



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional  
de un centro de salud, región Huánuco, 2023**

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

**AUTORA:**

Claudio Berrospi, Karina Janett (orcid.org/0009-0000-6216-6063)

**ASESORAS:**

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot (orcid.org/ 0000-0003-2373-1300)

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi padre que se encuentra en el cielo, a mi madre, y a mis hermanos por su apoyo incondicional; esa es la razón para seguir adelante y ser un buen profesional.

## **Agradecimiento**

En especial a los docentes de esta casa de primer nivel por su labor en formar buenos profesionales.

A mis asesores por sus aportes y sugerencias en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Cáratula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1 Diseño y tipo de la investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos .....	22
3.6 Método de análisis de datos .....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de variable Gestión del Recurso Humano y dimensiones.....	25
Tabla 2. Distribución de frecuencias de variable Desempeño Laboral y dimensiones .....	26
Tabla 3. Correlación de hipótesis general .....	27
Tabla 4. Correlación de la hipótesis específica 1 .....	28
Tabla 5. Correlación de hipótesis específica 2 .....	29
Tabla 6. Correlación de la hipótesis específica 3 .....	30
Tabla 7. Matriz de Operacionalización de variable 01: Gestión del recurso humano .....	47
Tabla 8. Matriz de operacionalización de variable 02: Desempeño laboral .....	48

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de investigación .....	16

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito, determinar la relación entre la gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Huánuco 2023, donde se desarrolló un estudio básico, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional; la muestra se conformó con 97 trabajadores del centro de salud, a quienes se les administró los cuestionarios, a fin de cuantificar las variables, gestión del recurso humano y desempeño laboral. En los hallazgos se demostró que existe una relación significativa, positiva baja, entre las variables, donde la significancia fue de 0.007 y su correlación de Rho de Spearman de 0.215. En la variable gestión del recurso humano, la dimensión capacitación de personal obtuvo una magnitud alta de 64.9%, en la variable desempeño laboral, la dimensión nivel de producción obtuvo una magnitud alta de 69.1%. Por lo cual, se concluyó que el desempeño de los empleados del centro de salud de Huánuco se implementa con mayor eficacia, cuanto más importantes son los resultados de la gestión del recurso humano, a nivel gerencial.

**Palabras clave:** *Gestión, recurso humano, desempeño laboral.*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between human resource management and job performance of the workers of a health center in Huánuco 2023, where a basic study was developed, with a quantitative approach, with a non-experimental cutting design. cross-sectional and correlational level; The sample was made up of 97 workers from the health center, to whom the questionnaires were administered, in order to quantify the variables, human resource management and job performance. The findings showed that there is a significant, low positive relationship between the variables, where the significance was 0.007 and its Spearman's Rho correlation was 0.215. In the human resource management variable, the personnel training dimension obtained a high magnitude of 64.9%, in the labor performance variable, the production level dimension obtained a high magnitude of 69.1%. Therefore, it was concluded that the performance of the employees of the Huánuco health center is implemented more effectively, the more important the results of human resource management are, at the managerial level.

**Keywords:** Management, human resources, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Para brindar mejores servicios en la economía mundial actual, las empresas públicas y privadas deben contar con personal calificado, también conocido como recursos humanos (RR.HH.), es un componente crucial de estas organizaciones, y su reclutamiento sigue un procedimiento cuidadoso y oportuno, (Castro y Delgado, 2020). Al mencionar a los recursos humanos para la salud, se hace referencia a profesionales dedicados al cuidado de la vida humana.

Inga et al. (2022) dieron a conocer que, si bien los recursos humanos se consideraron un activo crucial a fin de alcanzar los propósitos de la empresa, varios estudios realizados en todo el mundo habían demostrado la necesidad de mantener lazos con ellos, no obstante, únicamente el 13% de los trabajadores en todo el globo, informaron encontrarse comprometidos.

La desvalorización en los profesionales de la salud por parte de la gerencia y los clientes, redujo la motivación y repercutió negativamente en el desempeño laboral, que fue influenciado por variables tanto internas como externas, se realizó una mejora en la gestión de RR.HH., que incluyó la mejora continua y el surgimiento de sistemas que favorecieran el desarrollo personal, de tal modo, se mejoraron las habilidades y competencias del personal (Inga et al., 2022).

Motivar a los trabajadores y mejorar progresivamente el manejo acerca de los medios humanos, se ha vuelto difícil, con respecto a los gerentes de recursos humanos debido al crecimiento de las peticiones de salud. La función pública en el Perú cuenta con un procedimiento burocrático sobre los medios humanos como parte de la reforma y actualización sobre la gestión pública de la nación. No obstante, en estudios realizados dentro del ámbito nacional, se evidenció una carencia de valoraciones o evaluaciones acerca del ejercicio profesional, los empleados se desmotivaron cuando se descuidó estas áreas, lo que ha reducido la producción (Inga et al., 2022).

En la región Huánuco, en los establecimientos de salud, se observaron déficits en la gerencia de los RR.HH. relacionados con los profesionales de la salud, incluida la ausencia de un plan de formación orientado tanto al desempeño profesional como a la satisfacción psicológica. Además, estos profesionales que

tenían baja autoestima, poco impulso, mínima empatía y paciencia con los pacientes que utilizaron los servicios médicos.

Se generó el siguiente problema principal, ¿Cuál es la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?, y los problemas específicos, a) ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?, b) ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?, c) ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?

Justificación teórica: Este estudio incorporó varias contribuciones teóricas de los escritores, lo que sirvió para medir tanto el ejercicio de los profesionales de salud, así como la administración de los RR.HH. también dicha investigación sugirió facilitar entornos que mejoren la intercomunicación entre trabajadores, donde se practiquen comunicaciones asertivas y amigables. La investigación se justifica metodológicamente, ya que ofrece a los futuros investigadores herramientas para evaluar investigaciones a fines, dichas herramientas fueron los cuestionarios sobre el manejo de los RR.HH. y el desempeño laboral de los trabajadores. En cuanto a la justificación práctica, el estudio actual fue vital para conocer el nivel de la gestión de los gerentes, así mismo, permitió observar el efecto de dicha gestión, considerando las sugerencias de comunicación y posibles soluciones de la investigación, como pruebas psicológicas personales e iniciativa de desempeño por parte de los trabajadores, con el fin de lograr una gestión de RR.HH. más eficaz y servir como un manual o un modelo para otras empresas.

El objetivo general fue, determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, los objetivos específicos: a) Determinar la relación de la gestión del recurso humano con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, b) Determinar la relación de la gestión del recurso humano con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, c) Determinar la relación de la gestión del recurso humano

con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

La hipótesis general fue, la gestión del recurso humano se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, las hipótesis específicas fueron: a) La gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, b) La gestión del recurso humano se relaciona con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023, c) La gestión del recurso humano se relaciona con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En Ecuador, Morales y Paredes (2020) realizaron un estudio cuyos objetivos fueron identificados, los factores más importantes que inciden sobre la excelencia en las operaciones de la UTA, emplearon un procedimiento de manera cuantitativa de tipo descriptivo, no experimental correlacional, para evaluar el estado actual acerca del manejo burocrático, además de conocer el impacto del manejo burocrático sobre la excelencia en los servicios; concluyeron que los resultados mostraron que, cuando los procesos involucrados mejoran, se genera un vínculo directo considerable a través del manejo burocrático y la excelencia de los servicios; donde el valor de correlación de Spearman fue de 0,898.

Asimismo, en Ecuador, Gaspar (2021) presentó un análisis con el objetivo de examinar la importancia de gestionar el potencial humano y cómo afecta las actividades laborales dentro de las empresas para lograr el éxito económico, para tal efecto se realizó una investigación narrativa, no experimental, correlacional, donde se obtuvo un vínculo significativo entre el potencial humano y las actividades laborales, cuyo valor de vinculación de Rho de Spearman fue de 0,673, lo que llevó a concluir que las empresas que emplean una gestión de RR.HH. superior y eficiente son responsables del sólido ejercicio profesional de los empleados, el cumplimiento de los propósitos comerciales y el éxito general de la organización.

Otro estudio realizado en el mismo país, Cabezas-Ramos y Brito-Aguilar (2021) el objetivo que tuvieron en su indagación era analizar los efectos del manejo de las habilidades humanas con respecto al ejercicio profesional del personal de las estaciones de servicio, donde combinaron un enfoque descriptivo, cualitativo y cuantitativo, en el cual se obtuvo una relación altamente significativa entre el manejo de habilidades humanas y el ejercicio profesional, donde el valor de Rho de Spearman fue de 0,864, por lo que se concluyó que para lograr los niveles de desempeño laboral eficiente que se ofrecía en la estación de servicio, se requirió profundizar la administración del talento.

En Cuba, en el estudio realizado por Souto-Anido et al. (2021) tuvieron por objetivo, examinar las prácticas de gestión sobre las causas de las relaciones profesionales de una organización, utilizando la teoría de los efectos olvidados

(TEO), dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, en el cual se obtuvo una relación significativa entre las prácticas de gestión y las causas de las relaciones profesionales, donde el valor de Rho de Spearman fue de 0,562, lo permitió concluir que el TEO logró analizar los vínculos directos entre los trabajadores, así como vínculos poco conocidos, también se determinó que un mayor manejo de RR.HH. generó mejores resultados en el desempeño de los empleados.

En Indonesia, en el informe de Wulaningrum et al. (2020) el fin era demostrar empíricamente que las presiones institucionales para el isomorfismo influyen en la forma en que se emplean los sistemas sobre la justificación de cuentas y la medición del ejercicio en las empresas del sector público, lo que significa, lo primordial que es reforzar las competencias que disponen los recursos humanos, sobre contrarrestar cualquier impacto negativo que las presiones externas puedan tener sobre los empleados y los mecanismos para evaluar el desempeño y la responsabilidad, y que existe una relación entre estos dos factores, se encuestó a 209 regencias, principalmente en Yogyakarta, y gobiernos locales en Java Central utilizando enfoques mixtos y un diseño explicativo secuencial, el resultado fue que el proceso de institucionalización de la medición del desempeño está influenciado por presiones, particularmente presiones miméticas institucionales y coercitivas, y que los efectos de las presiones institucionales sobre el uso del sistema de medición del desempeño no debilitaron la capacidad de recursos humanos, finalmente, se estableció que la instalación de un mecanismo de medición del ejercicio profesional, incentiva a las instituciones de los gobiernos locales a ser más responsables.

En Colombia, Solano et al. (2019) en su informe, el fin era diseñar estrategias que progresen en la excelencia de vida de los trabajadores administrativos para cumplir con las responsabilidades relacionadas con el trabajo como empleado de manera efectiva, emplearon una estrategia no experimental transeccional correlacional cuantitativa; llegaron a concluir de que el desempeño del trabajador es importante para su calidad de vida; las actividades que permitan el desarrollo y ejecución de actividades asistenciales, recreativas y culturales no son suficientemente ejecutadas; los trabajadores no ejercen un liderazgo efectivo, ya

que no son compensados por sus esfuerzos, además, un valor de correlación de Pearson de 0,01 descubrió una alta relación entre un aumento en la calidad de vida de los trabajadores y su desempeño laboral, el trabajo también mejoró su calidad de vida.

En el Perú, Bendezú y Taipe (2023) el fin de su informe en Huancavelica, fue aclarar el vínculo existente acerca del manejo del capital humano y la productividad en los sub gerentes en la municipalidad distrital de Acoria - Huancavelica, 2020, el análisis fue de corte transversal, se utilizó un diseño no experimental y se consideró como conjunto de estudio a 27 subordinados del municipio distrital de Acoria. Se concluyó que el ejercicio profesional se incrementará en la medida en que el potencial humano sea efectivamente administrado debido al vínculo significativo, demostrando un valor de Rho de Spearman de 0.988 y un valor de p de 0.05.

En un estudio similar realizado en Lima, en la investigación de Napuri (2022) el propósito fue evaluar la gestión de RR.HH. y su efecto en el desempeño de su trabajo por parte del personal del departamento de seguros de un hospital en Barranca, con un enfoque cuantitativo, se encuestó a 80 empleados del departamento de neonatología de un hospital de Barranca, se descubrió que, en 2022, los empleados sobresalieron en su desenvolvimiento laboral, lo que respalda el manejo del suministro humano, demostrando que tenían un muy bajo vínculo positivo, en medio de la gestión de RR.HH. y el ejercicio profesional, se utilizó la escala de Likert en ambas respuestas y los resultados fueron los siguientes: Las variables parecen estar correlacionadas debido al nivel de significación bilateral de p valor, igual a 0,0000,05 y el valor de vínculo de Rho de Spearman fue positivo, pero débil, de 0,130.

En Chiclayo, Lluncor et al. (2021) el fin de su informe, fue medir las habilidades de los servidores como un elemento crucial de su rendimiento efectivo, la indagación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental y transversal; en el cual se obtuvo un vínculo significativo positivo entre las habilidades de los servidores y su rendimiento, con un p valor de 0.15 y una vinculación de Rho de Spearman de 0.657, por ello, se determinó que la alta dirección de los entes públicos o privados retomen poner en marcha un procedimiento regular de

evaluación del servidor, formación de capacidades, tendientes a mejorar sus habilidades y procedimientos de buen aprovechamiento laboral, y desarrollar una política de incentivos o reconocimientos económicos que motiven a los empleados, como la gestión de habilidades interpersonales, técnicas de comunicación, etc. para aumentar la felicidad de los empleados.

En Tarapoto, Panduro (2021) realizó el estudio que tuvo como fin evaluar el vínculo del ejercicio profesional de los empleados y el manejo de las habilidades humanas en Coopac, San Martín de Porres Ltda., Tarapoto-2020, se logró como conclusión que se da un vínculo natural, fuerte y significativa entre el manejo del potencial humano y el ejercicio profesional, con un vínculo de correlación de 0.826 y un p-valor (0.000 0.01) además, la indagación fue de diseño elemental, no experimental, de corte transversal, siendo un total de elementos de estudio, 85 encuestados.

Vargas (2019) en su investigación puesta en funcionamiento en la ciudad de Lima, mantuvo como propósito, evaluar el vínculo acerca del manejo burocrático sobre el ejercicio profesional en la Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2019, la metodología utilizada en este estudio fue un enfoque deductivo básico de prueba de hipótesis con una perspectiva cuantitativa, de nivel correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, lo que permitió indicar que se encontró un vínculo significativo en medio de tales variables, lo cual se evidenció con el nivel de significación menor a 0,005.

Respecto al manejo de los RR.HH., Mendivel et al. (2020) mencionaron que el objetivo primordial y básico de la gestión, es desarrollar el compromiso profesional, la independencia y la dedicación, el énfasis está en la gestión, que es de tipo político-administrativo, es decir, es más perceptiva que la administración y tiene más componentes humanos.

Varzoni y Amorim (2021) mencionaron que el manejo de los RR.HH. se define como un cúmulo de políticas y estrategias que facilitan los intereses entre los trabajadores y la institución, de tal manera que tales involucrados logren alcanzar sus propósitos en el transcurso del tiempo.

Armijos et al. (2019) mencionaron que el manejo del suministro humano, es un proceso cambiante que abarca a toda la entidad, está relacionado con el progreso y la adaptación de aquellos sistemas laborales orientados a mejorar los procesos de los mismos, en un tiempo corto o amplio. Así mismo, indicaron que dicho manejo se basa, en organizar un conjunto de actividades medibles, que permitan progresar en el desarrollo de los ciclos de selección, así como en el desempeño, la evaluación y finalmente la capacitación de los empleados.

Madero y Rodríguez (2018) afirmaron que en 1960, Douglas McGregor presentó y probó la teoría X e Y vinculadas al manejo de RR.HH., donde la teoría X se basó en establecer un orden jerárquico y burocrático, predominando un mando arbitrario, cuyo realce era lo que el empleado producía, una forma justa de laboral, sin derecho a opinar y tampoco recibir una recompensa en el desempeño, de tal modo se obtuvo empleados conformistas que trabajaban solo para obtener su pago monetario y si no se cumplía los objetivos, se inventaban excusas, sin embargo, la teoría Y propuso un enfoque diferente, donde predominó el liderato, buscando siempre la manera de fortalecer a los trabajadores, no solo con incentivos monetarios, también con motivación y satisfacción de lograr metas personales.

Del mismo modo, Madero y Rodríguez (2018) mencionaron que McGregor indicó dos puntos de vista radicalmente diferentes, es decir, las mencionadas teóricas, X e Y sobre la motivación del empleador, y pensó que las entidades perseguían, ambos objetivos, una forma de liderato burocrático y de fortalecimiento.

Madero y Rodríguez (2018) indicaron que de acuerdo con la teoría X o la aplicación de un control arbitrario, los empleados son perezosos por naturaleza y usarán cualquier excusa para posponer su trabajo. Como resultado, son necesarias fuertes medidas de control y supervisión rutinaria del personal para una gestión eficaz de las personas, así como una contextura arborescente de un alcance limitado con influencia en todos los niveles, esta hipótesis sostiene que, sin un atractivo programa de incentivos, los trabajadores estarían desmotivados y buscarían minimizar el riesgo.

Bazalar y Choquehuanca (2020) indicaron que los gerentes que han sido influenciados por la Teoría X, piensan que alguien debe eventualmente aceptar la

responsabilidad, piensan que una gran parte de la fuerza laboral trabaja solo para ellos y que su principal motivación para trabajar es ganar dinero, con frecuencia culpan al personal sin abordar la política, el sistema o la falta de capacitación que podría ser la causa raíz de los problemas.

López (2019) indicó que, inspirada en la Teoría X, se proporciona la Teoría Y o la aplicación de un liderazgo fortalecedor, la cual, sostiene que los trabajadores están motivados, ansiosos y ambiciosos para asumir tareas adicionales, además de practicar la autodisciplina, el autogobierno, la independencia y la emancipación, la gerencia siente que el personal está contento con su trabajo, además, sienten que los empleados quieren ser creativos y con visión de futuro en su trabajo, existe el potencial de aumentar la producción si a los trabajadores se les da la flexibilidad de trabajar lo mejor que puedan sin estar limitados por restricciones.

Goicochea (2019) enfatizó cómo, a pesar de lo básicos que puedan parecer estos conceptos, proporcionan la base para que una nueva generación de pensadores y profesionales de la gestión comprenda las dinámicas cambiantes de la conducta humana, cuando se considera demasiado literalmente, parecería que las ideas X e Y son irrealmente severas; la mayoría de los trabajadores, entre los que se incluyen a los gerentes, se encuentran en el centro de los dos.

Rivadeneira (2023) indicó que el manejo de los RR.HH., en términos de marcos conceptuales, engloba todas las actitudes y actividades gerenciales que definen el clima de comunicación de la fundación y de sus empleados, el personal de una organización se gestiona a través de un proceso que incorpora aspectos de gestión de personas para lograr sus objetivos

Becerra (2021) afirmó que el objetivo de la variable gestión es encontrar, elegir y mantener profesionales, lo que sugiere una variedad de técnicas de recursos humanos que dependen de la presencia de socios, se cubren las proyecciones de nómina, rendición de cuentas, objeto social, contrato, registro, sucesión y custodia y objetivos.

Stewart (2023) mencionó que el manejo del suministro humano (GRH) dispone de tres situaciones básicas de tipo ideal que se pueden deducir de la investigación actual, un tipo de reorganización sencilla, en la que la primera

prioridad de una empresa es reducir los costos lo más rápido posible, generalmente mediante el despido de empleados, es como lanzar una granada en una habitación llena de gente sin pensarlo bien. Donde la GRH juega un rol importante debido al alcance que genera su aplicación en la empresa. La segunda situación es mantener un empleo remunerado y la tercera situación es la reorganización responsable.

Por otro lado, Hewett et al. (2020) mencionaron que incluso ante dificultades económicas leves, la GRH apoya las opciones de despido.

Shuang et al. (2023) indicaron que la GRH ha sido elogiada por el papel que desempeña en facilitar, los esfuerzos proactivos de las empresas para resolver los desafíos del ambiente y el compromiso social, empresarial, sin comprometer la rentabilidad, la GRH abarca tanto el examen de las técnicas individuales, como los incentivos salariales y la formación interna, como la compilación de algunas de las más eficaces, en un todo cohesivo.

Stahl et al. (2020) afirmaron que los investigadores de la GRH han señalado los sistemas, estrategias, políticas y prácticas como una forma posible de lograr los objetivos de sostenibilidad de las empresas en un esfuerzo por ayudar a resolver estas dificultades.

Aust et al. (2020) mencionaron que las personas juegan un papel crucial en las organizaciones, particularmente en la eficacia y el éxito de los avances de sustentabilidad de una empresa, y la GRH ayuda a diversos entes para cumplir con sus propósitos de sustentabilidad corporativa. Este llamamiento se utiliza en la sostenibilidad como un medio para alcanzar los objetivos empresariales y como un fin para diseñar prácticas y procesos.

Respecto al ejercicio laboral o desempeño, Bautista et al. (2020) mencionaron que es la relación entre varios tipos de comportamiento y el avance de una persona, una colección de individuos, animales u otras formas de vida, ya sean humanos o no, relacionados en contraste con lo que eran los estándares o expectativas de trabajo creados previamente.

Mora y Rosado (2019) dieron a conocer que el desempeño, también es, tanto el hecho como la consecuencia de hacer algo, como satisfacer un deseo, actuar o realizar una tarea; dicha actividad también expone cómo se relaciona con la

personalidad de un documento, cuando una persona demuestra su capacidad para cambiar el desempeño anterior y mejorar los resultados futuros, se evalúa su desempeño, el especialista conoce su ubicación, objetivos y plan de acción.

Flokart (2020) indicó que medir el rendimiento de los empleados, es una de las prácticas de mayor importancia en el manejo de los RR. HH.

Vuong (2021) mencionó que tanto a nivel nacional e internacional, el manejo estratégico en los RR. HH. desarrolla un rol importante en las empresas, que puede ser significativo según las prácticas aplicadas, así mismo, en tales prácticas se debe tomar en cuenta modelos de negocio a seguir.

Lytle (2020) afirma que sí, un hospital no tiene a alguien con las calificaciones adecuadas para atender a un paciente lesionado, es una terrible noticia en una industria donde la escasez de personal, en realidad, tiene un gran impacto en los enfermos, significando en salvar su vida o lo contrario, como se demostró cuando un empleado médico recién contratado rescató a un niño pequeño en una emergencia.

Gallagher y O'Leary (2020) mencionaron sobre las grandes empresas, en las cuales, las divisiones de RR.HH. y compras suelen caminar sobre una línea muy fina cuando se trata del proceso de contratación. Cuando un grupo asume el poder sobre otro, las prioridades cambian drásticamente, si bien es más probable que los recursos humanos prioricen la inversión y el desarrollo a largo plazo, es más probable que la adquisición priorice la reducción de costos, la eficacia a largo plazo exige un conjunto más completo de mediciones y criterios de evaluación más estrictos.

Brito y Oliveira (2019) indicaron que la competitividad de las organizaciones, se demuestra mediante las capacidades y habilidades de sus recursos humanos, por ello, como parte de estrategias de empresa, se considera esencial el buen manejo de los RR.HH. de tal modo, que el bienestar y satisfacción del empleado repercute directamente en los resultados de la institución.

Franco y Rodrigues (2022) afirmaron que el buen manejo de los RR.HH. en las pequeñas empresas asegura un mejor prestigio, menores costos y un aumento

en la rentabilidad, por lo tanto, los modelos de negocio que ayudan en el desempeño humano, pueden aplicarse en toda organización.

La capacitación del personal, según BasuMallick (2020) fue un conglomerado de medidas intencionales, efectuadas a cargo de una corporación, con el fin de desarrollar el conocimiento y la capacidad de sus trabajadores para realizar sus trabajos. La capacitación de los empleados siempre ha sido crucial, especialmente en producciones impetuosas, por ejemplo, la fuerza laboral, del mismo modo que la manufactura y la educación. Esta educación puede ser de carácter técnico, profesional o gerencial. Los trabajadores de estos campos requieren habilidades técnicas muy precisas para hacer bien su trabajo.

Williams (2023) mencionó que el bienestar de una persona en el trabajo afecta no solo sus posibilidades de promoción y ascenso dentro de su empresa actual, sino también su capacidad para encontrar trabajo en otro lugar. Las empresas confían en aplicaciones de medición sobre el ejercicio profesional acerca de los colaboradores a fin de realizar un seguimiento del desarrollo y crecimiento de los miembros del personal.

Garengo et al. (2022) mencionaron que, para impulsar a las empresas en la dirección del aumento progresivo de desarrollo y el intercambio de información, la primera medición de desempeño y gestión (PMG) enfatiza la necesidad de contar con líderes capacitados en todos los niveles.

Sardi y Garengo (2020) mencionaron que, en teoría, el PMG debería allanar el camino para la integración de GRH en las empresas, pero en la práctica, esto ocurre muy raramente.

Agudelo y Valencia (2018) indicaron que las teorías rectoras de la psicología organizacional han revolucionado la forma en que funcionan muchas empresas en el campo de la teoría del desempeño laboral, captando el interés tanto de la industria como de los académicos, durante los últimos 50 años, se ha realizado un esfuerzo significativo para determinar los vínculos plausibles entre el desempeño laboral y su base teórica.

Álvarez-Gutiérrez et al. (2022) mencionan que, los recursos humanos son necesarios para aportar valor al negocio, y el método más efectivo para hacerlo es

involucrarse en el desarrollo profesional de los empleados, lo que conduce a mayores niveles de productividad.

Li et al. (2023) indicaron que, una de las numerosas ventajas que brinda el avance tecnológico es la aplicación de la inteligencia artificial en el manejo de los suministros humanos (HRM), cuyo propósito es progresar en el desempeño organizacional.

Ramos-Villagrasa et al. (2019) indicaron acerca de la exploración y la medición del ejercicio profesional en el espacio del trabajo, son cruciales para una serie de funciones organizacionales, incluidas la contratación, la compensación y los beneficios, y la capacitación, entre otras. El factor más crucial dentro del campo del manejo de los RR.HH. viene a ser el buen rendimiento del ejercicio profesional.

DeNisi y Murphy (2019) indicaron que las organizaciones necesitan evaluaciones de desempeño confiables por una variedad de razones; es preferible si estas clasificaciones pueden lograr los mismos objetivos con menos recursos.

Kundi et al. (2021) mencionaron que una de las formas en que se mide el bienestar de los empleados es examinando la relación entre el bienestar hedónico y armónico de los empleados y su actitud y comportamiento en el trabajo. La segunda forma, es destacando el papel importante que juegan las percepciones de los trabajadores sobre su seguridad laboral en la explicación de algunas de estas relaciones.

Rotundo y Sackett (2022) mencionaron que el desempeño de la tarea, puede definirse como acciones que contribuyen en la realización de mercancías, así como también en la contribución del trabajo.

Salgado (2022) afirmó que debido a que está ligado a aspectos fundamentales del trabajo, es difícil identificar marcos genéricos para la ejecución de la actividad; por lo tanto, se utilizan marcos específicos del contexto en su lugar.

Según Amo (2019) el proceso de elección de candidatos para puestos vacantes dentro de una organización se denomina reclutamiento; el paso inicial implica definir los criterios que debe cumplir un posible nuevo empleado, seguido

de una revisión de la presentación de la solicitud y la realización de entrevistas con posibles socios.

Naranjo y Tarrió (2019) mencionaron que la capacitación de los empleados se describe como una serie de tareas destinadas a compartir el conocimiento personal y social con los empleados para desarrollar las habilidades laborales necesarias para el crecimiento organizacional, pueden ser de tipo técnico, profesional o de gestión.

Honoreset al. (2020) agregaron que la capacitación es un componente del desarrollo de los empleados y está destinada a fomentar el aprendizaje de por vida, también señalaron que ayudar a los trabajadores de esta manera tiene una gran influencia en la empresa, ya que la participación frecuente en la educación continua permite a los empleados mejorar sus habilidades.

Amo (2019) mencionó que la evaluación del personal valora el desempeño, comportamiento y personalidad de los colaboradores y sirve de base para pagos diferenciales, traslados, promociones, etc., en la formación de los empleados más jóvenes, o en el seguimiento del desarrollo del personal y sus actividades.

Ramirez y Nazar (2019) afirmaron que, es una práctica común que el experto apropiado realice una revisión profunda del desempeño de los empleados para determinar si se están desempeñando como se espera o si no están cumpliendo con sus deberes porque la victoria de la organización se encuentra estrechamente vinculada en compañía de la ocupación del empleado, y esto naturalmente, resulta de su responsabilidad sumada a la de los demás colaboradores, lo que influye en el excelente trabajo de la empresa.

Rolin (2020) refirió que el desempeño de un profesional está determinado por su capacidad para realizar tareas que exigen cierto grado de dificultad, un excelente profesional es a menudo aquel que tiene experiencia especializada y conductuales requeridas para cumplir con las demandas de la entidad, la evaluación del desempeño laboral de un individuo indica si realiza o no el trabajo adecuado de manera ejemplar.

Osorio (2021) mencionó que la calidad del trabajo de un empleado es una necesidad vital para la felicidad y el bienestar de muchas empresas; como

consecuencia del buen desarrollo del trabajo, se forman actividades eficientes e inventivas de trabajadores motivados y emocionados.

Ariani (2021) mencionó que el trabajo bajo presión está presente en todos los niveles de una organización, en algunos casos se genera ambientes de trabajo estresantes buscando producir mejores resultados, por otro lado, se encuentra la motivación, la cual involucra la parte intrínseca y extrínseca, al medir los efectos del estrés y la motivación en el rendimiento, por medio de modelos de ecuaciones estructuradas, se encontró que el estrés no tiene efectos significativos en el rendimiento, sin embargo, la motivación, especialmente la motivación intrínseca, ayuda a disminuir el estrés en el trabajo, por consiguiente, mejora la realización de las funciones del trabajador.

Valle (2020) mencionó que las metas se generan a partir del propósito de la organización, y los objetivos, que pueden ser cuantitativos o cualitativos, posibilitan la realización de las metas, reconocer las contribuciones al éxito, las metas o las misiones generan que la persona respetada eleve el resultado de su desenvolvimiento laboral; algunas de las metas especificadas para los trabajadores incluyen dirigir la administración de los deberes diarios, así como conservar o mejorar el entusiasmo, el desplazamiento y la felicidad individual en un entorno laboral.

Araújo (2020) afirmó que el nivel de producción aumenta por la misma motivación de los empleados, siempre y cuando los burócratas generen un buen clima laboral, donde se comprenda de forma emocional y personal a dichos trabajadores.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño y tipo de la investigación

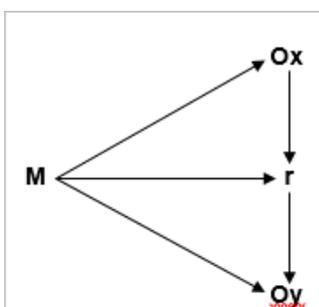
**Tipo de investigación:** Fue de tipo básica, pura o fundamental. Según, Innspub (2023) mencionó que la investigación básica, pura o fundamental tiene como objetivo generalizar y centrarse en los procesos fundamentales, de manera similar intenta explicar por qué ocurren las cosas, además intenta recopilar toda la información y en última instancia, produce informes en el lenguaje técnico del campo.

**Enfoque de investigación:** Para llegar al fondo de los temas de investigación y poner a prueba las hipótesis, se utilizó una metodología cuantitativa, lo que requirió la recolección y análisis de datos. Rivadeneira (2023) mencionó que la técnica de estudio cuantitativa se basa en la selección de un conjunto del estudio y el análisis de la misma, donde tales resultados son comprendidos a través de la estadística, dicha técnica parte de una premisa, la cual se comprueba por medio de dichos resultados.

**Nivel de investigación:** Fue correlacional simple debido a que se indagó caracterizar el vínculo a través de las variables de investigación, lo que permitió caracterizar los diversos hechos. Rivadeneira (2023) afirmó que la relación se define como un estudio sin experimentación, donde se cuantifica, estima y conoce la relación entre variables, excluyendo la intervención de variables externas.

#### Figura 1

*Nivel de investigación*



Detalle:

**M:** Fue el conjunto de estudio de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

**Ox:** Observación de la variable, gestión del recurso humano de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

**Oy:** Indagación de la variable, desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

**r:** Relación de variables.

**Método de investigación:** Se empleó el método hipotético – deductivo. Sánchez (2019) afirmó que es un procedimiento de estudio dentro de la categoría de investigación cuantitativa. Según Pinatel y Favard (2019) mencionaron que para validar y cuantificar con precisión los resultados, el método emplea el análisis estadístico y las teorías se construyen de forma deductiva, hipotética cuando se construye un cuerpo de hipótesis. Lawson (2019) afirmó que es un método para generar y probar hipótesis e ideas con el fin de dar sentido a fenómenos naturales misteriosos, proporciona información práctica mediante la identificación de las causas fundamentales, de manera que permita pronosticar con confianza los desarrollos futuros.

**Diseño y esquema de investigación:** Fue de tipo no experimental, por lo que no se realizó manipulación de variables, fue de carácter transversal, ya que estos factores fueron analizados en su debida oportunidad. Machado (2020) mencionó que la investigación no experimental se basa en examinar los hechos producidos de manera natural, donde el investigador no consigue manipular las variables, así mismo, indica que el carácter transversal se refiere a única examinación en un tiempo determinado, que se realiza a la población de estudio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables fueron la gestión del recurso humano (GRH) de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023 y el desempeño laboral (DL) de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

**Definición conceptual:** Es la práctica de administrar los RR.HH. de una empresa para maximizar la productividad y al mismo tiempo mantener contentos a

los empleados. Mendivel et al. (2020) mencionaron que el objetivo principal de la administración es cultivar la iniciativa, la autonomía, así como la adhesión acerca de los trabajadores en torno a la Institución. La gestión es más intuitiva que la administración e incluye más elementos humanos; es decir, es de carácter político-administrativo.

**Definición operacional:** Es esencial para la prosperidad de una empresa y de cierta forma ayuda a obtener una ventaja en el ámbito competitivo, las dimensiones en las que se dividió la variable fueron: Selección de personal con indicadores; competencia, perfil y experiencia. Capacitación de personal con indicadores; habilidades, aprendizaje y eventos. Evaluación de personal con indicadores; supervisión, monitoreo y acompañamiento.

Escala: Likert, ordinal.

**Definición conceptual:** Es el procedimiento de estudio sobre el rendimiento del personal en la empresa con el fin de conocer los resultados de las funciones que realiza. Mejías y Borges (2021) mencionaron que la evaluación del desempeño profesional debe verse como un método continuo e iterativo en dirección a evaluar la excelencia acerca de la asistencia de salud, incluyendo en su conjunto; uno que va más allá de las estructuras meramente educativas al vincular la evaluación con la rendición institucional y el deber con la sociedad, respondiendo a los requerimientos de la comunidad; uno que es a la vez activo y participativo, con este último guiando al primero.

**Definición operacional:** Como componente de la productividad general de una organización, se ve significativamente afectado por la condición física del empleado, es el eslabón entre la producción y los empleados. Las dimensiones en las que se dividió la variable fueron: Calidad de Trabajo, con indicadores; necesidad, experiencia y satisfacción. Nivel de producción con indicadores; eficiencia, eficacia y efectividad. Metas con indicadores; personales, profesionales y laborales.

Escala: Likert, ordinal.

Ambos factores se evaluaron en una sucesión de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

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

**Población:** El universo de estudio fue integrado por 130 colaboradores de salud de un centro de salud, Región Huánuco. Mucha-Hospinal et al. (2020) mencionaron que la población accesible o población en investigación se define con los participantes que pueden ser monitoreados en un lugar específico, y sin que el investigador suministre estos datos, la investigación no puede avanzar.

Criterios de inclusión, se tomó en cuenta a:

- Profesionales asistenciales que pertenecían a la población en estudio.

Criterios de exclusión, se consideró a:

- Profesionales que no pertenecían a la población en estudio y que se encontraban en vacaciones.

**Muestra:** Se tomó una muestra de 97 elementos del total del universo. Mucha-Hospinal et al. (2020) mencionaron que la selección de un subconjunto o del conjunto de los componentes que componen la población constituye la muestra; esta selección se realiza de acuerdo con criterios que se ha establecido, de antemano, la diferencia fundamental entre una población de investigación y el universo teórico, es que cada elemento del mismo se desempeña según las bases ya especificadas para la indagación.

**Muestreo:** Se seleccionó de manera aleatoria, con el uso de probabilidades simples. Noor et al. (2022) afirmaron que una técnica de muestreo común en las investigaciones de encuestas cuantitativas es el muestreo aleatorio simple. Con esta técnica de selección, todos los elementos de la muestra, tienen las mismas posibilidades de participar en el estudio y la toma de decisiones es completamente aleatoria.

**La unidad de análisis:** Estuvo conformado por los personales profesionales o afines de un centro de salud, Región Huánuco, lugar donde se aplicó el instrumento.

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

**Técnica:** Se sirvió de la indagación. Cisneros-Caicedo et al. (2022) mencionaron que la técnica de la encuesta la realiza un entrevistador al que se le exige haber recibido capacitación, se le exige un cuestionario debidamente estructurado y previamente probado para su aplicación a la población, y se le exige que el entrevistado sea parte de la población muestra que ha sido elegida y debe ser representativa para que los resultados sean aplicables a toda la población.

**Instrumento:** Se utilizó el cuestionario. Cisneros-Caicedo et al. (2022) mencionaron que, en tal instrumento, para responder a la descripción del problema y la hipótesis, se compone de un conjunto de interrogantes, bien organizadas, bien colocadas y de carácter particular, estas preguntas proporcionan los medios por los cuales una o más de las variables descritas en la investigación pueden evaluarse o valorarse, sin embargo, cada pregunta y sus posibles respuestas deben diseñarse, implementarse y evaluarse con rigor estadístico, y el esquema utilizado debe seguir un orden mayoritariamente jerárquico para asegurar la calidad del producto final.

#### **Ficha técnica del instrumento: Gestión del Recurso Humano.**

**Nombre:** Instrumento que evalúa la Gestión del Recurso Humano.

**Autor:** Rivadeneira Zambrano, Estrella Elizabeth.

**Objetivo:** Determinar el nivel de la Gestión del Recurso Humano.

**Administración:** Individual / virtual.

**Duración:** 30 minutos.

**Muestra:** 97 trabajadores del área de salud.

**Dimensiones:** El cuestionario estuvo diseñado con 24 planteamientos (preguntas) seleccionados de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la variable Gestión del Recurso Humano, de la siguiente manera: Selección del personal (ítems de 1 al 9), capacitación del personal (ítems de 10 al 15) y evaluación del personal (ítems de 16 al 24).

**Escala valorativa:** Las puntuaciones para cada ítem estuvieron en función a la valoración descrita en la escala de Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

**Validez:** Juicios de 3 expertos.

**Confiabilidad:** Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.966$

**Baremos:** Bajo (24 – 56), medio (57 – 88), alto (89 – 120).

**Ficha técnica del instrumento: Desempeño Laboral.**

**Nombre:** Instrumento que evalúa el Desempeño Laboral.

**Autor:** Rivadeneira Zambrano, Estrella Elizabeth.

**Objetivo:** Determinar el nivel del Desempeño Laboral.

**Administración:** Individual / virtual.

**Duración:** 30 minutos.

**Muestra:** 97 trabajadores del área de salud.

**Dimensiones:** El cuestionario estuvo diseñado con 24 planteamientos (preguntas) seleccionados de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, de la siguiente manera: Calidad de trabajo (ítems de 1 al 9), nivel de producción (ítems de 10 al 15) y metas (ítems de 16 al 24).

**Escala valorativa:** Las puntuaciones para cada ítem estuvieron en función a la valoración descrita en la escala de Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

**Validez:** Juicios de 3 expertos.

**Confiabilidad:** Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.968$

**Baremos:** Bajo (24 – 56), medio (57 – 88), alto (89 – 120).

**Validez y confiabilidad.**

**Validez:** La población muestral de investigación fue encuestada mediante cuestionarios, los cuales midieron la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, tales instrumentos fueron validados por un experto con el grado de doctor en gestión pública y gobernabilidad, una experta con el grado de maestra en gestión pública y una experta con el grado de magíster en administración de la educación,

a los cuales se les entregó la matriz de consistencia e instrumentos para garantizar su validez.

**Confiabilidad:** Ponce et al. (2021) afirmaron que el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuenta con valores de calificación, donde se puede apreciar si dicho instrumento, evaluado, no es aceptable o es excelente, tales valores son: mayores o iguales a 0.90 calificados excelentes, mayor o igual a 0.80 calificados buenos, mayor o igual a 0.70 calificados aceptables, mayor o igual a 0.60 calificados cuestionables y mayor o igual a 0.50 calificados pobres.

El Alfa de Cronbach en la gestión de recursos humanos fue  $\alpha = .966$  y para el desempeño laboral fue  $\alpha = .968$  obtenido de instrumentos aplicados a 11 profesionales del sitio de estudio, indicando que el cuestionario es aplicable a partir de la prueba de la confiabilidad de las interrogantes generadas.

### **3.5 Procedimientos**

Se requirió al responsable de la institución, el acceso con respecto a la aplicación del estudio.

Fue necesario cumplir con el trabajo de crear aquellos principios hipotéticos sobre los cuales se enfocó la indagación, para recopilar los datos del instrumento y disponer el material pertinente al tema que se investigaba.

La validación del instrumento fue realizada por especialistas, y la prueba piloto estuvo relacionada con la fase metodológica del proceso de recabar información.

Los instrumentos fueron trasladados a la modalidad virtual en la plataforma de formularios de Google, una vez culminado este proceso, se seleccionó de forma aleatoria a los profesionales de salud, de tal modo se completó la muestra, seguido se les informó sobre el estudio, también se les pidió su consentimiento, con respecto al manejo de datos, luego se aplicó los instrumentos virtuales, los cuales tuvieron una duración de 60 minutos, culminado dicha evaluación se descargó la base de datos en Excel, después de lo mencionado, algunos de los datos fueron seleccionados y ordenados en un conjunto de datos utilizando el programa

estadístico SPSS. Cada una de las respuestas fueron procesadas para su evaluación y manejo responsable en el futuro.

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

Seguido, a la aprobación de viabilidad de instrumentos, se obtuvo los datos, los mismos que fueron examinados a través de la estadística. Utilizando el programa SPSS y Microsoft Excel, se generaron datos estadísticos a partir del promedio de los mismos, así como un estudio de confiabilidad de cada instrumento.

Se presentó a cada variable y sus correspondientes dimensiones, en una tabla de frecuencias, en la que se evaluó la cantidad de frecuencias y su representación en porcentaje, respecto al total de encuestas aplicadas, las mismas que fueron medidas según el rango de baremos correspondiente a las variables, así como a cada dimensión.

Se administró la medición sobre regularidad de datos por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>.

Para evaluar la correlación entre las variables, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con el fin de medir el nivel, negativo, nulo o positivo en la vinculación de variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el campo de la ética de la Universidad César Vallejo, de acuerdo con las normas de la 7.<sup>a</sup> edición de la APA, se utilizó el consentimiento informado de cada sujeto, respetando la confidencialidad de todos los datos obtenidos, esto fue informado en su momento.

Principio de beneficencia, donde los elementos de estudio, no fueron afectados por ningún perjuicio, ya sea, mental, social o físico, a lo largo del desenlace del estudio. Principio de no maleficencia, donde los colaboradores del servicio médico de un centro de salud, Región Huánuco, no fueron afectados en relación con su trabajo en dicha Institución, del mismo modo que ninguna oficina de la misma fue afectada.

Principio de respeto, la muestra del presente estudio no tuvo la obligación de responder los ítems del instrumento que se aplicó, todo se realizó de manera

voluntaria. Principio de justicia, los elementos de la muestra, fueron considerados y tratados de la misma manera, sin excepción alguna, se evitó utilizar términos o signos discriminatorios de cualquier índole, buscando siempre la objetividad del estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Repartición de repeticiones de inconstante Gestión del Recurso Humano y dimensiones*

Nivel	Gestión del Recurso Humano		Selección del personal		Capacitación del personal		Evaluación del personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	3	3,1	5	5,2	4	4,1	4	4,1
Medio	33	34,0	30	30,9	30	30,9	32	33,0
Alto	61	62,9	62	63,9	63	64,9	61	62,9
Total	97	100,0	97	100,0	97	100,0	97	100,0

El 62,9% calificó a la Gestión del Recurso Humano en un grado alto, el 34% una calificación de escala media y el 3,1% en escala baja. En cuanto a la dimensión Selección de personal, el 63,9% fue considerado como un valor alto, el 30,9% en una magnitud media y el 5,2% con valor bajo, por otro lado, la dimensión Capacitación del personal, el 64,9% presenta un valor alto, mientras que el 30,9% una escala media y el 4,1% una escala baja, en consecuencia, para la dimensión Evaluación del personal, el 62,9 % se considera como escala alta, el 33% como media y el 4,1% como baja. La variable sugiere que las personas encargadas de la Gestión del Recurso Humano juegan un rol crucial en el centro de salud, donde las operaciones involucran contratar y enseñar al personal, la gestión de cambio de turnos y los cronogramas de liquidación de sueldos, la comprensión de cumplir con las normas legales y mejorar la felicidad del paciente, que hacen que la entidad tenga la capacidad de gestión de alto nivel. Los empleados se inclinaron a un grado medio y alto, particularmente en el área de capacitación del personal, lo que indica que la institución capacita a su gente, donde se planificaron programas de formación y evaluación.

**Tabla 2***Repartición de repeticiones de inconstante Desempeño Laboral y dimensiones*

Nivel	Desempeño Laboral		Calidad de trabajo		de Nivel de producción		Metas	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	4	4,1	5	5,2	4	4,1	5	5,2
Medio	27	27,8	26	26,8	26	26,8	30	30,9
Alto	66	68,0	66	68,0	67	69,1	62	63,9
Total	97	100,0	97	100,0	97	100,0	97	100,0

El 68% consideró al Desempeño Laboral dentro de la escala alta, el 27,8% a una escala media y el 4,1% en una magnitud baja. En consecuencia, a la dimensión Calidad de trabajo el 68% fue considerado dentro de una escala alta, el 26,8% en escala media y el 5,2% como una magnitud baja, por otro lado, en la dimensión Nivel de Producción el 69,1% presenta un rango alto mientras que el 26,8% una escala media y el 4,1% dentro una magnitud baja, en consecuencia, para la dimensión Metas el 63,9% se considera como una escala alta, el 30,9% como una magnitud media y el 5,1% como grado bajo. Dado que se utilizaron técnicas de preparación, valoración e indagación para tratar de mejorar el Desempeño Laboral, el centro de salud está realizando un excelente trabajo de gestión del desempeño, que se encuentra entre un nivel alto y medio. Por lo tanto, se obtuvieron mejores resultados individuales, lo que favorece, el desempeño del equipo y por ende el de la Institución. Las dimensiones evaluadas estuvieron entre un grado medio y alto, existe también un bajo registro en el grado bajo, por lo que, la entidad debe considerar mejorar, alineando las metas de los empleados con los objetivos personales y profesionales, mejorar las relaciones, la interacción y el bienestar de todos por el bien de la calidad de trabajo y motivación.

## Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: La distribución de datos es normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de datos no es normal.

## Regla de decisión

Si  $p < 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

Si  $p > 0.05$  se acepta H<sub>0</sub>

## Correlación de la hipótesis general

**Tabla 3**

*Correlación de hipótesis general*

		Gestión del		
		Recurso		Desempeño
		Humano		Laboral
Rho de Spearman	Gestión del	de	1,000	,281**
	Recurso	Sig. (bilateral)	.	,005
	Humano	N	97	97
	Desemp	de	,281**	1,000
	eño	de	,005	.
	Laboral	Sig. (bilateral)	,005	.
		N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 variables).

Se obtuvo el valor  $p = 0,005$  lo cual fue menor al 0.05, en consecuencia, se aceptó la H<sub>1</sub>. La gestión del recurso humano se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue 0,281 dando a conocer una correlación positiva baja entre las variables.

## Correlación de la hipótesis específica 1

**Tabla 4**

*Correlación de la hipótesis específica 1*

				Gestión del Recurso Humano	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	de Gestión del Recurso Humano	Coeficiente de correlación	de	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)		.	,003
		N		97	97
	Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	de	,296**	1,000
		Sig. (bilateral)		,003	.
		N		97	97

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

El valor de p fue de 0,003 lo cual fue menor al 0.05, en consecuencia, se aceptó la H<sub>1</sub>. La gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue de 0,296 indicando una correlación positiva baja entre las variables.

## Correlación de la hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Correlación de hipótesis específica 2*

		Gestión del Recurso Humano	Nivel de producción
Rho de Spearman	Gestión del Recurso Humano	1,000	,289**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	97	97
	Nivel de producción	,289**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	97	97

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

El valor p fue de 0,004 lo cual fue menor al 0,05%, en consecuencia, se aceptó la H<sub>1</sub>. La gestión del recurso humano se relaciona con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue 0,289 dando a conocer una correlación positiva baja entre las variables.

### Correlación de la hipótesis específica 3

**Tabla 6**

*Correlación de la hipótesis específica 3*

		Gestión del Recurso Humano		Metas	
Rho de Spearman	Gestión del Recurso Humano	Coeficiente de correlación	de	1,000	,263**
		Sig. (bilateral)	.	.	,009
		N	97	97	97
	Metas	Coeficiente de correlación	de	,263**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.	.
		N	97	97	97

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

El valor p fue 0,009 lo cual fue menor al 0.05, en consecuencia, se aceptó la H<sub>1</sub>. La gestión del recurso humano se relaciona con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue 0,263 dando a conocer una correlación positiva baja entre las variables.

## V. DISCUSIÓN.

Los hallazgos revelaron que existió una relación positiva baja de Rho de Spearman = 0.245 y estadísticamente significativa con un valor de  $p = 0.007 < 0.05$  entre la variable gestión del recurso humano y desempeño laboral. En otras palabras, cuanto más impactantes sean los efectos de la gestión del recurso humano, mejor es el desempeño del personal del centro de salud. Correspondiente a la institución, la gestión del recurso humano se percibió en grado alto de 62.9%, resaltando capacitación de personal con grado más alto de 64.9% y selección de personal con grado más bajo de 5.1%. En cuanto al desempeño laboral, se percibió en grado alto de 68%, rescatando nivel de producción con grado alto de 69.1% y metas con grado bajo de 5.2%.

Tales resultados fueron similares a Napuri (2022) el mismo que descubrió que existía una vinculación notable, beneficiosa, muy débil, a través del manejo de RR.HH. y el ejercicio profesional, debido al nivel de significación bilateral de  $p$  valor de 0,000 y el valor de vínculo de Rho de Spearman de 0,130. El manejo del recurso humano se percibió alto en 75%, medio en 12.5% y bajo en 12.5%, en cuanto al desempeño laboral se percibió alto en 50%, medio en 12.5% y bajo en 37.5%.

Por otro lado, Panduro (2021) en su estudio realizado, descubrió un vínculo natural, fuerte y significativa entre el manejo del recurso humano y el desarrollo del ejercicio profesional, con una correlación de 0.826 y un  $p$ -valor (0.001). El manejo de los RR.HH. se percibió alto en 70%, medio en 25% y bajo en 5%, en cuanto al desempeño laboral se percibió alto en 68%, medio en 29% y bajo en 3%.

Con respecto a Vargas (2019) encontró un vínculo positivo considerable, significativo en medio del manejo burocrático y el ejercicio profesional, lo cual se evidenció con la magnitud de significación de 0.000, lo cual estuvo por debajo de 0.005 y una magnitud de correlación de  $Rho = 0.837$ . La gestión administrativa se percibió en grado bueno de 26.4%, regular de 54.2% y malo de 19.4%, en cuanto al desempeño laboral se percibió bueno en 4.2%, regular en 87.5% y malo en 8.3%.

Por otro lado, Gaspar (2021) mencionó, en su investigación, que las empresas que administraron sus recursos humanos de manera efectiva y con altos estándares fueron responsables del buen desempeño de sus empleados en el

trabajo, así como en el alcance de los propósitos de la corporación y el éxito general de la organización.

En cuanto a Morales y Paredes (2020) quienes, utilizando una muestra de estudiantes y docentes a los que aplicó los instrumentos correspondientes al manejo de RR.HH. Así como a la excelencia de servicios en la institución, descubrieron que la existencia del vínculo entre el manejo de RR.HH. sobre la excelencia de servicios, llegando a concluir sobre ambas inconstantes que se encontraron significativamente vinculadas. El valor de correlación de Spearman fue 0,898, lo cual arrojó una fuerte magnitud de significación, positivo en todos los resultados.

Así mismo, Cabezas-Ramos y Brito-Aguilar (2021) obtuvieron resultados similares al presente estudio, donde la magnitud del vínculo de Rho Spearman, demostró una estimación de 0,634, tal vinculación fue significativa, por lo que llevó a concluir que el manejo de las habilidades humanas mejora el rendimiento en el ejercicio profesional, del mismo modo mencionó que  $p$  fue igual a 0.001.

Por otro lado, Souto-Anido et al. (2021) también encontró resultados similares al presente estudio, donde afirmó que el manejo de los RR.HH. sobre las relaciones profesionales de una organización, tuvo un nivel de vinculación significativa positiva, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,562, lo permitió concluir que, al incluir teorías de efectos olvidados, se logró analizar los vínculos directos entre los trabajadores, así como vínculos poco conocidos, también se determinó que un mayor manejo de RR.HH. generó mejores resultados en el desempeño de los empleados.

Del mismo modo, Wulaningrum et al. (2020) en su estudio reveló un vínculo sustancial entre el desempeño del ejercicio profesional y la responsabilidad en el manejo de los RR.HH. en el cual, demostró que el proceso de institucionalización de la medición del desempeño está influenciado por presiones, particularmente presiones miméticas institucionales y coercitivas, y que los efectos de las presiones institucionales sobre el uso del sistema de medición del desempeño no debilitaron la capacidad de recursos humanos, finalmente, se estableció que la instalación de

un mecanismo de medición del ejercicio profesional, incentiva a las instituciones de los gobiernos locales a ser más responsables.

Para el objetivo 1, que fue determinar la relación de la gestión del recurso humano con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023, se encontró el valor de  $p$  de 0.003, lo cual fue menor al 0.05, en consecuencia, se aceptó la  $H_1$ , lo que indicó que el manejo de los RR.HH. está vinculado con la excelencia laboral de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue de 0.296, indicando la existencia de una vinculación significativa positiva baja entre las inconstantes.

Rivadeneira (2023) hizo hallazgos similares, quien sugirió que existe una conexión entre las dos variables, su investigación arrojó una magnitud de vinculación correspondiente a Rho de Spearman de 0,261 y una valoración de  $p$  igual a 0.004 inferior a 0.05, la misma que fue una vinculación favorable y estadísticamente significativa, a pesar del bajo nivel. Por otro lado, esto lleva a la percepción de que el grado de apoyo brindado para la gestión de recurso humano tendrá un impacto en el calibre del trabajo realizado por el profesional.

Así mismo, Solano (2019) descubrió en su investigación un vínculo a través del manejo de RR.HH. y la excelencia de vida de los trabajadores administrativos. Los resultados de la correlación de Pearson de 0,01. Se descubrió un fuerte vínculo positivo en este sentido. De acuerdo con la noción de las características del trabajo sobre las cualidades y el desempeño, las características únicas de un lugar de trabajo tienen un impacto en la felicidad laboral de los empleados, tal como, la motivación personal por su trabajo y el rendimiento, la variedad de habilidades, la superposición de tareas, la calidad de las tareas, la independencia y la retroalimentación son características clave. De tal modo afirmaron que el desempeño del trabajador es importante para su calidad de vida.

En cuanto al segundo objetivo que fue determinar la relación de la gestión del recurso humano con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023, se encontró que, el valor de  $p$  fue de 0.004, lo cual fue menor al 0.05%, en consecuencia, se aceptó la  $H_1$ , indicando que el manejo de los RR.HH. se encuentra vinculado con la magnitud productiva de los profesionales

de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho de Spearman fue 0.289, dando a conocer una correlación significativa positiva baja entre las variables.

De manera similar, Rivadeneira (2023) en su investigación encontró que existe relación directamente de efecto muy bajo entre el manejo de los RR.HH. y el nivel de producción de los trabajadores, demostrando una magnitud de vinculación de Rho de Spearman igual a 0.188 y un p valor = .039 < 0.05. En este sentido, fue crucial tomar en consideración el manejo de los RR.HH. a fin de ayudar de varias maneras a elevar el nivel de rendimiento profesional.

Así mismo, Bendezú y Taipe (2023) mencionaron sobre la relación entre el manejo del capital humano y la productividad, demostrando un valor de Rho de Spearman de 0.988 y un valor de p de 0.05, por lo que indicaron que existió un vínculo significativo positivo, concluyendo que el ejercicio profesional se incrementará en la medida en que el potencial humano sea efectivamente administrado.

En cuanto al tercer objetivo que fue determinar la relación de la gestión del recurso humano con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023, se encontró que el valor para p fue 0.009, lo cual fue menor al 0.05%, en consecuencia, se aceptó la  $H_1$ , donde el manejo de los RR.HH. se encuentra vinculado con la concreción de los propósitos de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. El valor de Rho fue 0.263, indicando la existencia de una vinculación significativa positiva baja entre las inconstantes.

De manera similar, Rivadeneira (2023) en la investigación que realizó, encontró una relación sustancial con un vínculo favorable y fuerte a través del manejo de RR.HH. y las metas de los trabajadores de un establecimiento de salud de Pichincha, Ecuador, en el año 2022. Esto llevó a la conclusión sobre que el manejo de los RR.HH. consiguió una magnitud alta de un 77.5% si se compara con el logro de los objetivos, a nivel descriptivo.

Así mismo, Valle (2020) ha referido que, uno de los objetivos que se fijan para los empleados, es reconocer las contribuciones al logro de las metas o a la

finalidad por la que subsiste la asociación, por lo que un buen entorno, facilita a los trabajadores, realizar una mejora progresiva en su responsabilidad laboral, a ello se agrega el desarrollo de planes que generen estímulo, prácticas de ejercicios dinámicos con el fin de obtener un regocijo laboral de las personas, y orientar trabajadores a la consecución de sus objetivos asegura que las metas puedan ser cuantitativas o cualitativas, de forma que los objetivos permitan alcanzar las metas de la Institución.

Del mismo modo, Lluncor et al. (2021) en su investigación que llevó a cabo encontró una relación entre el manejo de RR.HH. y la concreción de los propósitos de los empleados, evidenciando un valor p de 0.15 con lo cual expresó que existe relación entre el manejo de los RR.HH. y el cumplimiento de metas de los trabajadores, en relación con el grado de correlación, utilizando Rho de Spearman, se evidenció que el valor fue de 0.657 con lo cual se determinó que existe una fuerte correlación entre la gestión del recurso humano y la concreción de los propósitos de empleados.

De esta forma, las flaquezas que se presentó durante el estudio, estuvo vinculado con la falta de tiempo de ejecución relacionado con la recolección de la información, debido a que es necesario cambiar en el cronograma que tiene cada participante, entre las fortalezas estuvo el cumplimiento del total de cuestionarios aplicados y respondidos por los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, generando una base de datos comprensible y de fácil acceso.

No obstante, la gestión eficaz y el servicio oportuno para lograr los objetivos son fundamentales para que el centro de salud mantenga un buen rendimiento operativo y los retrasos puedan mantener el lugar de trabajo ocupado, evitando el estrés y la probabilidad de error.

Además, la eficacia y la eficiencia de las operaciones del centro de salud han sido objeto de una acalorada controversia durante mucho tiempo. Las metas del sector salud tienen similitudes, por ejemplo, clasificar el talento y las capacidades del personal con las estrategias organizacionales y las expectativas de desempeño.

La gestión de recursos humanos, sin embargo, enfrenta tanto posibilidades como problemas como resultado de la naturaleza cambiante de la fuerza laboral y

la internacionalización y multicultural de las comunidades laborales. Los objetivos de recursos humanos son paradójicos y, a menudo, contradictorios entre sí debido a factores que incluyen, la edad avanzada de trabajadores, la carencia de fuerza laboral, la mayor competitividad y las demandas de eficiencia y competencias de las instalaciones sanitarias.

Los empleados, a su vez, están alterando las prácticas laborales convencionales y las culturas organizacionales convencionales. Además, la socialización grupal lleva tiempo y requiere adaptación por parte de la gente en general. Las líneas entre la gestión de recursos humanos convencional y el desempeño laboral no son claras, este sentido.

En consecuencia, el procedimiento de transformación de la empresa incluye un giro en la gestión de los recursos humanos, con el objetivo de potenciar y cubrir las demandas, aprendizajes y la felicidad de los trabajadores en su día a día. Lo que se centra en los resultados estadísticos, que mostraron que el 62.9% de los participantes logró niveles altos de gestión de recursos humanos, mientras que el 34% logró niveles medios y solo el 3.1% logró niveles bajos.

Las capacidades de gestión se encuentran en un alto nivel debido a la importancia de contratar y capacitar a especialistas, equilibrar varios turnos y cronogramas de pago, conocer el cumplimiento normativo y legal y mejorar el estado del paciente, lo que hace que la institución sea esencialmente importante.

Como resultado, el desempeño laboral y la gestión del recurso humano están estrechamente relacionados. El desempeño laboral está influenciado por actividades relacionadas con el trabajo, la gestión de los procedimientos de los trabajadores y el manejo de los colaboradores. Adicionalmente, el bienestar del personal se ve impactado por todas las decisiones que tienen un efecto en la Institución.

## CONCLUSIONES

1. En lo que respecta a la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los empleados de un centro de salud de la región Huánuco, fue factible detectar una correlación débilmente positiva de 0.28. Por otro lado, nuestra hipótesis general de estudio de investigación descubrió que la asociación fue significativa con un valor de  $p = .005$ , que fue menor a 0.05, y que, si se mejora la calidad del trabajo, el nivel de producción y las metas, el desempeño laboral, mejorará.

2. De acuerdo con la primera hipótesis específica del estudio, se encontró que la gestión de recursos humanos tiene una relación débilmente positiva (0,296% de correlación) con el ejercicio profesional de los profesionales de un centro de salud de la región Huánuco. Además, se descubrió que la correlación era significativa con un valor de  $p$  de 0,003, que era inferior a 0,05, lo que demuestra que a medida que las personas adquieren conocimientos, obtengan más experiencia y satisfacción en el trabajo, la calidad de su trabajo también mejorará.

3. Con relación a la segunda hipótesis específica de la investigación, se pudo llegar a encontrar que la gestión del recurso humano posee una relación positiva baja de 0,289 con la magnitud de realización de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023, al mismo tiempo se pudo encontrar que el nivel de producción tiene una relación significativa con un valor de  $p$  de 0,004 lo cual fue menor al 0,05, también se encontró que mientras los trabajadores sean más eficientes, eficaces y logren mayor efectividad la gestión del recurso humano mejorará.

4. En la hipótesis tres, se pudo observar que la gestión de recursos humanos se correlaciona positivamente con la realización de propósitos personales por parte de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. De igual manera, se encontró que el logro de metas se correlaciona significativamente con un valor de  $P$  de 0,009, que fue inferior a 0,05. Adicionalmente, es posible afirmar que a medida que los empleados alcanzan sus metas personales, profesionales y laborales, la productividad aumentará.

## RECOMENDACIONES

1. Se plantea a los responsables de las distintas instituciones de los establecimientos de salud de la región Huánuco, la estrategia de apoyo a actividades como reuniones que involucren a todos los trabajadores, donde en dichos eventos se practique la intercomunicación y socialización, entre otras de las acciones se debe incluir a la premiación pública por logro de objetivos a los equipos de trabajo y reconocer al trabajador con mayor desempeño y compromiso, buscando siempre que dichas operaciones favorezcan el desempeño laboral en el establecimiento en conjunto con la división de recursos humanos. De tal modo que lo propuesto, se logre a través de un estilo de trabajo híbrido que respalde el entorno profesional, fomentando el diálogo y la comprensión, considerando los problemas personales.
2. Para mejorar la calidad del trabajo a través de las expectativas individuales y grupales, los administradores del departamento de trabajadores deben fomentar una buena comunicación en equipo, así como planes que pueden ser congregaciones de equipo, pruebas psicológicas individuales, para conocer a la persona, dentro de dichos eventos se debe mostrar claro el fin de las mismas, a la vez que éstas deben procurar resolver conflictos y encontrarse diseñadas para ofrecer una mejor experiencia y satisfacción laboral.
3. A los empleados de las entidades de salud, en muchas ocasiones, deben mostrar proactividad e iniciativa, participando voluntariamente en la mayoría de las acciones coordinadas, las cuales, les permitan ser parte de la transformación y consecución de los objetivos de toda la organización.
4. A los tesisistas o investigadores científicos vinculados con la problemática del estudio, se recomienda analizar las variables desde distintos puntos de vista, como por ejemplo la perspectiva humanística, así como todos los distintos elementos relacionados en el estudio de las variables.

## REFERENCIAS

- Agudelo, E. y Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. <https://goo.su/yx12T>
- Álvarez-Gutiérrez, F., Stone, D., Castaño, A. y García-Izquierdo, A. (2022). Human resources analytics: A systematic review from a sustainable management approach. *Journal of work and organizational psychology*, 38(3), 129 - 147. <https://goo.su/GPIeFop>
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Editorial ELearning SL. <https://goo.su/xlZyhC>
- Ariani, D. (2021). Job stress, motivation, and job performance: Direct and indirect relationship. *Journal of human resource management*, 24(1), 1-11. <https://qrcd.org/3WjE>
- Araújo, G. (2020). Boas práticas da gestão de recursos humanos para melhor produtividade organizacional. *Revista científica multidisciplinar núcleo do conhecimento*, 4(5), 111-122. <https://qrcd.org/3XzB>
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y sociedad*, 11(14), 163-170. <https://goo.su/DPuTv>
- Aust, I., Matthews, B. y Muller-Camen, M. (2020). Common good HRM: A paradigm shift in sustainable HRM?. *Human resource management review*, 30(3), 1-11. <https://goo.su/XeOXr>
- BasuMallick, C. (2020). *What is employee training?, definition, program types, best practices, and examples*. Spiceworks. <https://goo.su/nqMIU>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración*, 7(1), 54-60. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Bazalar, M. y Choquehuanca, Carlos. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun:*

- Revista de investigación científica y tecnológica*, 1(2), 35-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Becerra, M. (2021). Gestión de recursos humanos. *CUJAE*, 2(5), 3-45.  
<https://goo.su/zOyrjq>
- Bendezú, K. y Taípe, T. (2023). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los sub gerentes en la municipalidad distrital de Acoria - Huancavelica, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5167>
- Brito, R. y Oliveira, L. (2019). The relationship between human resource management and organizational performance. *Brazilian business review*, 13(3), 90–110. <https://doi.org/10.15728/bbr.2016.13.3.5>
- Cabezas-Ramos, C. y Brito-Aguilar, J. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Revista polo del conocimiento*, 6(11), 742-761. <https://goo.su/yVSYgs>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, proyecto especial huallaga central y bajo. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*, 4(2), 684-703.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Cisneros-Caicedo, A., Urdánigo-Cedeño, J., Guevara-García, A. y Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyecto de investigación y desarrollo*. <https://goo.su/hvDt>
- DeNisi, A. y Murphy, K. (2019). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress?. *Journal of applied psychology*, 102(3), 421–433. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fap10000085>
- Flokart, A. (2020). Satisfaction with performance appraisal system as a tool to enhance employee outcomes in banking sector organizations: evidence from

- Republic of Kosovo. *Journal of HRM - human resource management*, 23(2), 72-84. <https://qrcd.org/3WjF>
- Franco, M. y Rodrigues, M. (2022). Papel dos recursos humanos para a sustentabilidade das pme: o que a literatura diz e o que podemos esperar para o futuro. *Revista de Administração de Empresas*, 62(5), 1-7. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220512>
- Gallagher, N. y O'Leary, D. (2020). Intermediaries have become hugely important to us. They tell us where to shop, who to do business – and who to hire. *DEMOS*, 28-113. <https://goo.su/MKhpFMY>
- Garengo, P., Sardi, A. y Sudhakar, S. (2022). Human resource management (HRM) in the performance measurement and management (PMM) domain: a bibliometric review. *International journal of productivity and performance management*, 71(7), 3056-3077. <https://goo.su/h3qzyvS>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(8), 318 - 329. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Goicochea, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *Global business administration journal*, 2(2), 73-99. <https://goo.su/mPxamZv>
- Hewett, E., McDonnell, F. y Wood, G. (2020). *HRM in times of turmoil, human resource management journal*. Human resources management journal. <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/17488583>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal. *Digital publisher*, 5(6), 398-409. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Inga, G., Capcha, M., Fretel, N. y Condezo, N. (2022). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el sector salud, La Oroya – Junín.

*Revista de investigación científica en ciencias de la salud*, 1(1), 33 - 40.  
<http://csalud.unat.edu.pe/index.php/RDE/article/view/3>

Innspub (2023). *Tipos de investigación científica*. International network for natural sciences. <https://innspub.net/types-of-scientific-research/>

Kundi, Y., Aboramadan, M., Elhamalawi, E. y Shahid, S. (2021). Employee psychological well-being and job performance: exploring mediating and moderating mechanisms. *International journal of organizational analysis*, 29(3), 736-754. <https://goo.su/7IUliRU>

Lawson, A. (2019). Hypothetico-deductive method. *Encyclopedia of science education*, 3(2), 471–472. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-2150-0\\_260](https://doi.org/10.1007/978-94-007-2150-0_260)

Li, P., Bastone, A., Mohamad, T. y Schiavone, F. (2023). How does artificial intelligence impact human resources performance. evidence from a healthcare institution in the United Arab Emirates. *Journal of innovation and knowledge*, 8(2), 1-15. <https://goo.su/cziU>

Lluncor, M., Adolfo, R., Zegarra, W. y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista científica pakamuros*, 9(1), 12-20. <https://goo.su/TK45x0g>

López, P. (2019). Población, muestra y muestreo. *Revista punto cero*, 5(9), 12. <https://goo.su/flGYA71>

Lytle, T. (2020). *The health care industry is struggling to find qualified workers, especially in rural areas, to meet an increasing demand for services*. <https://goo.su/5kU80>

Machado, D. (2020). Research design: A contribution to the author. *Online Brazilian journal of nursing*, 10(2), 1-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361441674011>

Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X e Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencias Sociales*, 13(1), 95-107. <https://goo.su/3uQv1U>

- Mejías, Y. y Borges, L. (2021). Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Humanidades médicas*, 21(1), 224-238. <https://goo.su/EizRr>
- Mendivel, R., Soledad, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la universidad peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista conrado*, 16(72), 262-268. <https://goo.su/M6Ns>
- Mora, J. y Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revistas dilemas contemporáneos*, 3(7), 23-50. <https://goo.su/DITf>
- Morales, D. y Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de educación superior públicas* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Mucha-Hospinal, L., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. y Alania-Contreras, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 44-51. <https://goo.su/p3SsL>
- Napuri, E. (2022). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de trabajadores de la unidad de seguros de un hospital en Barranca, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100851>
- Naranjo, S. y Tarrió, C. (2019). La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos. *Revista pedagogía profesional*, 7(1), 1-10. <https://goo.su/GfUQN>
- Noor, S., Tajik, O. y Golzar, J. (2022). Simple random sampling. *International journal of education and language studies*, 1(2), 78-82. <https://qr.cd.org/3XQQ>
- Osorio, C. (2021). Análisis documental del equilibrio en trabajo-persona-familia y su influencia en la calidad de vida laboral. *Poliantea*, 16(29), 1-10. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2899>
- Panduro, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac San Martín de Porres Ltda., Tarapoto-2020*

[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56798>

- Pinatel, J. y Favard, A. (2019). Hypothetico - deductive method in criminology. *Revue de science criminelle et de droit penal compare*, 367-374.  
<https://goo.su/Hyd7>
- Ponce, H., Cervantes, D. y Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el coeficiente del alfa de cronbach?. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*, 5(3), 2438-1462.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/463>
- Ramirez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista psicología: organizaciones y trabajo*, 19(4), 791-199.  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n4/v19n4a08.pdf>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of work and organizational psychology*, 35(3), 195 - 205.  
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rivadeneira, E. (2023). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Pichincha, Ecuador, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107050>
- Rolin, C. (2020). Sistema de incentivo al conocimiento: Una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Business innova sciences*, 1(3), 28-37.  
<https://goo.su/oA8bz>
- Rotundo, M. y Sackett, P. (2022). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66–80.  
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.87.1.66>

- Salgado, J. (2022). Predicting job performance using FFM and non-FFM personality measures. *Journal of applied psychology*, 66-80. <https://goo.su/R1v3yl>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sardi, A. y Garengo, P. (2020). Performance measurement and management in the public sector: state of the art and research opportunities. *International journal of productivity and performance management*. <https://goo.su/iT5szA>
- Shuang, R., Fang, C., Günter, S. y Di Fan, A. (2023). Advancing the sustainability agenda through strategic human resource management: Insights and suggestions for future research. *Human resource management*, 6(2), 251–265. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hrm.22169>
- Solano, K., Brito, C., Pérez, A., Bolívar, J. y Salas, C. (2019). Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas. *Aglala*, 10(2), 267-279. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1448>
- Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y. y Márquez-Sánchez, F. (2021). Incidencia de la gestión de los recursos humanos en los resultados organizacionales: ¿mito o realidad? (Impact of human resources management on organizational results: Myth or reality?). *GECONTEC: Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 8(1), 1-23. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/5410>
- Stahl, G., Brewster, C., Collings, D. y Hajro, A. (2020). Enhancing the role of human resource management in corporate sustainability and social responsibility: A multi-stakeholder, multidimensional approach to HRM. *Human resource management review*, 30(3). <https://goo.su/4FV2hB>
- Stewart, J. (2023). Human resource management in recession: Restructuring and alternatives to downsizing in times of crisis. *Human resource management journal*, 4(2), 1-20. <https://goo.su/h4CgU>

- Timming, A. y Macneil, J. (2023). Bridging human resource management theory and practice: Implications for industry-engaged academic research. *Human resource management journal*, 3(3), 592–605. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12523>
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista universidad y sociedad*, 1(8), 1-8. <https://goo.su/cN132n>
- Vargas, P. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una sala penal de la corte superior de justicia de Lima, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40577>
- Varzoni, G. y Amorim, W. (2021). Modelos de gestão de pessoas. *Revista de carreiras pessoas*, 11(3), 489-505. <https://doi.org/10.23925/recape.v11i3.54526>
- Vuong, K. (2021). The role of human resources practices and the mediating effect of innovative capacity on the growth of Vietnamese enterprises. *Journal of HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*, 24(2), 01-13. <https://qr.cd.org/3WjH>
- Wagner, D. (2020). Augmented human-centered management, Human resource development for highly automated business environments. *Journal of human resource management*, 23(1), 13-27. <https://qr.cd.org/3WjJ>
- Williams, C. (2023). *Employee performance evaluation: Definition, benefits and how to prepare*. INDEED. <https://goo.su/Ch6r>
- Wulaningrum, P., Akbar, R. y Sari, M. (2020). Isomorphism, human resource capability and its role in performance measurement and accountability. *The Journal of Asian finance, economics and business*, 7(12), 1099-110. <https://koreascience.kr/article/JAKO202034651879544.page>

## ANEXOS

### Anexo 1 Tabla 7

#### *Matriz de Operacionalización de variable 01: Gestión del recurso humano*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Mendivel et al. (2020) menciona que el objetivo principal de la gestión es desarrollar el compromiso profesional, la independencia y la dedicación, el énfasis está en la gestión, que es de tipo político-administrativo, es decir, es más perceptiva que la administración y tiene más componentes humanos	Para medir a la Gestión del Recurso Humano, se establecieron tres dimensiones: Selección de personal, Capacitación de personal y Evaluación de personal	D1: Selección de personal	- Competencia - Perfil - Experiencia	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9;	Nominal  (5): Totalmente de acuerdo  (4): De acuerdo  (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo  (2): En desacuerdo  (1): Totalmente en desacuerdo	Alto (24 – 56)  Medio (57 – 88)  Bajo (89 – 120)
		D2: Capacitación de personal	- Habilidades - Aprendizaje - Eventos	10; 11; 12; 13; 14; 15;		
		D3: Evaluación de personal	- Supervisión - Monitoreo - Acompañamiento	16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24		

**Tabla 8**

***Matriz de operacionalización de variable 02: Desempeño laboral***

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Mejías y Borges (2021) mencionan que la evaluación del desempeño profesional debe verse como un método continuo e iterativo para medir la calidad de la atención médica en su conjunto; uno que trasciende los marcos puramente académicos al conectar la evaluación con la responsabilidad institucional y el compromiso social en respuesta a las necesidades de la población; uno que es a la vez activo y participativo, con este último guiando al primero	Para medir el Desempeño Laboral, se establecieron tres dimensiones: Calidad de Trabajo, Nivel de Producción y Metas	D1: Calidad de Trabajo	- Necesidad - Experiencia - Satisfacción	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9;	Nominal  (5): Totalmente de acuerdo  (4): De acuerdo  (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo  (2): En desacuerdo  (1): Totalmente en desacuerdo	Alto (24 – 56)  Medio (57 – 88)  Bajo (89 – 120)
		D2: Nivel de Producción	- Eficiencia - Eficacia - Efectividad	10; 11; 12; 13; 14; 15;		
		D3: Metas	- Personales - Profesionales - Laborales	16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24		

## Anexo 02. Cuestionario que mide la Gestión del Recurso Humano

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Autor: Rivadeneira Zambrano, Estrella Elizabeth (2023) - Adaptado

**INSTRUCCIONES:** Leer cada afirmación correspondiente a los profesionales de salud de la Institución y marcar la respuesta con una (X) de forma genuina, según su criterio, para la obtención de resultados verídicos.

Alternativas de respuesta.

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

VARIABLE 1: Gestión del recurso Humano						
N.º	DIMENSIÓN: Selección de Personal	1	2	3	4	5
1	El personal de salud que labora en la institución cuenta con las competencias que exige el puesto.					
2	La selección del personal de salud obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.					
3	Es evidente que la selección del personal de salud prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.					
4	El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal de salud.					
5	La selección del personal de salud evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.					
6	El perfil profesional del postulante de salud es respaldado por sus grados académicos, experiencia y capacitaciones correspondiente al puesto					
7	La experiencia del personal de salud es valorada técnicamente en los procesos de selección.					
8	La experiencia del profesional de salud es determinante en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.					
9	En los procesos de selección, la experiencia del profesional de salud garantiza un buen desempeño laboral.					
N.º	DIMENSIÓN: Capacitación de Personal	1	2	3	4	5
10	Es frecuente observar que en la institución se desarrollan eventos de capacitación para todo el personal de salud					

11	Las capacitaciones que se desarrollan en la institución mejoran las habilidades personales de los trabajadores de salud.					
12	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud mejora el clima institucional.					
13	Los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de salud.					
14	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores de salud, mejora la calidad de atención en la institución.					
15	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores de salud estrecha los lazos afectivos.					
<b>N.º</b>	<b>DIMENSIÓN: Evaluación de Personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La supervisión de las actividades programadas del personal de salud, es muy frecuente en la institución					
17	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio del personal de salud.					
18	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud.					
19	La programación del monitoreo de las actividades del personal de salud, es frecuente en la Institución					
20	Los procesos de monitoreo al personal de salud, aseguran la efectividad de las actividades programadas en la Institución.					
21	El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral en el personal de salud					
22	Es frecuente el proceso de acompañamiento al personal de salud					
23	El acompañamiento mejora los niveles de productividad en el personal de salud.					
24	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador de salud con la institución.					

## CUESTIONARIO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Rivadeneira Zambrano, Estrella Elizabeth (2023) - Adaptado

**INSTRUCCIONES:** Leer cada afirmación correspondiente a los profesionales de salud de la Institución y marcar la respuesta con una (X) de forma genuina, según su criterio, para la obtención de resultados verídicos.

Alternativas de respuesta.

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

VARIABLE 2: Desempeño laboral						
N.º	DIMENSIÓN: Calidad de Trabajo	1	2	3	4	5
1	El personal de salud que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.					
2	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	Existe una política institucional que el personal de salud debe priorizar para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
4	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas por el personal de salud					
5	Los trabajadores de salud tienen la consigna de superar las expectativas de los usuarios.					
6	Las expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido determinan el nivel de organización de la entidad.					
7	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido					
8	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización					
9	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal que labora en la Institución.					
N.º	DIMENSIÓN: Nivel de producción	1	2	3	4	5
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el personal de salud, es eficiente.					
11	Los trabajadores de salud, maximizan todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea, de forma eficiente.					
12	La eficiencia del trabajador de salud, se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades.					
13	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas.					
14	Es parte de la política y práctica permanente el logro de los objetivos institucionales.					
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores de salud.					
N.º	DIMENSIÓN: Metas	1	2	3	4	5
16	Se evidencia que el personal de salud que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales					
17	El personal de salud está satisfecho con la labor que realiza en la institución					

18	Existe una apreciación considerable del personal de salud sobre los metas personales alcanzados en la institución					
19	Las metas profesionales del personal de salud son atendidas por el personal directivo					
20	La entidad provee de todos los materiales para que el personal de salud logre alcanzar sus metas profesionales.					
21	Existe una política institucional de contribuir a que el personal de salud alcance sus metas profesionales.					
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del personal de salud para que alcance sus metas laborales.					
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el personal de salud alcance sus metas laborales					
24	El personal directivo presta atención a las metas laborales que posee cada trabajador de salud					

### **Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentamiento informado**

Título de la investigación: Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional de un centro de salud, Región Huánuco, 2023.

Investigador: Karina Janett Claudio Berrospi

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en una investigación titulada: “Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional de un centro de salud, Región Huánuco, 2023”, cuyo objetivo de la investigación es: determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, región Huánuco, 2023?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional de un centro de salud, región Huánuco, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Karina Janett Claudio Berrospi email: [kclaudiob278@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kclaudiob278@ucvvirtual.edu.pe) y docente asesor Oscanoa Ramos Angela Margot email: [aoscanoara@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aoscanoara@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos

Fecha y hora

## Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del recurso humano

MD= Muy en desacuerdo      D= desacuerdo      A= Acuerdo      MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Selección de Personal</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución cuenta con las competencias que exige el puesto.				4				4				4	
2	La selección del personal de salud obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.				4				4				4	
3	Es evidente que la selección del personal de salud prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.				4				4				4	
4	El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal de salud.				4				4				4	
5	La selección del personal de salud evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.				4				4				4	
6	El perfil profesional del postulante de salud es respaldado por sus grados académicos, experiencia y capacitaciones correspondiente al puesto				4				4				4	
7	La experiencia del personal de salud es valorada técnicamente en los procesos de selección.				4				4				4	
8	La experiencia del profesional de salud es determinante en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.				4				4				4	
9	En los procesos de selección, la experiencia del profesional de salud garantiza un buen desempeño laboral.				4				4				4	
<b>Capacitación de Personal</b>														
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
10	Es frecuente observar que en la institución se desarrollan eventos de capacitación para todo el personal de salud				4				4				4	
11	Las capacitaciones que se desarrollan en la institución mejoran las habilidades personales de los trabajadores de salud.				4				4				4	
12	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud mejora el clima institucional.				4				4				4	
13	Los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de salud.				4				4				4	
14	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud, mejora el clima institucional.				4				4				4	
15	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores de salud estrecha los lazos afectivos.				4				4				4	
<b>Evaluación de Personal</b>														
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
16	La supervisión de las actividades programadas del personal de salud, es muy frecuente en la institución				4				4				4	
17	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio del personal de salud.				4				4				4	
18	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud.				4				4				4	

19	La programación del monitoreo de las actividades del personal de salud, es frecuente en la Institución	4	4	4
20	Los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas con personal de salud.	4	4	4
21	El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral en el personal de salud	4	4	4
22	Es frecuente el proceso de acompañamiento al personal de salud	4	4	4
23	El acompañamiento mejora los niveles de productividad en el personal de salud.	4	4	4
24	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador de salud con la institución.	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Contreras Portocarrero Juana del Pilar    **Registro Único Colegiatura:** N° 44766

**Especialidad del validador:** Contadora Pública Colegiada con maestría en Gestión Pública

**N.º de años de Experiencia profesional:** 10

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

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

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

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

**Chiclayo, 13 de mayo del 2023**

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

Contreras Portocarrero Juana del Pilar  
Maestro en Gestión Pública  
**DNI N° 33425772**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Calidad de Trabajo</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
2	La experiencia de los trabajadores de salud, permite brindar un servicio de calidad y superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
3	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido por parte del personal de salud de la institución				4				4				4	
4	Existe una política institucional que el personal de salud debe priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
5	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas por el personal de salud				4				4				4	
6	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de todo el personal de salud				4				4				4	
7	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal de salud que labora en la Institución.				4				4				4	
8	El personal de salud tiene la consigna de superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
9	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios por parte del personal de salud.				4				4				4	
<b>Nivel de producción</b>														
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el personal de salud, es eficaz				4				4				4	
11	Los trabajadores de salud, maximizan todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea, de forma eficiente.				4				4				4	
12	Es notoria, la efectividad de los métodos aplicados a los pacientes por el personal de salud de la Institución				4				4				4	
13	La eficiencia del trabajador de salud se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades				4				4				4	
14	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas por el personal de salud.				4				4				4	
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores de salud.				4				4				4	
<b>Metas</b>														
16	Se evidencia que el personal de salud que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales				4				4				4	
17	El personal de salud está satisfecho con la labor que realiza en la institución				4				4				4	
18	Existe una apreciación considerable del personal de salud sobre los metas personales alcanzados en la institución				4				4				4	
19	Las metas profesionales del personal de salud son atendidas por el personal directivo				4				4				4	

20	La entidad provee de todos los materiales para que el personal de salud logre alcanzar sus metas profesionales.	4	4	4
21	Existe una política institucional de contribuir a que el personal de salud alcance sus metas profesionales.	4	4	4
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del personal de salud para que alcance sus metas laborales.	4	4	4
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el personal de salud alcance sus metas laborales	4	4	4
24	El personal directivo presta atención a las metas laborales que posee cada trabajador de salud	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Contreras Portocarrero Juana del Pilar    **Registro Único Colegiatura:** N° 44766

**Especialidad del validador:** Contadora Pública Colegiada con maestría en Gestión Pública

**N.º de años de Experiencia profesional:** 10

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

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

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

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

**Chiclayo, 13 de mayo del 2023**

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

Contreras Portocarrero Juana del Pilar  
Maestro en Gestión Pública  
**DNI N° 33425772**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 08/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CONTRERAS PORTOCARRERO, JUANA DEL PILAR DNI 33425772	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del recurso humano

MD= Muy en desacuerdo      D= desacuerdo      A= Acuerdo      MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Selección de Personal</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución cuenta con las competencias que exige el puesto.				4				4				4	
2	La selección del personal de salud obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.				4				4				4	
3	Es evidente que la selección del personal de salud prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.				4				4				4	
4	El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal de salud.				4				4				4	
5	La selección del personal de salud evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.				4				4				4	
6	El perfil profesional del postulante de salud es respaldado por sus grados académicos, experiencia y capacitaciones correspondiente al puesto				4				4				4	
7	La experiencia del personal de salud es valorada técnicamente en los procesos de selección.				4				4				4	
8	La experiencia del profesional de salud es determinante en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.				4				4				4	
9	En los procesos de selección, la experiencia del profesional de salud garantiza un buen desempeño laboral.				4				4				4	
<b>Capacitación de Personal</b>														
10	Es frecuente observar que en la institución se desarrollan eventos de capacitación para todo el personal de salud				4				4				4	
11	Las capacitaciones que se desarrollan en la institución mejoran las habilidades personales de los trabajadores de salud.				4				4				4	
12	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud mejora el clima institucional.				4				4				4	
13	Los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de salud.				4				4				4	
14	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud, mejora el clima institucional.				4				4				4	
15	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores de salud estrecha los lazos afectivos.				4				4				4	
<b>Evaluación de Personal</b>														
16	La supervisión de las actividades programadas del personal de salud, es muy frecuente en la institución				4				4				4	
17	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio del personal de salud.				4				4				4	
18	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud.				4				4				4	
19	La programación del monitoreo de las actividades del personal de salud, es frecuente en la Institución				4				4				4	
20	Los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas con personal de salud.				4				4				4	

21	El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral en el personal de salud	4	4	4
22	Es frecuente el proceso de acompañamiento al personal de salud	4	4	4
23	El acompañamiento mejora los niveles de productividad en el personal de salud.	4	4	4
24	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador de salud con la institución.	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Sánchez Pantaleón, Alex Javier    **Colegio de Economistas de Amazonas (CEA):** 60    **Código de Registro Concytec:** P0165980

**Especialidad del validador:** Economista con Grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**N.º de años de Experiencia profesional:** 10

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

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

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

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

**Chiclayo, 13 de mayo del 2023**



-----

**Firma del Experto Informante.**

Sánchez Pantaleón, Alex Javier  
 Maestro en Gestión Pública  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI: 47080698

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Calidad de Trabajo</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
2	La experiencia de los trabajadores de salud, permite brindar un servicio de calidad y superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
3	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido por parte del personal de salud de la institución				4				4				4	
4	Existe una política institucional que el personal de salud debe priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
5	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas por el personal de salud				4				4				4	
6	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de todo el personal de salud				4				4				4	
7	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal de salud que labora en la Institución.				4				4				4	
8	El personal de salud tiene la consigna de superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
9	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios por parte del personal de salud.				4				4				4	
<b>Nivel de producción</b>														
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el personal de salud, es eficaz				4				4				4	
11	Los trabajadores de salud, maximizan todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea, de forma eficiente.				4				4				4	
12	Es notoria, la efectividad de los métodos aplicados a los pacientes por el personal de salud de la Institución				4				4				4	
13	La eficiencia del trabajador de salud se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades				4				4				4	
14	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas por el personal de salud.				4				4				4	
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores de salud.				4				4				4	
<b>Metas</b>														
16	Se evidencia que el personal de salud que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales				4				4				4	
17	El personal de salud está satisfecho con la labor que realiza en la institución				4				4				4	
18	Existe una apreciación considerable del personal de salud sobre los metas personales alcanzados en la institución				4				4				4	
19	Las metas profesionales del personal de salud son atendidas por el personal directivo				4				4				4	

20	La entidad provee de todos los materiales para que el personal de salud logre alcanzar sus metas profesionales.	4	4	4
21	Existe una política institucional de contribuir a que el personal de salud alcance sus metas profesionales.	4	4	4
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del personal de salud para que alcance sus metas laborales.	4	4	4
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el personal de salud alcance sus metas laborales	4	4	4
24	El personal directivo presta atención a las metas laborales que posee cada trabajador de salud	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Sánchez Pantaleón, Alex Javier    **Colegio de Economistas de Amazonas (CEA):** 60    **Código de Registro Concytec:** P0165980

**Especialidad del validador:** Economista con Grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**N.º de años de Experiencia profesional:** 10

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

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

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

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

**Chiclayo, 13 de mayo del 2023**



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

Sánchez Pantaleón, Alex Javier  
Maestro en Gestión Pública  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI: 47080698

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SÁNCHEZ PANTALEÓN, ALEX JAVIER DNI 47080698	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SÁNCHEZ PANTALEÓN, ALEX JAVIER DNI 47080698	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SANCHEZ PANTALEON, ALEX JAVIER DNI 47080698	ECONOMISTA  Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
	BACHILLER EN ECONOMIA	

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión del recurso humano

MD= Muy en desacuerdo      D= desacuerdo      A= Acuerdo      MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Selección de Personal</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución cuenta con las competencias que exige el puesto.				4				4				4	
2	La selección del personal de salud obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.				4				4				4	
3	Es evidente que la selección del personal de salud prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.				4				4				4	
4	El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal de salud.				4				4				4	
5	La selección del personal de salud evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.				4				4				4	
6	El perfil profesional del postulante de salud es respaldado por sus grados académicos, experiencia y capacitaciones correspondiente al puesto				4				4				4	
7	La experiencia del personal de salud es valorada técnicamente en los procesos de selección.				4				4				4	
8	La experiencia del profesional de salud es determinante en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.				4				4				4	
9	En los procesos de selección, la experiencia del profesional de salud garantiza un buen desempeño laboral.				4				4				4	
<b>Capacitación de Personal</b>														
10	Es frecuente observar que en la institución se desarrollan eventos de capacitación para todo el personal de salud				4				4				4	
11	Las capacitaciones que se desarrollan en la institución mejoran las habilidades personales de los trabajadores de salud.				4				4				4	
12	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud mejora el clima institucional.				4				4				4	
13	Los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de salud.				4				4				4	
14	La capacitación a nivel personal del trabajador de salud, mejora el clima institucional.				4				4				4	
15	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores de salud estrecha los lazos afectivos.				4				4				4	
<b>Evaluación de Personal</b>														
16	La supervisión de las actividades programadas del personal de salud, es muy frecuente en la institución				4				4				4	
17	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio del personal de salud.				4				4				4	
18	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud.				4				4				4	
19	La programación del monitoreo de las actividades del personal de salud, es frecuente en la Institución				4				4				4	
20	Los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas con personal de salud.				4				4				4	

21	El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral en el personal de salud	4	4	4
22	Es frecuente el proceso de acompañamiento al personal de salud	4	4	4
23	El acompañamiento mejora los niveles de productividad en el personal de salud.	4	4	4
24	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador de salud con la institución.	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Claudio Berrospi Tazania Alfira

**Especialidad del validador:** Magister en Administración de la Educación

**N.º de años de Experiencia profesional:** 22

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

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

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

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

Lima, 13 de mayo del 2023

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN HUÁNUCO  
UNIDAD EJECUTORA 304 EDUCACIÓN  
UGEL - PACHITEA



Mg. Tazania Alfira Claudio Berrospi  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN

**Firma del Experto Informante.**

Claudio Berrospi Tazania Alfira  
Maestro en Administración de la Educación  
DNI: 22499135

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

MD= Muy en desacuerdo    D= desacuerdo    A= Acuerdo    MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Calidad de Trabajo</b>														
1	El personal de salud que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
2	La experiencia de los trabajadores de salud, permite brindar un servicio de calidad y superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
3	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido por parte del personal de salud de la institución				4				4				4	
4	Existe una política institucional que el personal de salud debe priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.				4				4				4	
5	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas por el personal de salud				4				4				4	
6	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de todo el personal de salud				4				4				4	
7	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal de salud que labora en la Institución.				4				4				4	
8	El personal de salud tiene la consigna de superar las expectativas de los usuarios				4				4				4	
9	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios por parte del personal de salud.				4				4				4	
<b>Nivel de producción</b>														
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el personal de salud, es eficaz				4				4				4	
11	Los trabajadores de salud, maximizan todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea, de forma eficiente.				4				4				4	
12	Es notoria, la efectividad de los métodos aplicados a los pacientes por el personal de salud de la Institución				4				4				4	
13	La eficiencia del trabajador de salud se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades				4				4				4	
14	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas por el personal de salud.				4				4				4	
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores de salud.				4				4				4	
<b>Metas</b>														
16	Se evidencia que el personal de salud que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales				4				4				4	
17	El personal de salud está satisfecho con la labor que realiza en la institución				4				4				4	
18	Existe una apreciación considerable del personal de salud sobre los metas personales alcanzados en la institución				4				4				4	
19	Las metas profesionales del personal de salud son atendidas por el personal directivo				4				4				4	

20	La entidad provee de todos los materiales para que el personal de salud logre alcanzar sus metas profesionales.	4	4	4
21	Existe una política institucional de contribuir a que el personal de salud alcance sus metas profesionales.	4	4	4
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del personal de salud para que alcance sus metas laborales.	4	4	4
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el personal de salud alcance sus metas laborales	4	4	4
24	El personal directivo presta atención a las metas laborales que posee cada trabajador de salud	4	4	4

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Claudio Berrospi Tazania Alfira

**Especialidad del validador:** Magister en Administración de la Educación

**N.º de años de Experiencia profesional:** 22

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

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

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

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

**Lima, 13 de mayo del 2023**

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION HUÁNUCO  
UNIDAD EJECUTORA 304 EDUCACION  
UGEL - PACHITEA



Mg. Tazania Alfira Claudio Berrospi  
ESPECIALISTA EN EDUCACION

**Firma del Experto Informante.**

Claudio Berrospi Tazania Alfira  
Maestro en Administración de la Educación  
DNI: 22499135

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CLAUDIO BERROSPI, TAZANIA ALFIRA DNI 22499135	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL CON MENCIÓN EN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN INICIAL  Fecha de diploma: 31/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/10/2013 Fecha egreso: 27/06/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
CLAUDIO BERROSPI, TAZANIA ALFIRA DNI 22499135	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: 27/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CLAUDIO BERROSPI, TAZANIA ALFIRA DNI 22499135	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EDUCACION INICIAL  Fecha de diploma: 08/11/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>

## Anexo 6. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional de un centro de salud, región Huánuco, 2023</b>						
<b>AUTOR: Rivadeneira Zambrano, Estrella Elizabeth (2023)</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?</p> <p><b>Específicas</b> 1. ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la gestión del recurso humano</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p><b>Específicas</b> 1. Determinar la relación de la gestión del recurso humano con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p>2. Determinar la relación de la gestión del recurso humano con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p>3. Determinar la relación de la gestión del recurso humano con</p>	<p><b>General:</b> La gestión del recurso humano se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p><b>Específicas</b> 1. La gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de trabajo de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p>2. La gestión del recurso humano se relaciona con el nivel de producción de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023</p> <p>3. La gestión del recurso humano se relaciona con el</p>	<b>Variable 1: Gestión del Recurso Humano</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles/rangos</b>
			D1: Selección de personal.	<i>Competencia, Perfil y Experiencia</i>	1-9	Bajo 24 – 56 Medio 57 – 88 Alto 89 – 120
			D2: Capacitación de personal	<i>Habilidades Aprendizaje y Eventos</i>	10-15	
			D3: Evaluación de personal	<i>Supervisión Monitoreo y Acompañamiento</i>	16-24	
					24	
			<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>			
			D1: Calidad de Trabajo	<i>Necesidades; Experiencia y Satisfacción</i>	1-9	Bajo 24 – 56 Medio 57 – 88 Alto 89 – 120
			D2: Nivel de producción	<i>Eficiencia, Eficacia y Efectividad</i>	10-15	

con el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023?	el cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023	cumplimiento de las metas de los profesionales de un centro de salud, Región Huánuco, 2023	D3: Metas	<i>Personales, Profesional es y Laborales</i>	16-24	
					24	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial		
<b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional simple <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No experimental, transeccional. <b>Método:</b> Hipotético – deductivo		<b>Población:</b> La población fue conformada por 130 profesionales de salud en un centro de salud, Región Huánuco <b>Muestra:</b> Se seleccionó a 97 del total de la población, como muestra. <b>Muestreo</b> El tipo de muestreo, probabilístico, aleatorio simple.	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario De la V1: Gestión del recurso humano Nro. Ítems: 24 De la V2: Desempeño laboral Nro. Ítems: 24	<b>Descriptiva:</b> Se utilizó el programa SPSS y se generó tablas de frecuencia, donde se consideró los niveles de las variables. <b>Inferencial:</b> Se utilizó el programa SPSS para contrastar las hipótesis. Se utilizó la prueba de normalidad, seguido se realizó pruebas no paramétricas.		

## Anexo 07: Confiabilidad

### Resumen de casos de fiabilidad de la variable gestión del recurso humano

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

### Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión del recurso humano

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	24

### Resumen de casos de fiabilidad de la variable desempeño laboral

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

### Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	24

Se alcanzaron valores de Alfa de Cronbach tanto para la variable gestión de recursos humanos de ( $\alpha = .966$ ) como para el desempeño laboral de ( $\alpha = .968$ ) a través de la prueba piloto aplicada a 11 profesionales del sitio de estudio, indicando que el instrumento es aplicable a partir de la evaluación de la confiabilidad de los ítems generados.

## Anexo 08: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de la variable gestión del recurso humano y el desempeño laboral

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del recurso humano	,131	97	,000
Desempeño laboral	,138	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La fórmula de Kolmogórov-Smirnov, se utilizó en el análisis de normalidad de la tabla anterior para evaluar la normalidad de las variables. Se alcanzó 0,000 para el valor de significancia de la gestión del recurso humano, dando a conocer una distribución no normal. El valor de significancia de la variable desempeño laboral también fue 0,000, indicando que tuvo igual distribución de datos que la variable gestión del recurso humano.

Se obtuvo una distribución no normal de datos en ambas variables, el método no paramétrico que se utilizó en el estudio fue la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión del recurso humano y desempeño laboral del profesional de un centro de salud, Región Huánuco, 2023", cuyo autor es CLAUDIO BERROSPI KARINA JANETT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 09- 08-2023 19:21:23

Código documento Trilce: TRI - 0637614