando los gestores manejan buenas prácticas de manera

adecuada. La institución mejora y va cumplir sus objetivos. Vidal M. en su estudio no experimental y transversal, concluyendo que hay una relación positiva y tiene un nivel de correlación moderada, cuando manejan con capacidad y demuestran un buen comportamiento los trabajadores se empeñan en su labor.

En la segunda hipótesis específica entre el comportamiento y la productividad si va alterar en la productividad del personal, existe un nivel bajo de relación, según el (rho de spearman ,350\*\*) asimismo, Segredo A. dijo que el comportamiento de los gestores va influenciar en el clima laboral y por ende afecta en la productividad de los trabajadores, López R y Pomasonco E. a mejor comportamiento, una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la institución.

En la tercera hipótesis, si existe relación entre la compensación y la productividad laboral, coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = 750^{**}$ ). es moderada altamente significativa. Los trabajadores se ven motivados por la compensación que recibe por parte del centro de salud. Asimismo, también hay un grupo de trabajadores que son por terceros que no siente que su trabajo es valorado. Pillco

M. en su investigación fue identificar la relación entre el capital humano y el ejercicio de las labores. Se concluye que hay relación baja. Resultando que los procesos no guardan relación estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ), con el ejercicio de las labores en los docentes. Por otro lado, el proceso de incorporación del capital humano y el ejercicio de las labores no tienen relación alguna

## 11. Conclusiones

Después de haber realizado una minuciosa investigación en el centro de salud y haber recolectado los datos estadísticos, llego a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Según la HG: La GCH según el estadístico se relaciona directamente y de forma moderada con la productividad, como lo indicó el rho de Spearman ( $Rho = .615^{**}$ ), concluyendo que, si existe una buena gestión, la productividad mejora para el centro de salud.

**Segunda:** Según la HG1: La capacidad según el estadístico no se relaciona directamente con la productividad, como lo indicó ( $\text{sig. bilateral} = 0.352 > 0.05$ , negando la H1.

Concluyendo que, la capacidad de la GCH, no se relaciona con la productividad de los trabajadores del centro de salud.

**Tercera:** La HG2, el comportamiento por parte de GCH, va alterar en la productividad del personal del centro de salud, si los encargados de dirigir el centro no cambian va ser difícil mantener un nivel adecuado y va afectar la producción. Existe un nivel bajo de relación, según el ( $\text{rho de spearman } ,350^{**}$ )

**Cuarta:** Según la HG3: Existe relación entre la compensación y la productividad laboral, coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.01$ ;  $Rho = 750^{**}$ ). es moderada altamente significativa. Los trabajadores se ven motivados por la compensación que recibe por parte del centro de salud.

## 12. Bibliografía

- 1 Felício, J. A., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decisión*, 52(2), 350–364. Recuperado desde: <https://doi.org/10.1108/MD-04-2013-0260>
- 2.Unger JM, Rauch A, Frese M, Rosenbusch N. Capital humano y

éxito empresarial: una revisión meta analítica. *J Bus Venturing*. 2011; 26: 341-58.

3. Informe Global de competitividad. Disponible en <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/> Recuperado desde:

4. Revista Semana económica. Recuperado desde: <https://semanaeconomica.com/article/economia/macroeconomia/312864-banco-mundial-el-peru-se-ubico-en-la-posicion-72-del-indice-de-capital-humano/>

5. El comercio Recuperado desde: <https://elcomercio.pe/economia/peru/capital-humano-peru-bajos-region-noticia-564236>

6. Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13<sup>ava</sup> edición. México: Ed. Pearson. Recuperado desde URL: [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

7. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5<sup>a</sup> Edición, México.

Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores.

## 8. Reconocimientos

A mi casa de estudios, por instruirme, a los catedráticos por sus enseñanzas, a mi asesor por la paciencia.

## Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Jimmy Carlos Orihuela Salazar, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, asesor de la tesis titulada "Gestión del Capital Humano y la Productividad Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019", del (de la) estudiante Gloria Rocio Huanca Ñope, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 13 de enero del 2020

  
.....  
JIMMY CARLOS ORIHUELA SALAZAR  
DNI: 25580673

			
Elaboró	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación

## Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Gloria Rocio Huanca Ñope, identificado con DNI N° 44539864, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión del Capital Humano y la Productividad Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 44539864

FECHA: 27 de enero del 2020

					 
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Repositorio del SGC		Vicerrectorado de Investigación




Anexo 9: Similitud Turnit

Feedback Studio - Google Chrome

evturnitn.com/app/carta/es/?lang=es&co=1242401932&u=1092565838&s=&student\_user=1

feedback studio

Gloria Rocio huanca ñope | TESIS



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión del Capital Humano y la Productividad Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Clav, Juan Pablo II, Manabuy 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

**Bs. Gloria Rocio Huanca Ñope**  
(Orcid.org/0000-0002-5193-25508)

**ASesor:**



**Mg. Jimmy Carlos Ortuñuela Salazar**  
(Orcid.org/0000-0001-5439-7785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud**

**LIMA - PERÚ**

2020

**Resumen de coincidencias**

16 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.unimilitar.ed... Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 38    Número de palabras: 7542    High Resolution    Text-only Report    Activado    10:04 p.m.

## Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: Gloria Rocio Huanca Ñope

INFORME TÍTULADO: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CLAS JUAN PABLO II MANCHAY 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN