



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud  
de Chiclayo

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Villanueva Salazar, Karina Antonella (orcid.org/ 0000-0003-4589-9489)

**ASESOR:**

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

**CO-ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judith (orcid.org/0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos la vida y la oportunidad de poder seguir con nuestros estudios, en un camino de superación que se pretende culminar con éxito.

A mi madre por sus enseñanzas de ejemplo, que nos lleva en buen camino y por el amor incondicional que nos muestran día a día.

A mi hermana y sobrino porque son los que me motivan todos los días a continuar desarrollando lo que anhelo.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos los materiales de educación y la buena enseñanza de sus profesores.

A mis padres y familiares que con sus buenos deseos y sus ánimos nos empujan a lograr nuestra meta de superación profesional.

A los docentes Manuel Antonio Cardoza Sernaqué y Juana Judith Muñoz Asenjo, por su enseñanza y dedicación en el asesoramiento del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCION .....	1
II. MARCO TEORICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad para gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022 .....	17
Tabla 2. Nivel de relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.....	18
Tabla 3. Nivel de relación entre la dimensión información y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022 .....	19
Tabla 4. Nivel de relación entre dimensión control y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.....	20
Tabla 5. Nivel de correlación entre la dimensión talento de la persona y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.....	20
Tabla 6. Nivel de relación entre la dimensión logística y suministro y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.....	21
Tabla 7. Nivel de relación entre la dimensión gestión financiera y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022 .....	21
Tabla 8. Análisis de la variable gestión hospitalaria .....	77
Tabla 9. Nivel de la variable gestión del talento humano.....	78

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema correlacional.....	12
--------------------------------------	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022. El estudio fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 45 profesionales de salud. Los resultados mostraron que, un 42% de los profesionales de salud consideran que la gestión hospitalaria percibe un nivel regular y 42% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano alcanza el nivel regular. Concluyó que, la prueba de correlación Rho Spearman, el cual obtuvo como resultado de 0.418, manteniendo una relación positiva moderada entre la gestión hospitalaria y la gestión del talento humano percibido por profesionales de un centro de salud de Chiclayo, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Por otro lado, se halló una significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que describe un nivel significativo, la cual se acepta la hipótesis de investigación que dicta que la gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.

**Palabras clave:** Gestión hospitalaria, gestión, talento humano.

## **Abstract**

The purpose and general objective of the research was to determine the relationship between hospital management and human talent management in a health center in Chiclayo, 2022. The study was of a basic type, with a quantitative approach, whose design is non-experimental, correlational, cross-sectional, the sample consisted of 45 health professionals. The results showed that 42% of health professionals consider that hospital management perceives a regular level and 42% of those surveyed consider that human talent management reaches a regular level. It concluded that the Rho Spearman correlation test, which obtained a result of 0.418, maintaining a moderate positive relationship between hospital management and the management of human talent perceived by professionals from a health center in Chiclayo, as well as the direct proportionality of the same. On the other hand, a significance of  $0.000 < 0.05$  was found, which describes a significant level, which accepts the research hypothesis that dictates that hospital management is significantly related to the management of human talent in a Chiclayo health center, 2022.

**Keywords:** Hospital management, management, human talent.



## I. INTRODUCCION

A nivel internacional durante la pandemia, diferentes países suscitaron un sistema de salud ordenado que brinda atención primaria, en un campo de salud especializado, a la misma vez superó las medidas de emergencia y estuvo expuesto a la Covid-19 por un corto período de tiempo, como constató en su informe de 2020, donde el producto interno bruto (PIB) aumentó en un 8,6%, el gasto en salud nacional disminuyó en un 11, 21% y más aún en la atención primaria de salud en un 13%. Como resultado de la pandemia, la situación ya estaba cerca del colapso y la participación de médicos y enfermeras era escasa, estancada en la última década y significativamente más baja en los demás países de nuestro entorno (Enríquez & Sáenz, 2021).

Asimismo, Ecuador es un país subdesarrollado y bloqueado económicamente por los Estados Unidos, a nivel de América latina. Por otro lado, Cuba cuenta con el sistema de salud modernizado en la nueva situación de la Covid-19 y como parte de una estrategia nacional diseñada para el aislamiento postpandemia. Tras invertir más de un millón de pesos, se encuentra disponible 22 laboratorios de biología molecular. En números, la base de tal situación es el hecho de que estas organizaciones consumen el 90% de los costos de atención médica (Sánchez et al., 2021).

En Perú, en un hospital de Lima, muestra un mayor porcentaje poblacional, coexistiendo de un distrito, que es el más afectado por el coronavirus, cuyo aumento es 150% de casos que requieren hospitalización, lo que genera una alta demanda de atención y el despliegue de infraestructura, equipos y personal de salud, creando enormes desafíos para la gestión en capacitación, adaptación y situaciones desconocidas que parecen estar asociadas a la disponibilidad de hospitales adecuados que puedan desafiar a situaciones de emergencia (Sotomayor, 2021). Al mismo tiempo, las visitas médicas a los hospitales ocurren todos los días, los usuarios con seguro suelen expresar su indignación ante las denuncias recogidas, el 50% de las principales denuncias de los asegurados se deben a demoras en el tratamiento,

el 30% restante se reserva a informes falsos. El 15% corresponde a un retraso en la atención sanitaria al inicio de determinadas dificultades administrativas (Taype et al., 2019).

A pesar de los diversos riesgos que se suscitan diariamente en las instituciones, se tiene que reajustar procesos para optimar el compromiso hospitalario; a su vez se espera tanto para la gestión hospitalaria como el talento humano se encuentren en la misma dirección, para que de esa manera las decisiones sean las más acertadas. La gestión hospitalaria dirige, gestiona recursos y alcanza objetivos que permitan a los diferentes miembros del equipo de salud participar en cada etapa del proceso en el que se desenvuelven, convirtiéndolos en motores de cambio y protagonistas que contribuyan a la correcta gestión de la atención sanitaria. optimizando el talento humano y la seguridad, el confort y la experiencia del usuario. Además, la continuidad asistencial es otro factor clave en términos de seguridad asistencial y gestión adecuada de los recursos. Esto solo es posible manteniendo de manera sostenible la jornada laboral extendida de los especialistas, lo que incluye la armonización de los procesos de apoyo y el trato individualizado, estos son aportes a la productividad de la institución hospitalaria y la reducción de personal.

Se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022?

Teóricamente se justifica porque presenta una síntesis de aportes de gestión hospitalaria y gestión de personal, con el propósito de apoyar la reflexión de los colaboradores y directivos sanitarios sobre los especialistas que buscan espacio en el uso de herramientas de gestión adecuadas, independientes y diferentes para realizar las tareas necesarias. Romper la dicotomía entre lo que se recomienda y lo que hace el personal en el día a día trabajando juntos para planificar y organizar la gestión y la práctica asistencial. Por su relevancia social, porque buscará fortalecer la importancia de la gestión y mejorar el servicio hospitalario. Por su relevancia práctica, porque su aporte contribuirá en la problemática que el personal de salud afronta

consecuentemente. Por su valor metodológico, porque permitió diseñar instrumentos que serán empleados en este estudio, que servirán para la recolección de datos de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, siendo sometidos a juicios de expertos quienes determinarán su pertinencia para su aplicación.

Como objetivo general se plantearon, determinar la relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022. Como objetivos específicos se consideraron, establecer la relación entre la dimensión información y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la dimensión control de gestión y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la dimensión personas y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la dimensión logístico y suministro y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la dimensión de gestión financiera y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.

Como hipótesis general se planteó:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022 y como hipótesis específicas se formularon:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión información y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022;  $H_2$ : existe relación significativa entre la dimensión control de gestión y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022;  $H_3$ : existe relación significativa entre la dimensión personas y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022;  $H_4$ : existe relación significativa entre la dimensión logística y suministro y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022;  $H_5$ : existe relación significativa entre la dimensión gestión financiera y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEORICO

A nivel internacional, Martínez et al. (2021) evaluaron la gestión hospitalaria durante la pandemia y la percepción como líder organizacional. Los resultados obtenidos representaron la distribución del valor de alta velocidad y flexibilidad en las personas, llegando a la conclusión de que los centros de atención deben acoplarse a un contexto para los que fueron diseñados y las personas atendidas deben invertir en el servicio. Asimismo, este preparado para adaptarse y pretender seguir adelante con lo que ha sucedido a lo largo de los años.

Lai et al. (2021) investigaron los indicadores de gestión hospitalaria en una institución, con un estudio correlacional. Mostrando como resultados, el 100% eran mujeres, el 50% tenían entre 60-70 años, el 55,56% eran enfermeras y trabajadoras administrativas; enfermeras fueron responsables de la implementación de nuevos procesos en busca de la mejora de los recursos de atención. La conclusión es que la experiencia de los supervisores incide en la adecuada gestión de los recursos humanos.

Poortaghi et al. (2021) investigaron las percepciones de los líderes de enfermería en el transcurso del Covid-19; con una metodología descriptiva en 15 personas. Mostrando como resultados que la edad promedio fue mayor; analizando tres categorías de gestión: contratación, organización del trabajo y retención de empleo. Estableciéndose que a través del análisis se pudo evitar la falta del personal de salud.

Tumbaco et al. (2020) en su artículo, identificaron las competencias del personal de enfermería y la gestión hospitalaria de un hospital de confianza. La metodología, es cuantitativa y explicativa, se tomó la muestra de 150 enfermeras y se aplicó un cuestionario, asimismo los resultados fueron, las enfermeras muestran insatisfacción con respecto a la práctica de los gerentes como también aspectos que mejorar, mantener un salario competitivo, proporcionar un sistema de

asesoramiento para apoyar la práctica y por último proporcionar un estilo de gestión de apoyo. Se concluyo que hay una diferencia entre la percepción de los gerentes de enfermería con respecto a las particularidades de los profesionales de enfermería y la eficacia en la atención al paciente.

A nivel nacional, Zinelli (2021) en su estudio sobre la gestión hospitalaria en asociaciones público privadas y tradicional; con un método no experimental, en 2 hospitales de Lima comprobaron como resultados que la eficiencia del hospital 1 presento debajo del estándar 3.31% del rendimiento hora-médico por y respecto al hospital 2 4.74% por lo que las problemáticas comunes en ambos hospitales es la falta de conocimiento de los procesos operativos, la vigilancia epidemiológica deficiente e insuficiente fortalecimiento de las capacidades y competencias. Concluyó que los establecimientos de salud no presentan mejores resultados de forma tradicional.

Sotomayor (2021) investigó la gestión hospitalaria y su influencia en la gestión de recursos humanos; con un método cuantitativo, en una muestra de 193 participantes en un centro de salud. Como resultados se obtuvo que, el 53% de la gestión hospitalaria se encuentra en un nivel alto y 35% tienen un nivel medio de gestión de recursos humanos y calidad. Concluyó que las variables se relacionan significativamente.

Mixán (2021) investigó la gestión del talento humano; con un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, se tomó como muestra 74 profesionales de enfermería. Como resultados se obtuvo que, el 50% muestra participación en la gestión hospitalaria, el 40,5% muestra gestión estratégica desde la jefatura de enfermería, el 58,1% están de acuerdo en la gestión de recursos humanos, soporte jefatura, 44,6% de servicios de bienestar para el profesional de enfermería y 47,3% trabajo articulado con entidades externas. Se llegó a concluir que gran parte de profesionales de enfermería estuvieron de acuerdo que se aplique con éxito una propuesta de gestión de recursos humanos.

Mayta (2019) en su estudio sobre la relación entre el nivel de gestión hospitalaria y las referencias y cartas de devolución de los médicos mediante un estudio transversal en 80 médicos. Como resultado se aceptó de la hipótesis alternativa teniendo una relación directa y específica de 0.000 ( $p < 0.05$ ), concluyó que las variables se relacionan significativamente.

En base a las teorías de la gestión hospitalaria Gupta & Niranjana (2020) hace referencia que es un proceso de desarrollo y estrategias para tomar una buena decisión, que consiste en desglosar el proceso de prestación de servicios en sus partes más básicas y examinarlas en detalle, tratando de aplicar las herramientas de gestión adecuadas para cada una. Tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la misión y visión, a través de una evaluación de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el cumplimiento de los planes operativos.

La gestión hospitalaria evoluciona a partir de teorías de gestión más generales que rigen el uso eficaz de los recursos humanos y materiales, y se aplica en el entorno sanitario. Es vital para lograr mayor eficiencia con el mínimo coste, en los entornos de atención de la salud, incluidos los hospitales, la coordinación es el alma de la gestión hospitalaria (Bastani et al., 2021). Es importante porque garantiza la disponibilidad en cualquier momento, la accesibilidad y una atención médica de alta calidad para los pacientes, esforzándose por brindar una atención excelente, con los procedimientos y sistemas adecuados (Perea y Rojas, 2019).

Asimismo, permite comparar y el mejoramiento de la prestación de servicios de salud, este enfoque sistemático permite que se realicen innovaciones en cada señal de problemas y desafíos. Permite el funcionamiento estructurado de la asistencia sanitaria, facilita la prestación de diversos servicios, como el seguimiento financiero mediante la planificación, la confidencialidad médico-paciente, erradicar errores, mejores diagnósticos, incrementar la satisfacción del paciente, mejorar los

estándares de calidad y mejorar las relaciones de las partes interesadas con médicos (Flores & Barbarán, 2021).

Un buen sistema de gestión hospitalaria facilitará la ampliación de la red hospitalaria al administrar fácilmente los recursos, evitar el desperdicio, hacer una fuerza laboral eficiente y una mejor gestión de los datos. Proporcionando una atención sin problemas para el paciente y facilitar mucho el trabajo de todos (Zhu et al., 2021).

Ran et al. (2020) refieren que la gestión hospitalaria es el proceso en que los proveedores de atención médica administran de manera eficaz y eficiente todo desde el registro de pacientes hasta la programación de citas, gestión de documentos, gestión de consultas, gestión de laboratorios, la seguridad de los medicamentos, la generación de informes, gestión del personal y gestión de pacientes ambulatorios. Es un término de alcance muy amplio y puede definirse de diferentes aspectos. Se relaciona principalmente con la gestión de todos los aspectos de un hospital, una coordinación de todos los elementos de un hospital. Esto puede variar desde la atención al paciente hasta el mantenimiento de registros, el inventario de medicamentos y la limpieza (Park et al., 2021).

Por otro lado, juega un papel vital en el sector sanitario, manteniendo el funcionamiento de la atención médica y brindando una calidad de servicio constante. Asegurando de que los centros sanitarios y hospitales brinden la mejor atención a cada paciente. Tienen oportunidades de trabajo tanto para los graduados en administración hospitalaria como para personas con otros antecedentes académicos (Hu et al., 2022). Como dimensiones de la gestión hospitalaria son:

El sistema de información, según Gupta & Niranjana (2020) es una colección de información organizada y procesada que forma un mensaje que cambia el estado de información del objeto o sistema que recibe el mensaje. Se refiere al

componente de la informática de la salud que se enfoca principalmente en las necesidades administrativas, financieras y clínicas de los hospitales, mejorando la capacidad del personal de la salud para coordinar la atención brindando información sobre la salud del paciente y el historial de visitas del paciente en el lugar y hora cuando sea necesario (Leng et al., 2021).

Asimismo, el sistema de información en un hospital realiza una amplia gama de actividades, como procesar y almacenar los datos necesarios para respaldar las operaciones diarias, facilitar la toma de decisiones clínicas y financieras y satisfacer los requisitos de documentación internos y externos. Abarca tanto la atención al paciente como los sistemas de gestión de pacientes, que respaldan la prestación de atención médica y las operaciones comerciales y estratégicas de un hospital (Hertin & Al, 2018).

El sistema de control, según Gupta & Niranjana (2020) se define por gestionar, ordenar, dirigirse o regular el comportamiento de otros dispositivos o de otros sistemas hospitalarios a través de lazos de control. Es un conjunto de actividades, procesos, planes, procedimientos, normas, documentos, organizaciones y métodos, incluidas las actitudes de los responsables y de los profesionales sanitarios (Nutti et al., 2021).

Por otro lado, el sistema de control evalúa la eficacia, eficiencia y economía de otras medidas de control, asesorando a la institución en el proceso de gestión y acciones correctivas para el logro de las metas. Reduce el desperdicio de los costes asociados con una planificación predictiva digital y eficiente, contribuye a la prevención y reducción de los casos de conducta funcional y al logro de sus objetivos (Lubis et al., 2020).

El talento de la persona, según Gupta & Niranjana (2020) es la competencia de un individuo para entender inteligentemente cómo resolver una determinada ocupación, teniendo en cuenta las habilidades, destrezas, experiencias y



habilidades de las personas talentosas. En los centros de salud el talento humano, se preocupa y coopera para demostrar sus habilidades como miembro de la sociedad a través de un profundo entendimiento y respeto por los seres humanos (Vera & Blanco, 2019).

Asimismo, el talento personal en una institución puede ayudar a crear y mantener una ventaja competitiva, porque estas personas son recursos escasos que generan valor y son inimitables e insustituibles, son portadores de activos intangibles, que son capaces de resolver problemas y tienen habilidades de gestión y capacidad de adaptación (Ramírez et al., 2019).

La logística y suministro, según Gupta & Niranjana (2020) unen los pasos desde la cadena de suministros, que es la adquisición de medicamentos del proveedor hasta la administración de medicamentos al paciente, desde la investigación de antecedentes de los proveedores hasta el seguimiento de los pacientes dados de alta a medida que se adhieren a las recetas y medicamentos con asesoramiento (Ageron et al., 2018).

Por otro lado, es un verdadero escenario de vida o muerte, ya que, si la herramienta médica o farmacéutica adecuada no está disponible donde se necesita, los pacientes sufren las consecuencias. Dentro de la logística existen cadenas de suministros únicas según el producto, algunos medicamentos e incluso algunos equipos requieren temperatura controlada, mientras que algunos equipos necesitan un embalaje especial debido a su fragilidad o tamaño inadecuado (Fragapane et al., 2019).

La gestión financiera, según Gupta & Niranjana (2020) se define como la gestión del dinero y el riesgo de una manera que ayude a una organización a alcanzar sus objetivos financieros. Con una gestión financiera bien planificada y organizada, se puede brindar una atención eficaz a todos los pacientes (Áaqoulah, 2021). En un centro de salud ayuda a desarrollar estrategias para reducir los

riesgos financieros asociados con la contratación con terceros pagadores negociando las mejores ofertas posibles (Wen, 2021).

Según las teorías de Chiavenato (2020) indican que la gestión del talento humano es el resultado de un cambio en el entorno en el que operan las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores económicos, técnicos, políticos y sociales. Que ayudan a la comprensión de la formación de teorías según las peculiaridades del proceso analizado. Se identifican tres corrientes importantes, que consta de la escuela clásica, la escuela humanitaria y la escuela de ciencias administrativas.

Asimismo, la gestión del recurso humano es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización (Zhao & Tu, 2021). Por lo tanto, identifica las brechas de talento y las vacantes, por lo que encuentre y seleccione a los candidatos adecuados, hacerlos crecer dentro del sistema y desarrolle de manera efectiva las habilidades necesarias para el éxito a largo plazo.

Es importante ya que los empleados son la base de todo negocio exitoso porque realiza una amplia variedad de funciones y es responsable de ayudar a los empleados a sentirse seguros, valorados y debidamente respaldados. Garantizando que funciones sin problemas y continúe evolucionando con el tiempo (Molina et al., 2021).

Se define por ser el departamento de una institución u organización que maneja la relación entre los empleados y el liderazgo. Cubre una serie de puestos, responsabilidades y aspectos de la eficiencia de la institución y el bienestar del personal, y cada área de recursos humanos requiere un fuerte liderazgo de un gerente experimentado (Tolstyakova & Batyrova, 2020). Por lo tanto, se encuentran como dimensiones a:

La capacitación según Zhao & Tu (2021) es enseñar o desarrollar en uno mismo o en otros habilidades y conocimientos o destrezas relacionadas con ciertas habilidades útiles. Su objetivo es aumentar la capacidad, la productividad y el rendimiento (Goncalves et al., 2022).

Por otro lado, la capacitación del personal sanitario garantiza la calidad y sostenibilidad del personal sanitario que es primordial para lograr la cobertura sanitaria universal. La acreditación de las instituciones educativas y la regulación de prácticas de los colaboradores de la salud, que son mecanismos fundamentales para garantizar la calidad y la sostenibilidad de la fuerza laboral de la salud (Organización Mundial de Salud, 2020).

El desarrollo personal, según Zhao & Tu (2021) es un proceso de por vida. Está diseñado para ayudar a las personas a evaluar sus habilidades y cualidades, reflexionar sobre sus objetivos en la vida y establecer metas para alcanzar y maximizar su potencial. Tiene éxito profesional no sólo como disciplina sino también como profesional. Por otro lado, consiste en mirar adentro para lograr un propósito o resultado, especialmente en la búsqueda de claridad, propósito y pasión en la vida (Coopersmith, 2021). Abarca todos los aspectos de la vida en los que le gustaría ver un crecimiento personal, y no discrimina dónde aparece para usted (Diak et al., 2020).

La motivación, según Zhao & Tu (2021) es la necesidad, el deseo o anhelos de un individuo es el proceso que motiva a una persona a tomar medidas para lograr una meta. Los factores psicológicos que motivan el comportamiento humano pueden incluir la satisfacción laboral, dinero, el reconocimiento, el éxito y el trabajo en equipo (Veentra et al., 2022). La motivación profesional conduce no solo a un trabajo bien hecho y de verdadero servicio a los demás, sino que también tiende a ser más satisfactorio personalmente para el profesional. Es un proceso interno ya sea que lo definamos como un impulso o necesidad (Darrietta et al., 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

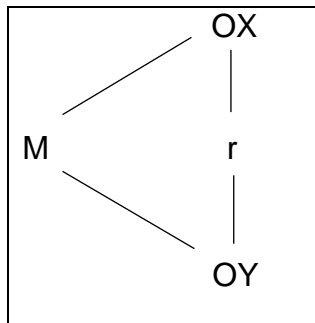
Por su tipo fue básica porque empleó el conocimiento de nuevas teorías científicas para describir un fenómeno de estudio (López, 2021).

Por su enfoque cuantitativo porque se analizó una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar patrones de comportamiento del estudio (Arias, 2020).

Por su diseño no experimental porque se dio sin la intervención directa del investigador, es decir no hubo manipulación del estudio (Arias, 2021). Descriptivo correlacional la cual comprendió la descripción y análisis de la investigación a través de la relación entre dos o más variables. (Zambrano et al., 2019). Y transversal porque se hizo el estudio en un tiempo determinado por única vez (Fuentes et al., 2020).

Figura 1

*Correlación de las variables*



Donde:

m: Muestra

Ox: Gestión hospitalaria

Oy: Gestión del talento humano

r: Relación estadística

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### V1: Gestión hospitalaria

Definición conceptual: Es un proceso de desarrollo y estrategias para la toma de decisiones, consiste en desglosar el proceso de prestación de servicios en sus partes más básicas y examinarlas en detalle, tratando de aplicar las herramientas de gestión adecuadas para cada una. Tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la misión y visión, a través de una evaluación de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el cumplimiento de los planes operativos (Gupta & Niranjana, 2020).

Definición operacional: se utilizó como instrumento un cuestionario con 20 ítems que están categorizados y estructurados en base a las dimensiones, información, control, talento humano, logístico y suministro, gestión financiera y tienen como respuesta valoraciones en escala ordinal de tipo Likert.

#### V2: Gestión del talento humano

Definición conceptual: Es un proceso estratégico organizado sistemáticamente para reclutar el talento adecuado y nutrirlo hasta alcanzar sus capacidades óptimas teniendo en cuenta los objetivos de la organización (Zhao & Tu, 2021).

Definición operacional: se utilizó como instrumento un cuestionario con 15 ítems que están categorizados y estructurados en base a sus dimensiones, capacitación, desarrollo de personas, motivación.

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

Neill & Cortez (2018) describieron que población es un conjunto de sujetos o personas que se tiene interés y que facilita el proceso de recolección

de datos. Se consideró como muestra N=45 profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

Criterios de inclusión: Profesionales de enfermería de un centro de salud de Chiclayo.

Criterios de exclusión: Personal Administrativo de un centro de salud de Chiclayo.

La muestra es una parte de la población donde se selecciona para la obtención de la información (Arias, 2020). La muestra estuvo conformada n=45

Unidad de análisis: Profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

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

Como técnica se empleó la encuesta, que es el uso de procedimientos y recursos relacionado con la información de la persona que sirvió para proporcionar la opinión de una investigación (Hernández & Avila, 2020).

El cuestionario, como instrumento se empleó para recoger los datos. Se construyeron dos cuestionarios que fueron elaborados por la propia autora: el primero tiene como objetivo describir el nivel de gestión hospitalaria con 20 interrogantes y el segundo está diseñado para analizar el nivel de gestión de talento humano, mediante 15 interrogantes con opciones de respuesta de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Se empleó como validez, el juicio de expertos en base a la fundamentación de la pertinencia de los instrumentos al propósito de estudio (Paniagua et al., 2018). Para ello se procedió al juicio de especialistas en servicios de gestión en salud y un metodólogo, quienes identificaron la conexión

de los indicadores con las dimensiones de las variables mediante una matriz de validación.

La confiabilidad se comprobó a través de los instrumentos y la medición del alfa de Cronbach cuyo resultado fue mayor a 0,8 para identificar que su aplicación son fiables. Por lo que se desarrolló una muestra piloto a un grupo similar de la muestra de estudio con las mismas características, donde se calculó la confiabilidad de la gestión hospitalaria como resultado un  $\alpha$  Cronbach=0,876 y un  $\alpha$  Cronbach=0,857 para la gestión del talento humano.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a la coordinación con los directivos de un centro de salud de Chiclayo, quien dio la autorización para emplear los instrumentos de estudio a través de la herramienta digital Google forms, donde se enviaron a los participantes mediante el correo electrónico y por WhatsApp que permitió elaborar una base de datos para el desarrollo y elaboración de resultados del estudio.

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

Se procedió el software SPSSv24 para el análisis de los datos del estudio.

Se emplearon estadísticos descriptivos como tablas de frecuencia y figuras donde se mostraron los resultados de los objetivos, y sus niveles de ambas variables. Como baremos deficiente, regular y bueno.

Se desarrolló estadísticos inferenciales a través de la prueba de normalidad de Shapiro Will que consiste en que mide el nivel de significancia de las variables (Arias, 2020). Además, se empleó (p) como nivel significativo para detectar la correlación entre variables de investigación. Si  $p < 0.005$  se acepta

la  $H_1$ , y si el valor es mayor a 0.05 se acepta la  $H_0$  (Arias, 2021); y para la determinación de correlación se empleó el Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Como consideraciones éticas, se emplearon los criterios de pertinencia, objetividad y autoría se emplearon como consideraciones éticas, respetando en todo momento los derechos de los autores de las fuentes de investigación tomadas y citadas según las normas 7ª edición de la APA, el rigor científico desde el acceso al problema hasta el desarrollo de los resultados a través de una conducta honesta y responsable, el principio de respeto y beneficio de la muestra de investigación en el proceso de recolección de datos, honrando su anonimato y la confidencialidad del cuestionario recolectado, la presentación objetiva e información original (Resolución de Consejo Universitario N°0470-2022/UCV).



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad para gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión hospitalaria	0.971	45	0.000
Información	0.970	45	0.000
Control	0.917	45	0.000
Talento de la persona	0.954	45	0.000
Logístico y suministro	0.968	45	0.000
Gestión financiera	0.954	45	0.000
Gestión del talento humano	0.957	45	0.000
Capacitación	0.980	45	0.000
Desarrollo de personas	0.965	45	0.000
Motivación	0.961	45	0.000

*Nota.* Información obtenida de las encuestas

En los resultados de la tabla 1 de Shapiro-Wilk para ambas variables y sus dimensiones, se mostró los resultados que la significancia es un  $p=0,000$ , por lo que rechazándose la  $H_0$  debido a que el criterio de normalidad de los datos obtenidos no cumple su distribución, por lo que como el tamaño de la muestra es inferior a 50 se empleó la prueba no paramétrica de relación de Rho de Spearman.

**Tabla 2***Relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano.*

			<b>Gestión hospitalaria</b>	<b>Gestión del talento humano</b>
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig.*(bilateral)		0.000
		N	45	45
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,418**	1.000
		Sig.*(bilateral)	0,000	
		N	45	45

*Nota.* \*\*La correlación tiene una significancia en nivel 0,01\*(bilateral).

De los resultados mostrados de la tabla 2 se pudo observar que la gestión hospitalaria se relaciona con la gestión del talento humano con un  $Rho=0,418$  en un nivel moderado, con una sig. bilateral de  $0,000 > 0,05$ . Rechazando la  $H_0$  y se aceptando la  $H_1$ .

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión información y la gestión del talento humano.*

		<b>Información</b>	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,395**
		Sig.(bilateral)	0.007
		N	45

*Nota.* \*\*\*La correlación es significativo en nivel 0,01\*(bilateral).

Se observó en los resultados de la tabla 3 una relación positiva baja en un Rho=0,395 entre la gestión del talento humano y la dimensión información en un centro de salud de Chiclayo, con un, con un sig. bilateral  $p=0,000$ . Aceptando la hipótesis específica; donde al mejorar la información de la gestión hospitalaria conducirá a que se refuerce la gestión del recurso humano.

**Tabla 4***Correlación entre dimensión control y la gestión del talento humano.*

			<b>Control</b>
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	0.172
		Sig.-(bilateral)	0.000
		N	45

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

De los resultados presentados se destacó un sig. bilateral  $p=0,000$  y una correlación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $Rho=0,172$  y la dimensión control en un centro de salud de Chiclayo. Entonces, se acepta la hipótesis específica; donde al mejorar el control de gestión hospitalaria conducirá a fortalecer la gestión del talento humano de los profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

**Tabla 5***Nivel de correlación entre la dimensión talento de la persona y la gestión del talento humano.*

			<b>Talento de la persona</b>
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	0.211
		Sig.(bilateral)	0,000
		N°	45

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

En la tabla 5 donde se muestran los resultados, se llegó a destacar un sig. bilateral  $p=0,000$  y una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $Rho=0,211$  y la dimensión talento de la persona en un centro de salud de Chiclayo. Aceptando la hipótesis específica. Por lo tanto, al mejorar el talento de la persona de la gestión hospitalaria conducirá a fortalecer la gestión del talento humano de los profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

**Tabla 6**

*Nivel de relación entre la dimensión logística y suministro y la gestión del talento humano.*

		<b>Logístico y suministro</b>	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,295*
		Sig.*(bilateral)	0,000
		N	45

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

De acuerdo a los resultados se observó una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $Rho=0,295$  y la dimensión logística y suministro en un centro de salud de Chiclayo, con un sig. bilateral  $p=0.000$ . Entonces, se acepta la hipótesis específica; donde al mejorar la logística y suministro conllevará a que se fortalezca la gestión del talento humano de los profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión gestión financiera y la gestión del talento.*

		<b>Gestión financiera</b>	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	0.217
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	45

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

De los resultados presentados se mostró un sig.  $p=0,000$  y una relación muy baja entre la gestión del talento humano con y un  $Rho=0,217$  y la dimensión gestión financiera en un centro de salud de Chiclayo. Entonces, se acepta la hipótesis específica; donde al mejorar la gestión financiera conllevará a que se fortalezca la gestión del talento humano de los profesionales de un centro de salud de Chiclayo.

## V. DISCUSIÓN

La gestión hospitalaria, es un proceso de desarrollo y estrategias para la toma de decisiones, consiste en desglosar el proceso de prestación de servicios en sus partes más básicas y examinarlas en detalle, tratando de aplicar las herramientas de gestión adecuadas para cada una. Tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la misión y visión, a través de una evaluación de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el cumplimiento de los planes operativos. Por lo tanto, su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022, determinando que la gestión del talento humano se relaciona a un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización.

Prueba de ello recae en la tabla 1 y 2 donde se mostró una relación positiva moderada con un  $Rho=0,418$  entre la gestión hospitalaria y la gestión del talento humano, con un sig. bilateral de  $0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis de investigación y se rechazando la  $H_0$ , mostrando como prueba de normalidad  $0.000$  para las dos variables siendo  $< 0.05$ , rechazando la  $H_0$ , por lo que no tienden a una distribución normal las variables. Lo cual, estos resultados, se confrontan con el estudio de Sotomayor (2021) quien mostró que el 53% se encuentra en un nivel alto de la gestión hospitalaria y 35% se encuentra con un nivel medio de la gestión de recursos humanos y calidad. Llegando a concluir que las variables se relacionan significativamente. Por lo tanto, los resultados se ajustan a lo mencionado por Gupta y Niranjana (2020), quienes mencionan que la gestión hospitalaria es un proceso de desarrollo y estrategias para la toma de decisiones, consiste en desglosar el proceso de prestación de servicios en sus partes más básicas y examinarlas en detalle, tratando de aplicar las herramientas de gestión adecuadas para cada una. Tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la misión y visión, a través de una evaluación de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el

cumplimiento de los planes operativos; por otro lado, Zhao & Tu (2021) quienes refieren que la gestión del talento humano es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización. Por lo tanto, identifica las brechas de talento y las vacantes, por lo que encuentre y seleccione a los candidatos adecuados, hacerlos crecer dentro del sistema y desarrolle de manera efectiva las habilidades necesarias para el éxito a largo plazo.

En lo encontrado de la tabla 3, se observó un sig. bilateral  $0.000 < 0.05$  y una relación baja entre la gestión del talento humano con un  $Rho = 0,395$  y la dimensión información en un centro de salud de Chiclayo. Por lo que, estos resultados se confrontan y distinguen por lo mencionado por Mixán (2021) quien demostró que el 40,5% muestra gestión estratégica desde la jefatura de enfermería, el 58,1% están de acuerdo en la gestión de recursos humanos, 44,6% soporte jefatura y servicios de bienestar para el profesional de enfermería y 47,3% trabajo articulado con entidades externas. concluyó que, los profesionales de enfermería estuvieron muy de acuerdo en que aplique con éxito la propuesta de gestión del recurso humano.

Por lo tanto, se ajustan estos resultados a lo indicado por Chiavenato (2020) quien hace referencia que la gestión del talento humano son el resultado de cambios en el entorno en el que dirigen las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores técnicos, económicos, sociales y políticos. Este conocimiento ayuda a comprender la formación de teorías según las peculiaridades del proceso analizado. Se identifican tres corrientes importantes, que consta de la escuela clásica, la escuela humanitaria y la escuela de ciencias administrativas; asimismo, Hertin & Al (2018) argumentaron que la dimensión información, en un hospital realiza una amplia gama de actividades, como procesar y almacenar los datos necesarios para respaldar las operaciones diarias, facilitar la toma de decisiones clínicas y financieras y satisfacer los requisitos de documentación internos y externos. Abarca tanto la atención al paciente como los sistemas de gestión de pacientes, que respaldan la prestación de atención médica y las operaciones comerciales y

estratégicas de un hospital. Es un conjunto de datos organizados, procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. Se refiere al componente de la informática de la salud que se enfoca principalmente en las necesidades administrativas, financieras y clínicas de los hospitales, mejorando la capacidad de los profesionales de la salud para coordinar la atención brindando información sobre la salud del paciente y el historial de visitas del paciente en el lugar y hora cuando sea necesario.

En lo encontrado se observó en la tabla 4 una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $Rho=0,172$  y la dimensión control en un centro de salud de Chiclayo, con un sig. de  $0.000 < 0.05$ . Por lo que, se difieren estos resultados y confrontan por el estudio de Zinelli (2021) que demostró que la eficiencia del hospital 1 presento debajo del estándar 3.31% del rendimiento hora-médico por y respecto al hospital 2 4.74% por lo que las problemáticas comunes en ambos hospitales es la falta de conocimiento de planes operativos, vigilancia epidemiológica deficiente e insuficiente fortalecimiento de capacidades y competencias. Concluyó que los establecimientos de salud no presentan mejores resultados de forma tradicional.

Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo mencionado por Zhao & Tu (2021) refieren que la gestión del talento humano es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización. Por lo tanto, identifica las brechas de talento y las vacantes, por lo que encuentre y seleccione a los candidatos adecuados, hacerlos crecer dentro del sistema y desarrolle de manera efectiva las habilidades necesarias para el éxito a largo plazo. Son el resultado de cambios en el entorno en el que operan las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores técnicos, económicos, sociales y políticos. Este conocimiento ayuda a comprender la formación de teorías según las peculiaridades del proceso analizado. Se identifican tres corrientes importantes, que consta de la escuela clásica, la escuela humanitaria y la escuela de ciencias administrativas; asimismo, Lubis et al. (2020) la dimensión control evalúa la eficacia,



eficiencia y economía de otras medidas de control, asesorando a la institución en el proceso de gestión y acciones correctivas para el logro de las metas. Reduce el desperdicio de los costes asociados con una planificación predictiva digital y eficiente, contribuye a la prevención y reducción de los casos de conducta funcional y al logro de sus objetivos. Gestionar, ordenar, dirigirse o regular el comportamiento de otros dispositivos o de otros sistemas hospitalarios a través de lazos de control. Es un conjunto de procesos, planes, actividades, procedimientos, normas, documentos, organizaciones, procedimientos y métodos, incluidas las actitudes de los responsables sanitarios

De lo encontrado de la tabla 5 se observó una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $\rho = 0,211$  y la dimensión talento de la persona en un centro de salud de Chiclayo, 2022, con un sig. bilateral de  $0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, estos resultados se confrontan por el estudio de Sotomayor (2021) que demostró que el 53% se encuentra en un nivel alto de la gestión hospitalaria y 35% se encuentra con un nivel medio de la gestión de recursos humanos y calidad. Llegando a concluir que existe relación entre las variables.

Por lo que, estos resultados se ajustan a lo mencionado por Chiavenato (2020) quien refiere que la gestión del talento humano son el resultado de cambios en el ambiente en el que trabajan las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores técnicos, económicos, sociales y políticos. Este conocimiento ayuda a comprender la formación de teorías según las peculiaridades del proceso analizado. Se identifican tres corrientes importantes, que consta de la escuela clásica, la escuela humanitaria y la escuela de ciencias administrativas. Es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización; asimismo, Gupta & Niranjana (2020) manifiestan que la dimensión talento de la persona es la capacidad de una persona para comprender inteligentemente cómo resolver una determinada ocupación, teniendo en cuenta las habilidades, destrezas, experiencias y habilidades de las personas talentosas. En los centros de salud el

talento humano, se preocupa y coopera para demostrar sus habilidades como miembro de la sociedad a través de un profundo entendimiento y respeto por los seres humanos. Puede ayudar a crear y mantener una ventaja competitiva, porque estas personas son recursos escasos que generan valor y son inimitables e insustituibles, son portadores de activos intangibles, que son capaces de resolver problemas y tienen habilidades de gestión y capacidad de adaptación.

En lo encontrado se observó en la tabla 6 una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $\rho=0,295$  y la dimensión logístico y suministro en un centro de salud de Chiclayo, 2022. con un sig. bilateral de  $0.000 < 0.05$ . Por lo cual, estos resultados se difieren y confrontan por el estudio de Sotomayor (2021) que demostró que el 53% se encuentra en un nivel alto la gestión hospitalaria y 35% la gestión de recursos humanos y calidad en nivel medio. Llegando a la conclusión que las variables se relacionan significativamente. Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo mencionado por Zhao & Tu (2021) refieren que la gestión del talento humano es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización. Por lo tanto, identifica las brechas de talento y las vacantes, por lo que encuentre y seleccione a los candidatos adecuados, hacerlos crecer dentro del sistema y desarrolle de manera efectiva las habilidades necesarias para el éxito a largo plazo. Son el resultado de cambios en el entorno en el que operan las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores técnicos, económicos, sociales y políticos; asimismo, Fragapane et al. (2019) manifiestan que la dimensión logística y suministro une los pasos de la cadena de suministro desde la adquisición de medicamentos del proveedor hasta la administración de medicamentos al paciente, desde la investigación de antecedentes de los proveedores hasta el seguimiento de los pacientes dados de alta a medida que se adhieren a las recetas y medicamentos con asesoramiento. Es un verdadero escenario de vida o muerte, ya que, si la herramienta médica o farmacéutica adecuada no está disponible donde se necesita, los pacientes sufren las consecuencias. Dentro de la logística existen cadenas de suministros únicas según el producto, algunos medicamentos e incluso

algunos equipos requieren temperatura controlada, mientras que algunos equipos necesitan un embalaje especial debido a su fragilidad o tamaño inadecuado.

En lo encontrado de la tabla 7 se observó una correlación muy baja entre la gestión del talento humano con un  $\rho=0,217$  y la dimensión gestión financiera en un centro de salud de Chiclayo, 2022, con un sig. bilateral de  $0.000<0.05$ . Por lo cual, estos resultados se difieren y se confrontan por el estudio de Zinelli (2021) quien demostró que la eficiencia del hospital 1 presento debajo del estándar 3.31% del rendimiento hora-médico por y respecto al hospital 2 4.74% por lo que las problemáticas comunes en ambos hospitales es la falta de conocimiento de planes operativos, vigilancia epidemiológica deficiente e insuficiente fortalecimiento de capacidades y competencias. Concluyó que los establecimientos de salud no presentan mejores resultados de forma tradicional. Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo mencionado por Zhao & Tu (2021) refieren que la gestión del talento humano es un proceso estratégico y sistemáticamente organizado para contratar el talento adecuado y hacerlo crecer hasta que alcance su potencial óptimo, teniendo en cuenta los objetivos de la organización. Por lo tanto, identifica las brechas de talento y las vacantes, por lo que encuentre y seleccione a los candidatos adecuados, hacerlos crecer dentro del sistema y desarrolle de manera efectiva las habilidades necesarias para el éxito a largo plazo. Son el resultado de cambios en el entorno en el que operan las organizaciones. Estos escenarios están influenciados por factores técnicos, económicos, sociales y políticos. Este conocimiento ayuda a comprender la formación de teorías según las peculiaridades del proceso analizado. Se identifican tres corrientes importantes, que consta de la escuela clásica, la escuela humanitaria y la escuela de ciencias administrativas; asimismo, Gupta & Niranjana (2020) manifiestan que la dimensión gestión financiera es la gestión del dinero y el riesgo de una manera que ayude a una organización a alcanzar sus objetivos financieros. Con una gestión financiera bien planificada y organizada, se puede brindar una atención eficaz a todos los pacientes. En un centro de salud ayuda a desarrollar estrategias para reducir los riesgos financieros asociados con la contratación con terceros pagadores negociando las mejores ofertas posibles.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar una relación moderada entre la variable gestión hospitalaria y muy significativa ( $p < 0.05$ ) y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.418$ ), aceptándose la hipótesis planteada (Tabla 2).
2. Se logró determinar una relación baja entre la variable gestión del talento humano y muy significativa ( $p < 0.05$ ) y la dimensión información de un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.395$ ) aceptándose la primera hipótesis específica (Tabla 3).
3. Se logró determinar una relación muy baja y muy significativa ( $p < 0.05$ ) entre la variable gestión del talento humano y la dimensión control en un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.172$ ) aceptándose la segunda hipótesis específica (Tabla 4).
4. Se logró determinar una relación muy baja entre la variable gestión del talento humano y muy significativa ( $p < 0.05$ ) y la dimensión talento de la persona en un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.211$ ) aceptándose la tercera hipótesis específica (Tabla 5).
5. Se logró determinar una relación muy baja entre la gestión del talento humano con un nivel sig. ( $p < 0.05$ ) y la dimensión logístico y suministro en un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.295$ ) aceptándose la cuarta hipótesis específica (Tabla 6).
6. Se logró determinar una relación muy baja y muy significativa ( $p < 0.05$ ) entre la variable gestión del talento humano y la dimensión gestión financiera en un centro de salud de Chiclayo, 2022. ( $r = 0.217$ ) aceptándose la quinta hipótesis específica (Tabla 6).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos de un centro de salud de Chiclayo se sugiere implementar estrategias de gestión hospitalaria, con el propósito de corregir las insuficiencias por la que no cumplen las metas proyectadas para la atención de calidad para evitar riesgos en el paciente y la persona que los acompaña.
2. A los jefes de cada área de un centro de salud de Chiclayo se sugiere realizar capacitación al área de enfermería sobre aspectos relacionados a la gestión hospitalaria sobre el manejo de información con el objetivo de mejorar el nivel de planificación y organización.
3. A la dirección de un centro de salud se sugiere maximizar el control de los recursos humanos, sobre aspectos relacionados a la motivación, el trabajo en equipo, la planificación de los recursos, así como la buena distribución de los mismos.
4. A los jefes de cada área se sugiere fortalecer la cultura hospitalaria, con el propósito de fidelizar al personal de salud a través de capacitaciones, remuneraciones y un buen trato.
5. A la dirección de un centro de salud se sugiere maximizar la flexibilidad de la logística para cumplir con los requerimientos del personal de salud y mejorar la calidad de atención del paciente.
6. A los directivos de un centro de salud sugiere o mantener la serenidad fundamental para mantener una gestión financiera estable, sin dejarse contaminar por la negatividad y el miedo, con el propósito de tomar las mejores decisiones y reaccionar de forma más adecuada

## REFERENCIAS

- Áaqoulah, A. (2021). Hospital Supervisory Staff's Perceptions Regarding the Effectiveness of Financial Management in University Hospitals. *Global Journal of Health Science*, 13(8), 26-33. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v13n8p26>
- Ageron, B., Benzidia, S. & Bourlakis, M. (2018). Healthcare logistics and supply chain – Issues and future challenges. *Supply Chain Forum*, 1-4. <https://doi.org/10.1080/16258312.2018.1433353>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bastani, P., Mohammadpour, M., Bahmei, J., Ravangard, R. & Mehralian, G. (2021). Hospital management by health services management graduates: the change paradigm in Iran. *Heliyon*, 7(11), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08414>
- Chiavenato. I. (2020). *Gestión del talento humano*. (5ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. [https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC\\_INST:51UPC\\_INST&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&isFrbr=true&tab=002Todoslosrecursos&docid=alma991065120103391](https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC_INST:51UPC_INST&search_scope=MyInst_and_CI&isFrbr=true&tab=002Todoslosrecursos&docid=alma991065120103391)
- Consejo Universitario (2022). Actualización del código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. *UCV*, 1(1), 1-19.
- Coopersmith, K. (2021). Personal Development Planning and Vertical Leadership Development in a VUCA World. *Journal of Values-Based Leadership*, 15(1), 1-29. <https://doi.org/10.22543/0733.151.1380>
- Darrietta, L., Vangaveti, V., Crowe, M. & Malau, B. (2022). Rethinking Health Professionals' Motivation to Do Research: A Systematic Review. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 1-32. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S337172>

- Diak, A., Sułkowska, J., Kuźmicz, I., Malinowska, I. & Gniadek, A. (2020). Coaching in the professional and personal development of nurses. *Pielęgniarstwo XXI Wieku*, 19(1), 42–46. <https://doi.org/10.2478/pielxxiw-2020-0005>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. *Estudios y Perspectivas*, 189(1), 1–106. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf)
- Flores, J. & Barbarán, H. (2021). Gestión hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.368](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368)
- Fragapane, G., Zhang, C., Sgarbossa, F. & Strandhagen, J. (2019). An agent-based simulation approach to model hospital logistics. *International Journal of Simulation Modelling*, 18(4), 654–665. [https://doi.org/10.2507/IJSIMM18\(4\)497](https://doi.org/10.2507/IJSIMM18(4)497)
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. UPB. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonçalves, L. de B., Cruz, R. de S., Quirino, G. da S., & Pinto, A. (2022). Nurse training for care management: integrative literature review. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 1-8. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1186>
- Gupta, A. & Niranjana, A. (2020). Hospital Management and Control System. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(6), 1079-1085. [https://ejmcm.com/article\\_3645.html](https://ejmcm.com/article_3645.html)
- Hertin, R. & Al, O. (2018). Performance of hospital information system in Malaysian public hospital: A review. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*, 7(4), 24–28. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.11.20682>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hernández, S. y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <http://dx.doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hu, M., Chen, W. & Yip, W. (2022). Hospital management practices in county-level hospitals in rural China and international comparison. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07396-y>
- Lai, J., Hou, H., Chiu, B., Edwards, D., Yuen, P., Sing, M. & Wong, P. (2022). Importance of hospital facilities management performance indicators: Building practitioners' perspectives. *Journal of Building Engineering*, 45. <https://doi.org/10.1016/j.jobbe.2021.103428>
- Leng, Z., Tan, Z. & Wang, K. (2021). Application of Hyperledger in the Hospital Information Systems: A Survey. *IEEE Access. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.* 1-31. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3112608>
- López, E. (2021). *Guía para la producción de artículos académicos con fines de publicación.* Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/bdh/files/2021/09/Libro-Gui%CC%81a-para-la-produccion-de-arti%CC%81culos-acade%CC%81micos.pdf>
- Lubis, R., Atin, S. & Tambunan, Y. A. (2020). Hospital Quality Control System Development. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 879, 1-8. IOP Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012092>
- Mayta, M. (2019). *Gestión hospitalaria y el sistema de referenciacontrarreferencia en el Hospital II Angamos-EsSalud 2018.* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29115>
- Mixán, R. (2021). *Propuesta de gestión del talento humano en enfermería. Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, 2020.* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2548>



- Molina, J., López, M., Tarí, J., Pereira, J. & Pertusa, E. (2021). Environmental management, human resource management and green human resource management: A literature review. *Administrative Sciences*. 1-17. <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11020048>
- Martinez, G., Zabalegui, A. & Sevilla, S. (2021). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *National Library of Medicine*, 31(1). 12-17. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7225707/>
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Nuti, S., Noto, G., Ruggieri, T. G. & Vainieri, M. (2021). The challenges of hospitals' planning & control systems: The path toward public value management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052732>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Organización Mundial de Salud (2020). *Health workforce education and training*. <https://www.who.int/activities/health-workforce-education-and-training>
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Max color. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Park, J., Han, W., Kim, J. & Lee, H. (2021). Experiences of pathology course among hospital management graduates. *Healthcare (Switzerland)*, 9(3), 1-13. <https://doi.org/10.3390/healthcare9030347>
- Perea, L. & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-25. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/25711>

- Ran, X., Zhou, F., Zhong, M., Liu, Y. & Zhang, J. (2020). Innovative Applications of Patient Experience Big Data in Modern Hospital Management Improve Healthcare Quality. *Chinese Medical Sciences Journal*, 35(4), 366–370. <https://doi.org/10.24920/003855>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Human talent management: Analysis from the strategic approach. *Informacion Tecnologica*, 30(6), 58–77. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Sánchez, Y., Trujillo, L., Marqués, M. y Santos, O. (2021). Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. *Visionario Digital*, 5(4), 167–176. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1901>
- Sotomayor, P. (2021). El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. *ComexPerú*, . <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>
- Sotomayor, M. (2022). *Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76955>
- Taype, W., Chucas, L., De la Cruz, L. & Amado, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *ScieloPerú*, 80(4), 438–442. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>
- Tolstyakova, O. & Batyrova, N. (2020). Strategic management of human resources in modern conditions: A case study. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 370–381. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(22\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(22))
- Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S. Delgado, B. (2020). Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. *Cienciamatria*, 7(12), 602–614. DOI 10.35381/cm.v7i12.442

- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25–44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Veenstra, G., Dabekaussen, K., Molleman, E., Heineman, E. & Welker, G. (2022). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. *Health Care Management Review*, 155-167. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000284>
- Wen, Z. (2021). Research on Financial Management and Information Construction of Public Hospitals. *Open Journal of Business and Management*, 09(05), 2240–2247. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95120>
- Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2020). *Metodología de la investigación*. Colloquium. <http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Zhao, B., & Tu, C. (2021). Research and Development of Inventory Management and Human Resource Management in ERP. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2021, 1-12. <https://doi.org/10.1155/2021/3132062>
- Zhu, Y., Zhao, Y., Dou, L., Guo, R., Gu, X., Gao, R., & Wu, Y. (2021). The hospital management practices in Chinese county hospitals and its association with quality of care, efficiency and finance. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06472-7>
- Zinelli, H. (2021). Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público privadas y un modelo tradicional en dos hospitales del callao. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 280-287. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4796>

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión hospitalaria	Es un proceso de desarrollo y estrategias para la toma de decisiones, consiste en desglosar el proceso de prestación de servicios en sus partes más básicas y examinarlas en detalle, tratando de aplicar las herramientas de gestión adecuadas para cada una. Tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la misión y visión, a través de una evaluación de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el cumplimiento de los planes operativos (Gupta y Niranjana, 2020).	Se utilizó como instrumento 20 ítems que están categorizados y estructurados en base a sus dimensiones, información, control, talento humano, logístico y suministro, gestión financiera.	Información	Sistema de conducción	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal  Respuestas de tipo Likert Nunca (1) A veces (2) Siempre (3) Casi siempre (4) Siempre (5)  Nivel de medición: Mala (20-51) Regular (52-82) Buena (83-100)
			control	Corrección	6	
				Retroalimentación	7	
				Auditoría contable	8	
				Auditoría administrativa	9	
			Talento de la persona	Evaluación de desempeño laboral	10	
				Desarrollo de potencial	11	
				Capacitación y desarrollo	12	
			Logístico y suministro	Sistema de gestión financiera	14, 15, 16, 17	
				Gestión financiera	Sistema de información	
Gestión del talento humano	Es el proceso estratégico, metódicamente organizado, de incorporar el talento adecuado y ayudarlo a crecer hasta alcanzar sus capacidades óptimas, teniendo en cuenta los objetivos de la organización (Zhao y Tu, 2021).	Es un departamento institucional que maneja la relación entre los empleados, para ello se utilizó como instrumento 15 ítems que están categorizados y estructurados en base a sus dimensiones: Capacitación, desarrollo de personas, motivación.	Capacitación	Capacitación de habilidades generales	1, 2	Nivel de medición: Mala (15-38) Regular (39-61) Buena (62-75)
				Capacitación en temas específicos para el cargo	3	
				Capacitaciones necesarias para la función	4, 5	
			Desarrollo de personas	Entrenamiento permanente	6	
				Desarrollo personal	7, 8	
				Desarrollo organizacional	9, 10	
			Motivación	Cooperación	11	
				Comunicación	12	
				Protección	13	
				Asistencia	14	
	Disciplina	15				

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p>	<p><b>General:</b>  <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p> <p><b>Específica:</b>  <b>H<sub>1</sub>:</b> Las dimensiones de la gestión hospitalaria se relacionan significativamente con la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p>	<p><b>V.I.:</b>  Gestión hospitalaria</p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Profesionales de un centro de salud de Chiclayo</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b>  Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b>  Por su fuente es de campo.  Por su finalidad es básica.</p> <p><b>Alcance de investigación:</b>  Correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b>  No experimental de corte Transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b>  Encuesta que evaluó la gestión hospitalaria y la gestión del talento humano.</p> <p><b>Instrumento:</b>  Cuestionarios.</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b>  Para procesar la información recolectada se empleó el software IBM SPSS Statistics V24.0 que permitió el análisis descriptivo se presentó en tablas, cuadros estadísticos (Arias, 2020).</p> <p>Para evaluar si existe asociación, se realizó la</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión información y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la dimensión información y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p>			<p><b>Población</b></p> <p>45 profesionales de un centro de salud de Chiclayo.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión control de gestión y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión personas y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión control de gestión y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión personas y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p>			<p><b>Muestra</b></p> <p>45 profesionales seleccionados por conveniencia, haber accedido a responder cuestionario</p>		
				CRITERIOS DE		

<p>Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión logístico y suministro y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de gestión financiera y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo?</p>	<p>Chiclayo.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión logístico y suministro y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión de gestión financiera y la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.</p>		<p><b>V.D.:</b> Gestión del talento humano</p>	<p><b>INCLUSIÓN:</b></p> <p>-. Profesionales de enfermería de un centro de salud de Chiclayo.</p> <p><b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:</b></p> <p>-. Personal Administrativo de un centro de salud de Chiclayo.</p>		<p>prueba no paramétrica de rango de correlación de rho de Spearman 2.6, estableciendo una significación de <math>p &lt; 0,05</math>, en concordancia con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Arias, 2020).</p>
---	---	--	--	--	--	--

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 1**  
**Cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria en un centro de salud de Chiclayo**

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de gestión hospitalaria en un centro de salud de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de satisfacción del usuario, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D1: Información</b>						
1	Se almacena información de los indicadores responsables los programas presupuestales.					
2	Se acceden a los datos fácilmente del avance de indicadores y gestión para tomar decisiones las institucionales					
3	El personal encargado de la recolección de la información del hospital es competente en sus actividades.					
4	La información que se almacena es oportuna confiable y consistente					
5	La información es analizada periódicamente con los responsables y el equipo de gestión.					
<b>D2: Control</b>						
6	La evaluación de la atención recibida es buena.					
7	La dotación de materiales, insumos, equipos médicos son de buena calidad.					
8	El nivel del personal asistencial es bueno.					

9	La ejecución presupuestal de ingresos y gasto es la correcta					
<b>D3: Talento humano.</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	El personal muestra predisposición en el desempeño de sus actividades.					
11	El personal tiene empatía con los usuarios.					
12	El diagnostico que brindan es entendible.					
13	El personal asistencial y administrativo tiene capacitación para la mejora continua.					
<b>D4: Logístico y suministro</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	Se dotan de recursos humanos especialistas en función a necesidad institucional					
15	Existe abastecimiento de insumo y dispositivos médicos en el hospital oportunamente					
16	Existe la falta de infraestructura adecuada, equipos biomédicos y ambulancia para atención de emergencia					
17	Se realizan encuestas para medir la satisfacción de los pacientes en el hospital de EsSalud.					
<b>D5: Gestión financiera</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	El presupuesto institucional se aprueba bajo consenso con las áreas operativas.					
19	La institución realiza las prestaciones de los servicios según costos estándares y acorde a nuestra realidad.					
20	La institución realiza gestiones para incremento presupuestal en las instancias pertinente.					



## Ficha técnica del cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria.
<b>2) Autor:</b> <b>Adaptación:</b>	Villanueva Salazar, Karina Antonella
<b>3) N° de ítems</b>	20
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	15 minutos
<b>6) Población</b>	45 profesionales de un centro de salud de Chiclayo.
<b>7) Finalidad</b>	Identificar el nivel de gestión hospitalaria de un centro de salud de Chiclayo.
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	<p>Este cuestionario evaluó cinco dimensiones:</p> <p>I. Información (ítems 1, 2, 3, 4, 5); Mala [5-12], Regular: [13-19], Buena: [20-25].</p> <p>II. Control (ítems 6, 7, 8, 9); Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20].</p> <p>III. Talento de la persona (ítems 10, 11, 12, 13); Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20].</p> <p>IV. Logístico y suministro (ítems 14, 15, 16, 17); Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20].</p> <p>V. Gestión financiera (ítems 18, 19, 20); Mala [3-7], Regular: [8-11], Buena: [12-15].</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</p>
<b>10) Propiedades psicométricas:</b>	

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la gestión hospitalaria en un centro de salud de Chiclayo, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 profesionales de salud con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $r = 0.876$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

**11) Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Mala [20-51], Regular: [52-82], Buena: [83-100].

Estos valores se tomaron en cuenta para ubicar a los profesionales de salud para efectos del análisis de resultados.

## Confiabilidad del instrumento 1: Gestión hospitalaria

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	43.15	46.871	0.609	0.865
ITEM2	43.15	52.450	0.146	0.883
ITEM3	43.15	48.029	0.554	0.867
ITEM4	42.75	51.355	0.302	0.876
ITEM5	42.80	51.642	0.240	0.879
ITEM6	42.70	49.695	0.552	0.868
ITEM7	43.00	47.053	0.700	0.861
ITEM8	42.80	48.484	0.497	0.869
ITEM9	42.75	51.776	0.258	0.877
ITEM10	42.95	51.313	0.349	0.874
ITEM11	42.75	50.724	0.529	0.869
ITEM12	42.80	48.484	0.624	0.865
ITEM13	43.00	50.526	0.348	0.875
ITEM14	42.70	51.589	0.398	0.872
ITEM15	42.75	49.250	0.614	0.866
ITEM16	42.90	49.884	0.589	0.867
ITEM17	42.65	50.871	0.496	0.870
ITEM18	43.00	47.684	0.716	0.862
ITEM19	42.90	49.253	0.675	0.865
ITEM20	43.20	48.063	0.582	0.866

## Instrumento de recolección de datos 2

### Cuestionario que evaluó la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de satisfacción del usuario, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	OPCION DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>D1: Capacitación</b>					
1	Existe capacitación del personal administrativo y asistencial del hospital.					
2	Usted cree que la inducción del personal administrativo y asistencial del hospital I					
3	Qué opinión tienen usted sobre la capacitación en equipo del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto					
4	usted cree que el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto cumplen con sus labores de manera					
5	Cuál es la percepción que usted tiene sobre la experiencia del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto					
	<b>D2: Desarrollo de personas</b>					
6	Cree usted que después del conocimiento inicial del puesto laboral, el personal administrativo y asistencial					

	del hospital II-2 Tarapoto demuestra desarrollo					
7	Qué opinión tiene usted, sobre las capacidades que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital					
8	Cuál es la percepción que tienen usted, sobre el desarrollo profesional del personal administrativo y asistencial del hospital					
9	Cree usted que los méritos que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital					
10	Cuál es la percepción que tiene usted sobre las remuneraciones que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital					
<b>D3: Motivación</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Cree usted que la relación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital					
12	Cuál es la opinión que tiene usted sobre la confianza laboral del personal administrativo y asistencial del hospital					
13	Cuál es la percepción sobre la comunicación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital					
14	Según usted, cree que el respeto laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital					
15	Cuál es la percepción según usted de la tolerancia laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital					

## Ficha técnica del cuestionario que evaluó la gestión del talento humano

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario que evaluó la gestión del talento humano.
<b>2) Autor:</b>	Villanueva Salazar, Karina Antonella
<b>3) Adaptación:</b>	
<b>4) N° de ítems</b>	15
<b>5) Administración</b>	Individual
<b>6) Duración</b>	15 minutos
<b>7) Población</b>	45 profesionales de un centro de salud de Chiclayo.
<b>8) Finalidad</b>	Identificar el nivel de gestión del talento humano de un centro de salud de Chiclayo.
<b>9) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p><b>10) Codificación:</b> Este cuestionario evaluó tres dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Capacitación (ítems 1, 2, 3, 4, 5); Mala [5-12], Regular: [13-19], Buena: [20-25].</li> <li>II. Desarrollo de personas (ítems 6, 7, 8, 9, 10); Mala [5-12], Regular: [13-19], Buena: [20-25].</li> <li>III. Motivación (ítems 11, 12, 13, 14, 15); Mala [5-12], Regular: [13-19], Buena: [20-25].</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Propiedades psicométricas:</b></p> <p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el</p>	

método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 profesionales de salud con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $r = 0.857$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

**Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Mala [15-38], Regular: [39-61], Buena: [62-75].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los profesionales de salud para efectos del análisis de resultados.

## Confiabilidad del instrumento 2: Gestión del talento humano

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	44.00	47.474	0.384	0.853
ITEM2	43.95	45.418	0.669	0.842
ITEM3	44.05	53.103	-0.179	0.874
ITEM4	44.25	46.303	0.448	0.850
ITEM5	43.90	48.305	0.324	0.855
ITEM6	43.95	45.103	0.707	0.840
ITEM7	44.05	46.261	0.532	0.847
ITEM8	43.70	45.800	0.685	0.842
ITEM9	43.95	46.997	0.483	0.849
ITEM10	44.05	43.839	0.809	0.835
ITEM11	44.05	48.997	0.204	0.861
ITEM12	44.05	46.787	0.473	0.849
ITEM13	43.85	47.608	0.462	0.850
ITEM14	44.00	45.474	0.599	0.844
ITEM15	43.85	48.766	0.317	0.857



### Anexo 3: Validación de Instrumentos de recolección de datos

#### Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión hospitalaria	Información	Sistema de conducción	1. Se almacena información de los indicadores responsables los programas presupuestales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. Se acceden a los datos fácilmente del avance de indicadores y gestión para tomar decisiones las institucionales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			3. El personal encargado de la recolección de la información del hospital es competente en sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. La información que se almacena es oportuna confiable y consistente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			5. La información es analizada periódicamente con los responsables y el equipo de gestión.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	control	Corrección	6. La evaluación de la atención recibida es buena.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Retroalimentación	7. La dotación de materiales, insumos, equipos médicos son de buena calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Auditoria contable	8. El nivel del personal asistencial es bueno.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Auditoria administrativa	9. La ejecución presupuestal de ingresos y gasto es la correcta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Talento de la	Evaluación de desempeño laboral	10. El personal muestra predisposición en el desempeño de sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X	

	Desarrollo de potencial	11. El personal tiene empatía con los usuarios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacitación y desarrollo	12. El diagnóstico que brindan es entendible.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Ambiente seguro	13. El personal asistencial y administrativo tiene capacitación para la mejora continua.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Logístico y suministro	Sistema de gestión financiera	14. Se dotan de recursos humanos especialistas en función a necesidad institucional	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		15. Existe abastecimiento de insumo y dispositivos médicos en el hospital oportunamente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		16. Existe la falta de infraestructura adecuada, equipos biomédicos y ambulancia para atención de emergencia	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		17. Se realizan encuestas para medir la satisfacción de los pacientes en el hospital de EsSalud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Gestión financiera	Sistema de información	18. El presupuesto institucional se aprueba bajo consenso con las áreas operativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		19. La institución realiza las prestaciones de los servicios según costos estándares y acorde a nuestra realidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		20. La institución realiza gestiones para incremento presupuestal en las instancias pertinente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

  
**MERINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET**

**DNI: 74357773**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión del talento humano	Capacitación	Capacitación de habilidades generales	1. Existe capacitación del personal administrativo y asistencial del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. Usted cree que la inducción del personal administrativo y asistencial del hospital I	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Capacitación en temas específicos para el cargo	3. Qué opinión tienen usted sobre la capacitación en equipo del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Capacitación es necesarias para la función	4. usted cree que el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto cumplen con sus labores de manera	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			5. Cuál es la percepción que usted tiene sobre la experiencia del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Desarrollo de personas	Entrenamiento permanente	6. Cree usted que después del conocimiento inicial del puesto laboral, el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto demuestra desarrollo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Desarrollo personal	7. Qué opinión tiene usted, sobre las capacidades que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			8. Cuál es la percepción que tienen usted, sobre el desarrollo profesional del personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	Desarrollo organizacional	9. Cree usted que los méritos que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		10. Cuál es la percepción que tiene usted sobre las remuneraciones que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Motivación	Cooperación	11. Cree usted que la relación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comunicación	12. Cuál es la opinión que tiene usted sobre la confianza laboral del personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Protección	13. Cuál es la percepción sobre la comunicación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Cooperación	14. Según usted, cree que el respeto laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comunicación	15. Cuál es la percepción según usted de la tolerancia laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

  
**MERINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET**

DNI: 74357773

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Merino Segura, Arleth Naroky Janet

**Institución donde labora:** Red prestacional Hospital Pomabamba

**Especialidad:** Maestro en gestión de los servicios de la salud

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario para evaluar la Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo.

**Autor (s) del instrumento (s):** Villanueva Salazar, Karina Antonella.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					x

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>						x
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							50
		CINCUENTA					

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD


Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50
----

Lugar y fecha

Chiclayo, 20 de octubre 2022



MÉRINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET

**DNI: 74357773**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MERINO SEGURA**  
Nombres **ARLETH NAROKY JANET**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **74357773**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156544**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 27 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000753646

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 27/05/2022 15:28:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

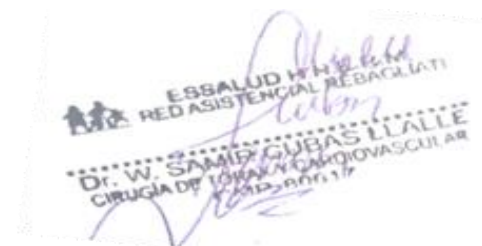
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento

## Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Gestión hospitalaria	Información	Sistema de conducción	1. Se almacena información de los indicadores responsables los programas presupuestales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			2. Se acceden a los datos fácilmente del avance de indicadores y gestión para tomar decisiones las institucionales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			3. El personal encargado de la recolección de la información del hospital es competente en sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			4. La información que se almacena es oportuna confiable y consistente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			5. La información es analizada periódicamente con los responsables y el equipo de gestión.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	control	Corrección	6. La evaluación de la atención recibida es buena.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Retroalimentación	7. La dotación de materiales, insumos, equipos médicos son de buena calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Auditoría contable	8. El nivel del personal asistencial es bueno.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Auditoría administrativa	9. La ejecución presupuestal de ingresos y gasto es la correcta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Talento de la persona	Evaluación de desempeño laboral	10. El personal muestra predisposición en el desempeño de sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		



	Desarrollo de potencial	11. El personal tiene empatía con los usuarios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacitación y desarrollo	12. El diagnostico que brindan es entendible.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Ambiente seguro	13. El personal asistencial y administrativo tiene capacitación para la mejora continua.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Logístico y suministro	Sistema de gestión financiera	14. Se dotan de recursos humanos especialistas en función a necesidad institucional	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		15. Existe abastecimiento de insumo y dispositivos médicos en el hospital oportunamente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		16. Existe la falta de infraestructura adecuada, equipos biomédicos y ambulancia para atención de emergencia	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		17. Se realizan encuestas para medir la satisfacción de los pacientes en el hospital de EsSalud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Gestión financiera	Sistema de información	18. El presupuesto institucional se aprueba bajo consenso con las áreas operativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		19. La institución realiza las prestaciones de los servicios según costos estándares y acorde a nuestra realidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		20. La institución realiza gestiones para incremento presupuestal en las instancias pertinente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		



DNI: 70060625

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Gestión del talento humano	Capacitación	Capacitación de habilidades generales	1. Existe capacitación del personal administrativo y asistencial del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			2. Usted cree que la inducción del personal administrativo y asistencial del hospital I	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Capacitación en temas específicos para el cargo	3. Qué opinión tienen usted sobre la capacitación en equipo del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Capacitaciones necesarias para la función	4. usted cree que el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto cumplen con sus labores de manera	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
				5.Cuál es la percepción que usted tiene sobre la experiencia del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Desarrollo de personas	Entrenamiento permanente	6. Cree usted que después del conocimiento inicial del puesto laboral, el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto demuestra desarrollo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Desarrollo personal	7. Qué opinión tiene usted, sobre las capacidades que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			8.Cuál es la percepción que tienen usted, sobre el desarrollo profesional del personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			

Motivación	Desarrollo organizacional	9. Cree usted que los méritos que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
		10. Cuál es la percepción que tiene usted sobre las remuneraciones que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Cooperación	11. Cree usted que la relación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Comunicación	12. Cuál es la opinión que tiene usted sobre la confianza laboral del personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Protección	13. Cuál es la percepción sobre la comunicación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Cooperación	14. Según usted, cree que el respeto laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					
	Comunicación	15. Cuál es la percepción según usted de la tolerancia laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X					

**DNI: 70060625**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Cubas Llalle, Wildor Samir

**Institución donde labora:** Hospital Regional Lambayeque

**Especialidad:** Maestro en gerencia de los servicios de la Salud

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario para evaluar la Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

**Autor (s) del instrumento (s):** Villanueva Salazar, Karina Antonella.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					x

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					x
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50
		CINCUENTA				

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

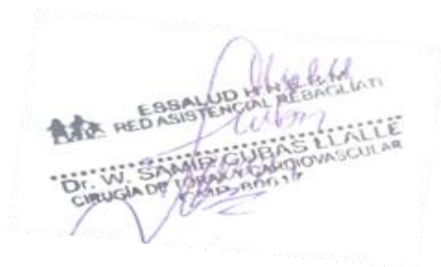
**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50
----

Lugar y fecha

Chiclayo, 20 de octubre 2022

**DNI: 70060625**





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUBAS LLALLE**  
Nombres **WILDOR SAMIR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **70060625**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**  
Rector Usmp **RAUL EDUARDO BAO GARCIA**  
Secretario Gral **RODOLFO GAVILANO OLIVER**  
Decano **FRANK VALENTIN LIZARASO CAPARO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**  
Fecha de Expedición **11/12/20**  
Resolución/Acta **781-2020-CU-R-USMP**  
Diploma **0142623**  
Fecha Matrícula **03/04/2018**  
Fecha Egreso **02/04/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
09 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001146365

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 09/02/2023 21:19:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Gestión hospitalaria	Información	Sistema de conducción	1. Se almacena información de los indicadores responsables los programas presupuestales.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			2. Se acceden a los datos fácilmente del avance de indicadores y gestión para tomar decisiones las institucionales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			3. El personal encargado de la recolección de la información del hospital es competente en sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			4. La información que se almacena es oportuna confiable y consistente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			5. La información es analizada periódicamente con los responsables y el equipo de gestión.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	control	Corrección	6. La evaluación de la atención recibida es buena.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Retroalimentación	7. La dotación de materiales, insumos, equipos médicos son de buena calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Auditoria contable	8. El nivel del personal asistencial es bueno.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Auditoria administrativa	9. La ejecución presupuestal de ingresos y gasto es la correcta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Talento de la persona	Evaluación de desempeño laboral	10. El personal muestra predisposición en el desempeño de sus actividades.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	Desarrollo de potencial	11. El personal tiene empatía con los usuarios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacitación y desarrollo	12. El diagnóstico que brindan es entendible.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Ambiente seguro	13. El personal asistencial y administrativo tiene capacitación para la mejora continua.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Logístico y suministro	Sistema de gestión financiera	14. Se dotan de recursos humanos especialistas en función a necesidad institucional	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		15. Existe abastecimiento de insumo y dispositivos médicos en el hospital oportunamente	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		16. Existe la falta de infraestructura adecuada, equipos biomédicos y ambulancia para atención de emergencia	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		17. Se realizan encuestas para medir la satisfacción de los pacientes en el hospital de EsSalud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Gestión financiera	Sistema de información	18. El presupuesto institucional se aprueba bajo consenso con las áreas operativas.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		19. La institución realiza las prestaciones de los servicios según costos estándares y acorde a nuestra realidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		20. La institución realiza gestiones para incremento presupuestal en las instancias pertinente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

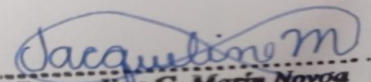
Jacqueline C. Marín Novoa  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP: 91202

DNI: 70936798



Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Gestión del talento humano	Capacitación	Capacitación de habilidades generales	1. Existe capacitación del personal administrativo y asistencial del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			2. Usted cree que la inducción del personal administrativo y asistencial del hospital I	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Capacitación en temas específicos para el cargo	3. Qué opinión tienen usted sobre la capacitación en equipo del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			Capacitaciones necesarias para la función	4. usted cree que el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto cumplen con sus labores de manera	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
				5. Cuál es la percepción que usted tiene sobre la experiencia del personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Desarrollo de personas	Entrenamiento permanente	6. Cree usted que después del conocimiento inicial del puesto laboral, el personal administrativo y asistencial del hospital II-2 Tarapoto demuestra desarrollo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
		Desarrollo personal	7. Qué opinión tiene usted, sobre las capacidades que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
			8. Cuál es la percepción que tienen usted, sobre el desarrollo profesional del personal administrativo y asistencial del	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			

Motivación	Desarrollo organizacional	hospital																
		9. Cree usted que los méritos que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
		10. Cuál es la percepción que tiene usted sobre las remuneraciones que reciben el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Cooperación	11. Cree usted que la relación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Comunicación	12. Cuál es la opinión que tiene usted sobre la confianza laboral del personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Protección	13. Cuál es la percepción sobre la comunicación laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Cooperación	14. Según usted, cree que el respeto laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	Comunicación	15. Cuál es la percepción según usted de la tolerancia laboral que tiene el personal administrativo y asistencial del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				

  
 Jacqueline C. María Novoa  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP: 91202

DNI: 70936798

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Marín Novoa, Jacqueline

Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque

Especialidad: Maestro en gestión de los servicios de la salud

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud de Chiclayo

Autor (s) del instrumento (s): Villanueva Salazar, Karina Antonella.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					x

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>						x
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							50
		CINCUENTA					

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

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

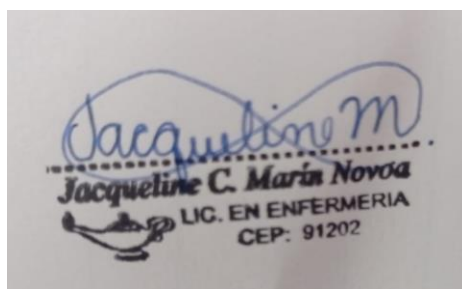
Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50
----

Lugar y fecha

Chiclayo, 20 de octubre 2022



**DNI: 70936798**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MARIN NOVOA**  
Nombres **JACQUELINE CAROL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **70936798**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156537**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
**09 de Febrero de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001146357

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 09/02/2023 21:10:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Anexo 4: Base de datos del cuestionario sobre Gestión hospitalaria

DIMENSIONES Nº PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	Información					control				Talento de la persona				Logístico y suministro				Gestión financiera		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	4	4	2	5	2	3	3	3	2	5	2	2	3	3	3	4	3	2
2	3	2	2	3	2	3	3	5	4	2	2	3	3	3	5	4	2	2	4	4
3	4	3	3	2	3	4	5	3	2	2	3	4	5	5	3	2	2	4	2	1
4	2	3	2	2	5	2	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3
5	3	4	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	4	4	2	2	5	3	2	3
6	2	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4
7	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2
8	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	4
9	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3
10	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
11	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	4	4	2	1	3	4	3	2
12	2	4	5	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4
13	2	2	3	3	2	3	3	1	1	4	2	3	4	4	1	1	4	4	2	1
14	3	3	4	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	1	2	1	2	1	4	3
15	5	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	3	2	2	2	2	4	3	1	2
16	3	3	3	4	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	1	2	3	2
17	4	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3
18	2	4	3	2	1	3	3	5	2	3	1	3	1	1	5	2	2	3	2	5
19	3	2	3	2	1	2	5	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	5	3	3
20	2	4	4	1	2	3	3	4	5	2	3	3	1	1	4	5	1	3	5	4
21	3	1	2	1	1	3	4	2	3	1	1	3	1	2	2	3	2	4	3	2
22	3	2	3	3	1	4	2	3	4	1	2	3	3	1	3	4	1	2	4	3
23	4	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2

24	2	3	3	1	3	4	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3
25	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	5	1	3	2	3	2	2	3	2	3
26	5	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
27	3	1	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	5	3	2	3	2	4	3	3
28	4	3	1	2	5	2	2	4	4	5	2	1	3	5	3	3	2	3	4	2
29	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2
30	3	2	2	5	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3
31	2	3	2	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	5
32	3	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	2	3	4	3	4	5	3	3
33	3	3	3	3	2	4	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	5	4
34	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2
35	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	4	2	4	3	2	1	2	2	4	3
36	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2
37	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3
38	2	3	2	4	4	3	3	5	2	3	2	3	3	4	5	2	4	3	2	3
39	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4
40	5	3	3	4	4	2	3	4	5	3	3	3	2	4	4	5	4	4	3	2
41	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4
42	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	1	3	3	3	4	4	2	1
43	2	2	2	2	1	4	3	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	4	2
44	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2
45	2	5	3	1	2	4	3	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	2	1

### Base de datos del cuestionario sobre Gestión del talento humano

DIMENSIONES N° PREGUNTAS N° ENCUESTADO	Capacitación					Desarrollo de personas					Motivación				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	2	3	2	2	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3
2	1	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2	3
3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	4	5	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4
5	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	1
6	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
7	5	2	2	2	2	5	3	3	5	5	4	5	3	4	2
8	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2
9	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3
10	2	2	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5
11	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	4	4	4	2	1	1	2	2	5	2	5	5	4
13	3	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3
15	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2
16	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
17	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	2	4	2	2	3
18	3	2	4	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3
20	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2
21	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2
22	1	2	3	2	2	5	3	3	5	5	4	1	1	1	3
23	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1
24	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3



25	1	1	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3
26	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	1	3	5
28	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
31	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5
33	1	1	2	3	3	5	3	3	5	1	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5
35	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1
36	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
37	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	1	1	3
38	2	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
39	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	3
40	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5
42	2	3	3	2	2	5	2	3	5	3	2	2	2	3	3
43	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	3
45	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	1

## Anexo 5: Análisis descriptivo

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la gestión hospitalaria*

		Nivel			
		Deficiente	Regular	Bueno	Total
Dimensiones	Información	17	19	9	45
		38%	42%	20%	100%
	control	17	18	11	46
		38%	40%	24%	102%
	Talento de la persona	19	18	9	46
		42%	40%	20%	102%
	Logístico y suministro	20	17	9	46
		44%	38%	20%	102%
	Gestión financiera	13	16	12	41
		29%	36%	27%	91%
Variable	Gestión hospitalaria	17	19	9	45
		38%	42%	20%	100%

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

En lo concerniente al análisis descriptivo efectuado a la variable gestión hospitalaria se determinó que prevaleció el nivel regular representado por el 42% de los encuestados, además el 38% presentó un nivel deficiente y el 20% un nivel bueno. De igual manera en el análisis de las dimensiones se llegó a identificar que el 42% del personal asistencial enfatizó que en un centro de salud de Chiclayo existe un nivel regular de información, 40% regular de control, 42% deficiente de talento de la persona, 44% deficiente de logístico y suministro y 36% regular de gestión financiera.

**Tabla 9***Análisis descriptivo de la gestión del talento humano*

		<b>Nivel</b>			
		Deficiente	Regular	Bueno	Total
Dimensiones	Capacitación	17	19	9	45
		38%	42%	20%	100%
	Desarrollo de personas	17	18	11	46
		38%	40%	24%	102%
	Motivación	19	18	9	46
		42%	40%	20%	102%
Variable	Gestión del talento humano	17	19	9	45
		38%	42%	20%	100%

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

En lo concerniente al análisis descriptivo efectuado a la variable gestión del talento humano se determinó que prevaleció el nivel regular representado por el 42% de los encuestados, además el 38% presentó un nivel deficiente y el 20% un nivel bueno. De igual manera en el análisis de las dimensiones se llegó a identificar que el 42% del personal asistencial enfatizó que en un centro de salud de Chiclayo existe un nivel regular de capacitación, 40% regular de desarrollo de personas y 42% deficiente de motivación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MANUEL ANTONIO CARDOZA SERNAQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y gestión del talento humano en un centro de salud

de Chiclayo", cuyo autor es VILLANUEVA SALAZAR KARINA ANTONELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL ANTONIO CARDOZA SERNAQUE <b>DNI:</b> 02855165 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6738-0683	Firmado electrónicamente por: CARMANUE el 14- 01-2023 19:45:42

Código documento Trilce: TRI - 0504842