



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del
personal asistencial de un hospital de Andahuaylas,
Apurímac, Perú 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Silva Palomino, Chera Yessika (orcid.org/0000-0002-8034-4377)

ASESORES:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres y a mi amada hija que me ofrecieron todo su apoyo para completar mi trabajo de tesis y fueron mi inspiración para seguir adelante en esta nueva etapa de mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco especialmente a Dios, nuestro Señor, por darme salud, sabiduría y voluntad, y por bendecirme con unos padres que se preocuparon por mí, me aman, comprenden y se sacrificaron por mí para que pudiera triunfar en la vida.

A mí amada hija Antonela por sus palabras de aliento, por su preocupación constante y amor incondicional para culminar la tesis.

A mis profesores y asesores por haberme proporcionado la motivación y la orientación que necesitaba para llevar a buen término este trabajo de tesis.

Se lo agradezco sinceramente.

Índice del Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas 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	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII RECOMENDACIONES	40
Referencias	41
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la gestión del recurso humano y sus dimensiones.	24
Tabla 2. Estadística descriptiva del desempeño laboral y sus dimensiones.	25
Tabla 3. Contrastación de la hipótesis general	27
Tabla 4. Bondad De Ajuste Del Modelo	27
Tabla 5. Pseudo R cuadrado	28
Tabla 6. Pseudo R cuadrado	29
Tabla 7. Pseudo R cuadrado	30
Tabla 8. Pseudo R cuadrado	31
Tabla 9. Pseudo R cuadrado	32

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de RRHH influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú, 2022. De tipo básica y nivel correlacional causal; el diseño fue no experimental de corte transversal, la muestra de análisis constituida por 224 trabajadores asistenciales. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios, para el análisis estadístico descriptivo e inferencial se usó la regresión logística ordinal. Para la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach resultando para la variable gestión de RRHH un 0.850 y para la variable desempeño laboral un 0.900, lo que indicó excelente confiabilidad para gestión de RRHH y un nivel fuerte para desempeño laboral. En los resultados se encontró que la gestión de los RRHH es regular en el 51.35%, óptimo en el 32.58% y deficiente en un 16.07%, también se halló que el desempeño laboral según la mayoría es tiene un nivel regular con un 66.96%, un nivel alto en 19.65% y un nivel bajo en el 13.39% es bajo. Concluyendo: que la gestión de RRHH y desempeño laboral tienen relación positiva alta, con una dependencia de Nagelkerke de 76.2%.

Palabras clave: Gestión, recurso humano, desempeño laboral

Abstract

The present study had the general objective of determining how HR management influences the job performance of healthcare personnel at a hospital in Andahuaylas, Apurímac, Peru, 2022. Basic type and causal correlational level; the design was non-experimental, cross-sectional, the analysis sample consisting of 224 care workers. The technique used was the survey and the data collection instrument was two questionnaires. For the descriptive and inferential statistical analysis, ordinal logistic regression was used. For reliability, the Cronbach's Alpha test was used, resulting in 0.850 for the HR management variable and 0.900 for the job performance variable, which indicated excellent reliability for HR management and a strong level for job performance. In the results it was found that HR management has 51.35% is regular, 32.58% is optimal and 16.07% is deficient, it was also found that the job performance according to the majority is regular with 66.96%, 19.65% at a high level and 13.39% is low. Concluding: that HR management and job performance have a high positive relationship, with a dependence on Nagelkerke of 76.2%.

Keywords: Management, human resources, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

OPS (2021), señalo que la productividad en el punto de atención en hospitales en funcionamiento es un componente crítico en el sistema de salud, pero especialmente en un hospital en crisis. Según Grajales (2003) La atención al paciente en los hospitales la brindan mayoritariamente los trabajadores de la salud, y su desempeño tiene un impacto significativo. Montoya (2016) aseguro la eficacia de la atención, aumenta la eficiencia, la felicidad del paciente, reduce la rotación de personal y es un área importante de investigación para acrecentar la utilidad. Montoya et al. (2016), el marketing de talento tiene un efecto creciente en la ejecución de las empresas que buscan mantener y mejorar su competitividad. El comportamiento del personal hospitalario tiene una impresión relevante en el marketing de talento y la gestión estratégica en la universalización actual, donde los límites ya no son necesarios debido a una mayor comunicación y conocimiento técnico. Según Julca (2022), afirmo una alta satisfacción laboral motiva a los empleados a hacer más y más que el trabajo y hacer contribuciones positivas; Buenos recursos humanos garantizan un buen ambiente de trabajo. La población activa en América Latina empeoró en 2014 debido a la desaceleración del crecimiento económico local. Según la OPS (2020), América Latina necesita 800.000 médicos, incluidas enfermeras.

Díaz (2022), explico cómo los intereses institucionales están enfocados en crear nuevos patrones de trabajo creados a raíz de la epidemia, pero que esto requiere una administración poderosa de la fuerza de trabajo en el campo sanitario.

MINSA (2019) afirmo que en todo el país laboran más de 265 000 trabajadores de la salud, de los cuales más de la mitad se concentran en Lima y el 90 % trabaja para el gobierno, “destacando las deficiencias en el personal sanitario y su distribución en el país”. según Luaracio et al. (2020) Resultados similares se obtuvieron en la zona de Puno, donde se encontró que por las condiciones adversas y el desgaste de los empleados que podía manejar el departamento de recursos humanos, el personal médico del Centro Médico Vallecito I-3 solo cumplió con el 35.71% de sus tareas habituales. Tirado (2022),

en La Libertad, una evaluación de 100 trabajadores del sector salud encontró que más del 45% de ellos tenían baja productividad debido a una mala gestión de recursos humanos. Rojas (2019), el 49,1% de los empleados de Daniel Alcides Carrión reportaron trabajo regular. Así mismo Gutiérrez et al. (2019), la formación, la motivación, habilidades y competencias de los empleados repercuten en su desempeño. Para crear un ambiente que apoye el progreso tanto personal como profesional, la gestión del capital humano debe tomar en cuenta, necesidades especiales individualizadas y al mismo tiempo alcanzar las metas de la organización. Viguria (2021) investigó a nivel local concluyendo que: "Las variables se asocian significativamente, lo que nos permite comprobar que el nivel de incentivo de una persona activamente económica afectará directamente a su desempeño laboral en el centro de salud".

Esta situación no es ajena en un hospital de Andahuaylas donde se observó en los diferentes departamentos y servicios quejas que presenta el personal asistencial durante el desarrollo de sus actividades laborales. Deben lidiar con clientes exigentes al borde de la enfermedad, la desgracia y la muerte, carencia de EPP, el mal funcionamiento del equipo biomédico que conduce a enfrentamientos, incertidumbre laboral y otras dificultades. El exceso de trabajo, los turnos dobles y los turnos de 24 horas limitan la productividad del personal, lo hacen sentir insatisfecho y menos consciente de las necesidades de los clientes externos.

Refirieron que sufren desgaste físico y psíquico como consecuencia de la escasez de personal por ausencias por enfermedad, maternidad y otras, y escasez de materiales necesarios para la atención. Los problemas interpersonales con otros profesionales de la salud incluyen falta de comunicación con el personal médico, capacitación inadecuada de los residentes e incluso conflictos con el personal administrativo debido a retrasos en los trámites personales, pago desigual relacionado con el pago de CAS COVID, Régimen 1057 y 276.

A la vista de lo anterior, se plantea la siguiente cuestión: ¿De qué forma la gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022?; Como

respuesta a preguntas específicas, se formularon las siguientes preguntas: 1. ¿De qué forma la integración de personas influye en el desempeño laboral del personal de asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022? 2. ¿De qué forma la organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022?; 3. ¿De qué forma la recompensación de personas influye en el desempeño del personal asistencial de Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022?; 4. ¿De qué forma el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022?

Para llenar el vacío de conocimiento sobre la influencia entre el rendimiento laboral y la gestión del capital humano, este estudio también proporciona una descripción general de las ideas y conceptos que se aplican actualmente en este campo.

Con el fin de asesorar a las autoridades en el planteamiento de políticas y establecer sistemas aceptables de gestión del capital humano para perfeccionar de desenvolvimiento del personal económicamente activo, este estudio proporcionará conclusiones sobre tema.

Por lo cual el objetivo general será: “Determinar De qué forma la gestión del recurso humano influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022”; así mismo como objetivos específicos se tiene: 1. Determinar de qué forma la integración de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022, 2. Determinar de qué forma la organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022; 3. Determinar de qué forma la recompensación de personas influye en el desempeño del personal de asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022; 4. Determinar de qué forma el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Se formuló como hipótesis general: La gestión del recurso humano influye significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022. Y como específicas; 1. La

integración de personas influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022. 2. La organización de personas se influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022; 3. La recompensación de personas influye significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022; 4. El desarrollo de personas influye significativamente el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos que han antecedido a nivel latinoamericano, tenemos el de Rincón et al. (2021), que identificó métodos para mejorar el marketing de talento en el sistema sanitario colombiano a través de capacitación y motivación, logrando incrementar el rendimiento del personal. Por su parte, Frías (2021), en su disertación desarrollada en Ecuador, ha mostrado: que la administración de los medios humanos en la empresa de Tungurawa se maneja de manera empírica, con poco conocimiento teórico y poco conocimiento de marketing de talento.

Enríquez (2014), examinó el impacto de una inadecuada administración de talento basada en competencias en la actuación del personal administrativo en Ecuador. Se utilizó una metodología inductiva que incluyó datos cuantitativos y cualitativos, así como trabajo de campo. Según el estudio, las cinco habilidades entrenadas para desarrollar los roles son: comunicación en un 84%, trabajo en equipo en un 34%, iniciativa en un 38%, toma de decisiones en un 66% y pensamiento crítico en un 72%. Además, la formación ha contribuido a una mejora del 29% en las competencias. Si bien se espera que el personal administrativo opere a un nivel mínimo aceptable de productividad, se espera que este nivel de desempeño aumente al nivel de excelencia a medida que se desarrolle un modelo de gestión.

Arias (2019) en su estudio del Hospital San Vicente de Pal de Ecuador encontró que la capacitación en el servicio de urgencias incrementó la precisión del registro de la clínica en un 75,56% ($p = 0,000001$), la relevancia diagnóstica clínica en un 89,04% ($p = 0,0000000$) y la codificación CIE10 en un 89,89% ($p = 0,0000$). En general, los pacientes están satisfechos con el tiempo dedicado a su atención y tratamiento. El personal sanitario afirmó disfrutar trabajando con sus colegas, pero esta satisfacción no guarda relación con su rendimiento laboral. La tesis de Chávez Yépez (2015), concluyendo: la formación del personal de enfermería es más de condición técnico y no orientada al servicio, ni al crecimiento de sus aptitudes, carece de un método de administración del

capital humano por competencias para la realización de los objetivos y las políticas públicas instituidas como normatividad. La ausencia en el gremio de enfermería de un mecanismo de seguimiento y del rendimiento del personal en relación con los servicios prestados al público en general, los clientes del hospital se encuentran insatisfechos, y esto sugiere que el servicio se encuentra estancado.

Los antecedentes nacionales, Rojas (2021) comprobó si existía relación entre las habilidades directivas y el nivel asistencial del personal médico que realizaba tareas administrativas en la red sanitaria riojana. Se afirmó: existía una correlación poderosa a través de los empleados de las instituciones sanitarias de la muestra que realizaban tareas administrativas bajo la supervisión de profesionales médicos y su rendimiento laboral. alcanzando un valor de 0,8, lo que indica una asociación fuerte y directa. Según Torres (2021), encontró relación entre la administración de la fuerza de trabajo y la percepción que el personal del centro clínico San Pedro SAC tiene de su desempeño en el trabajo, los cuales mostraron que el 64% del personal médico calificó el desempeño en el trabajo de regular a bueno y el 62% de ellos calificó la administración de los recursos humanos de regular a buena. Chimbote (2021) halló una correlación positiva, directa, moderada y significativa entre los logros notables del personal sanitario y el desempeño de sus tareas. Esto se debe a que la fuerza de trabajo no mejora significativamente el desarrollo de reconocimiento y recompensa del talento.

Paredes (2021), en su estudio concluyo: el 87,5 % del personal de la agencia consideró que el enfoque centrado en el usuario tenía problemas de calidad, y el 65,5 % del personal de la agencia creía que los administradores de recursos eran justos, afirmando que existe una correspondencia positiva débil entre marketing de talento y el rendimiento del personal ocasionando una atención óptima. Paukai (2021) Los datos muestran que hay problemas con el talento humano y productividad de los empleados: encontrándose que la administración de los medios humanos es problemática debido a un suceso de contratación inadecuado y no tiene en cuenta las habilidades profesionales, la educación y la experiencia; problemas con la productividad de los empleados

debido a la ausencia de formación de los asalariados; y la necesidad de una acción estratégica para fortalecer y mejorar el reclutamiento. Espinoza (2019), concluyó que las personas generalmente perciben las interacciones interpersonales como antinaturales (45,3 %), inconsistentes (52,6 %), carentes de estabilidad y compensación (46,2 %) y con un débil sentido de pertenencia. Entre los encuestados (51,9%) tenían una visión negativa sobre la administración de la fuerza de trabajo, y el 48,1% de los empleados de la Junta Regional de Salud La Libertad dijo estar satisfecho con su trabajo. El estudio encontró una conveniencia relevante entre la administración general de la fuerza de trabajo y los componentes que lo componen, incluidas las relaciones, el estilo de gestión y el sentido de pertenencia.

Para mostrar cómo el marketing de talento y desempeño laboral inciden en el contentamiento laboral en los colaboradores de Wayra SAC en el distrito de Breña de Lima, Pinedo (2019) realizó un estudio. El nivel de gestión del talento de Wayra Sac es moderado debido a competencias promedio o superiores al promedio en comparación con otros empleados. La mayoría de los encuestados expresaron una fuerte lealtad a la empresa. También cabe mencionar que, según su evaluación, la administración de la fuerza de trabajo y el éxito de la prestación del servicio, inciden en la satisfacción laboral.

Quispe (2020), presentó un estudio sobre la influencia e interacción de los empleados de la Autoridad Regional de Salud de Pasco por competencia en el manejo de personal. Los resultados indicaron que las variables están correlacionadas porque el p-valor es 0.000. Con base en este resultado, una relación se considera estadísticamente significativa si su valor p es mayor que 0,05 y se cumplen los demás requisitos previos para la significación estadística. Este resultado afirmó una correlación estadísticamente significativa entre dos variables. Silvestre (2019), en su estudio realizado, identificó el vínculo entre la productividad de los asalariados y la administración del talento humano. Encontró una conveniencia positiva significativa entre la administración de los medios humanos y el rendimiento de los asalariados es uno de los hallazgos clave de bienestar. Un valor de correlación de 0,534 % indicó una fuerte correlación positiva según la medida de correlación. La conexión entre el marketing de

talento y el trabajo en equipo también es muy favorable. Este es un ejemplo perfecto de cómo un centro de salud fomenta la colaboración para llevar a cabo su misión y brindar un tratamiento de alta calidad.

Chávez (2019), Se realizó un estudio para determinar cómo el seguro integral de salud urbano en San Miguel de Lima gestiona el recurso humano y desarrolla competencias profesionales. Mediante la correlación de Spearman, estableció que "el GRH del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana se asoció positivamente con la ampliación de competencias profesionales". De manera similar, Muñiz (2016) Cuando los individuos u organizaciones trabajan juntos para lograr la calidad del proceso mientras se enfocan en los objetivos establecidos, el proceso se denomina gestión. Otra estrategia se enfoca en la adecuada gestión de individuos o grupos de manera coordinada y planificada, monitoreando todas las actividades y resultados.

Según Torres Pariona (2020), en su investigación, identifico el vínculo entre la fuerza de trabajo y la producción laboral de los empleados utilizando métodos cuantitativos y diseños no experimentales, transversales, correlacionales y prospectivos. Muestra de 50 empleados. estrategia de investigación De acuerdo con los resultados se consideró la inscripción (44%), la capacitación (68%), la motivación (54%) y la evaluación (56%), así como la periodicidad en el 48% de la población y el alta en el 68% de la población.

Huarachi Morales (2018) sugirió evaluar cómo la productividad de los funcionarios del Departamento de Especialidades Médicas fue impactada por los medios humanos. Para ello, se utilizó un modelo de regresión lineal utilizando como variable dependiente la productividad laboral y como predictores variables como las condiciones de trabajo, las interacciones interpersonales y el ambiente laboral. Entre los 297 residentes que participaron se encontraban internos, médicos e inmigrantes. El autor llegó a la conclusión de que la administración acertada de los empleados repercutía favorablemente en el rendimiento de dos tercios de los usuarios tras recabar datos mediante un cuestionario que incluía preguntas sobre ambos criterios.

Chávez, (2017) realizó una investigación que le permitió identificar una fuerte correlación entre el talento humano y la producción de los empleados; El

nivel medio en este departamento fue del 51,8% y del 57,3%, respectivamente. Así mismo Choquemamani (2016) obtuvo resultados sólidos entre la dirección de Los medios humanos y el rendimiento laboral afirmando que la responsabilidad, empatía y liderazgo mejora la atención brindada a los usuarios externos.

El estudio de Rojas Burgos (2015) sobre el impacto de la conducta de los medios humanos en el uso de la fuerza de trabajo consideró el grado de espíritu cooperativo, responsabilidad y respeto durante el desempeño de las tareas, motivación, comunicación con los superiores, trabajo en equipo, puntualidad, organización del trabajo y trabajo en equipo, lo que condujo a una correlación significativa entre estos factores. Esta es la conclusión a la que llegó Latorre Navarro (2011) en su tesis doctoral: La ayuda organizativa tiene el potencial de aumentar la satisfacción al ser discreta y reconocida. En cuanto a la motivación intrínseca del personal médico (enfermeras), Dubraska (2005) llegó a la conclusión de que el 38,2% de las enfermeras se sienten muy motivadas por los logros y el reconocimiento que la institución, los pacientes y los familiares les otorgan por su desempeño profesional. En cuanto a la motivación intrínseca, el 41,2% de los encuestados afirmó que el hecho de recibir un salario no influye en su motivación para realizar sus tareas. La expresión "Administración de los medios humanos" describe cómo se gestionan el orden, la jerarquía y diversas actividades relacionadas. Del mismo modo, la administración de la fuerza de trabajo significa el control de la jerarquía, el orden y una serie de operaciones relacionadas. Godoy (2016), Al adoptar estas medidas, los empleadores pueden garantizar que los miembros de su personal estén bien supervisados, reciban un trato adecuado y tengan acceso a los mejores entornos de trabajo. Esto se ha explicado utilizando el examen de Aduna et al. (2018) de las opiniones de los trabajadores sanitarios sobre la planificación y la política, la organización, la gestión del trabajo, el liderazgo y el control.

Según Guerrero et al. (2021), la dirección de medios humanos, conocida también como gestión de la fuerza de trabajo, es un subproducto del crecimiento continuo de la tecnología, innovación y la ciencia. Es comparable a la empresa de la revolución industrial, que se consideraba lo más importante y central de

cualquier Entidad institucional; hoy en día, tiene un gran impacto en los logros. Su gestión implica el desarrollo de prácticas administrativas compasivas y el fomento del trabajo institucional en equipo, promoviendo continuamente el cumplimiento de las metas individuales e institucionales.

Chiavenato (2011), para clasificar la administración de los medios humanos se utilizan las siguientes categorías. La transformación de integración de la fuerza de trabajo es la primera etapa, pero es crucial desarrollar una estrategia de integración estratégica que permita a los empleados recién contratados acceder al entorno y a las herramientas que necesitan para adaptarse rápidamente y acelerar su curva de aprendizaje. El segundo componente es la organización del personal: Actualmente, las organizaciones se refieren a la integración inicial de los empleados recién contratados en un nuevo puesto como el "proceso de incorporación" o "integración", pero en realidad, esto debería estructurarse como una hoja de ruta que los empleados deben seguir a medida que se adaptan a sus nuevas funciones. Según Chiavenato (2011), la cuarta dimensión es el desarrollo humano, que es la fase continua de mejora de la competencia y de apoyo a la búsqueda del éxito personal y profesional. Como resultado, al desarrollar el equipo, es más crucial poner énfasis en la competencia, la felicidad profesional, las iniciativas de implementación y la comunicación contundente. (2019) Narayanan.

Por su parte, el modelo de Besseyre Des Horts de 1990 presenta una perspectiva amplia de la administración de los medios humanos y ofrece una estrategia de gestión de los mismos. Según este modelo, los recursos humanos (RRHH) son responsables de garantizar las competencias necesarias para gestionar una organización (entender qué hacer, saber adónde ir y tener individualidad). 1. Antes de elaborar un perfil de puesto, hay que definir un puesto (o función). un sistema de clasificación que reste importancia relativa a las competencias requeridas. 2. Motivarlas: Adoptar técnicas de gestión o poner en marcha sistemas de remuneración justos basados en recompensas, aplicaciones, objetivos e indicadores basados en el éxito es necesario para obtener los mejores resultados. Si bien se reconoce que ciertas normas organizacionales fundamentales sirven como base para pensar en el

comportamiento de los RH, estas normas varían entre las organizaciones y tienen una propensión a imponer restricciones o limitar el diseño preciso de los sistemas de RH. Una teoría diferente es la que ofrece el modelo de Alma et al. (2018), que se basa en el trabajo de Hax (1992). Para crear los elementos de un sistema eficaz de GRH, propone un modelo evolutivo que se centra en la planificación y el desarrollo de los RRHH. Alma et al. planifican para la organización en su conjunto a partir de 2018. 2. Confirmar que la organización cuenta con un procedimiento de contratación adecuado. 3. Incluir a los ayudantes en la administración de las iniciativas de crecimiento y desarrollo. 4. Anime a los nuevos contratados a desarrollarse a lo largo del proceso. 5. Prestar atención a las señales, como la disminución del rendimiento, la caducidad de las competencias, los ceses, las jubilaciones y otros sucesos, que indiquen la necesidad de crecimiento o de nuevas orientaciones. 6 asegúrese de que hay suficientes personas calificadas disponibles para cubrir los puestos vacantes cuando surjan y de que hay sustitutos disponibles para los empleados que se marchan Henríquez (2019). Stoner definió el rendimiento en el trabajo como la forma en que los empleados colaboran para alcanzar objetivos compartidos al tiempo que defienden valores fundamentales previamente establecidos. En otras palabras, el "rendimiento en el trabajo" se explica la manera los asalariados desempeñan sus funciones dentro de una organización para alcanzar unos objetivos predefinidos. Milkovick (2018). Los puntos fuertes, las debilidades y los talentos interrelacionados de cada individuo, así como la naturaleza del puesto de trabajo y de la empresa en su conjunto, son algunos de los rasgos cruciales para el rendimiento laboral. Los rasgos de personalidad y el comportamiento profesional están íntimamente ligados, como la honradez y la productividad (rendimiento laboral). Según Landy et al. (2015), es evidente que diversos factores influyen en el rendimiento de un proyecto. Asegurarse de que las herramientas, los informes y, lo que es más importante, la información vital esté siempre accesibles es una de las responsabilidades más importantes de un supervisor, según Strauss (2015). La disponibilidad constante de herramientas, informes y, lo que es más importante, información esencial, es una de las responsabilidades más significativas de un supervisor. Estas características, sin

embargo, van más allá de los rasgos únicos de cada persona y de la dinámica de grupo.

Stoner describió el "rendimiento en el trabajo" como la forma en que las personas desempeñan sus responsabilidades dentro de una institución para alcanzar los objetivos establecidos. (1994) Milkovick et al. Las capacidades, talentos y limitaciones de cada persona que son relevantes para el desempeño del trabajo incluyen la naturaleza del puesto y de la empresa en su conjunto. Algunos rasgos psicológicos, como la honradez y la productividad, tienen una clara asociación con las acciones realizadas en el lugar de trabajo. Según Landy et al. (2005), es evidente que diversos factores influyen en el rendimiento de un proyecto. Asegurarse de que las herramientas, los informes y, lo que es más importante, las informaciones vitales estén siempre accesibles es una de las responsabilidades más críticas de un supervisor, Strauss (2015). Sin embargo, estos componentes abarcan conexiones interpersonales y rasgos de personalidad.

Según Chiavenato (2012), las causas que condicionan en la productividad de un asalariado en su faena van más allá de la motivación de esa persona para el puesto y también tienen en cuenta sus habilidades, rasgos de carácter y el tipo de esfuerzo que cree que se requiere para hacer bien el trabajo. Un modelo más integrador explica cómo la capacidad, la motivación y la valoración personal del propio trabajo se combinan para lograr el rendimiento. Teniendo las siguientes dimensiones Calidad en el trabajo indica la frecuencia con la que el trabajo es preciso, coherente, correcto y se presenta de forma estructurada. En términos de personal, el rendimiento equivale al tiempo que tardan los beneficiarios en recibir respuestas a sus solicitudes (MINSA, 2021). Una definición sistemática de productividad es que algo o alguien es productivo cuando, dada una cantidad específica de recursos (insumos), se puede producir el mayor número de productos en el tiempo designado. Calcula la eficacia con la que se utiliza un recurso durante el proceso de fabricación. Para cuantificar la utilidad de la mano de obra, basta con dividir el PIB real por el número total de horas trabajadas. Establecer la combinación adecuada de herramientas, mano de obra y otros recursos aumentará la producción.

Responsabilidad es la opinión pública de la autonomía que ejercen los empleados de la institución y por qué dedican tanto tiempo y energía a su trabajo. Calibra el empeño por realizar las tareas asignadas con prontitud y eficacia. Según Cajiga Calderón, (2011) identifico el nivel de iniciativa y empeño que los asalariados tienen con su institución, así como el porqué de su preocupación y empeño en el mismo. Calibra el esfuerzo para realizar las tareas asignadas con prontitud y eficacia (Cajiga Calderón, 2011). Rogers aparece citado junto con su definición de empatía en el capítulo 8 de "Comunicación no violenta", afirmando: "Cuando una persona te escucha con todo su ser, absteniéndose de emitir juicios, sin intentar hacerte responsable de sí mismo ni intentar cambiarte, es increíble ver que un problema que parecía insoluble encuentra solución cuando alguien te presta atención. Cuando alguien te escucha, todo lo que parecía insalvable se convierte en un río que fluye casi sin obstáculos". Según Rosenberg, La palabra "empatía" se refiere a un tipo de presencia que tiene en cuenta las circunstancias actuales de la persona. Por eso es importante escuchar algo más que lo que dice la otra persona. A veces, las palabras de una persona no reflejan lo que realmente está pasando en su interior. Liderazgo y trabajo en equipo es la posibilidad de participar activamente en el logro de un objetivo compartido a través del trabajo conjunto, con una visión compartida en búsqueda de resultados mutuos. (MINSa, 2015). Liderazgo es la capacidad de convencer a los integrantes del grupo para que actúen de manera que produzcan los resultados que desean y el grupo acepte.

Villanueva L. (2015) definió la persuasión como "el arte de conseguir que alguien haga lo que uno quiere porque esa persona lo quiere." Confiar en los demás para completar tareas sin supervisión continua es esencial para el trabajo en equipo. Debe tener fe en los individuos que contrata y darles libertad para cometer errores si quiere que rindan al máximo. Dado que una persona o un equipo motivado es el que es feliz en una organización, las teorías motivacionales deben discutirse al hablar del rendimiento laboral (Chiavenato, 2011). Maslow, las necesidades humanas se ordenan en una pirámide según su importancia e impacto en el comportamiento. Las necesidades de autorrealización están respaldadas por el entorno jerárquico como las necesidades humanas más esenciales. Los esfuerzos de las personas por realizar todo su potencial y su

potencial humano natural están motivados por estas exigencias. El deseo de avanzar continuamente y realizar todo el potencial de uno mismo es una expresión de esta propensión. La autonomía, la independencia, el autocontrol, la competencia y la plena manifestación del potencial y los talentos únicos de cada uno son ejemplos de deseos de autorrealización. El dinero, la comida, las amistades y la aceptación de los demás pueden satisfacer los cuatro primeros requisitos. Estas ventajas son personales para la persona que las recibe e imperceptibles para los demás. Una vez cumplidos los demás requisitos, dejan de afectar al comportamiento. El deseo de autorrealización, sin embargo, puede ser insaciable porque cuantos más beneficios reciba alguien, más ganas tendrá de hacerlo. Por muy satisfecho que se esté, siempre se puede mejorar. Modelo situacional de motivación de Vroom, (Chiavenato I, 2012) En su teoría de la motivación, Vroom se opone a los estereotipos y tiene en cuenta las características únicas de cada persona. Según Vroom, hay tres variables de las que depende el deseo de producir de cada persona, y su teoría sólo se ocupa de esta motivación. La conexión que la persona establece entre sus objetivos y su capacidad de producir. La capacidad de la persona para controlar la producción en la medida en que cree que puede hacerlo. Una teoría de la predicción. Según Chiavenato (2000, p.84).

Lawler encontró pruebas convincentes en su investigación de que el dinero puede estimular no sólo el rendimiento y otros tipos de comportamiento, sino también la camaradería y la devoción a la organización. Reconoció que el escaso impacto motivador del uso del dinero en la mayoría de las organizaciones se debe a esto. Hay una serie de razones por las que la remuneración y el rendimiento en muchas empresas son incoherentes. una discrepancia entre el rendimiento de una persona y la compensación de incentivos que conlleva. La modestia del incentivo y el retraso en recibirlo dan la falsa impresión de que la remuneración es ajena al rendimiento. Como el esfuerzo es escaso y se retrasa, la relación entre los ingresos y el rendimiento se vuelve inestable.² Las revisiones del rendimiento no dan lugar a distinciones salariales porque a los directivos y evaluadores no les gusta comparar a los trabajadores de bajo rendimiento con los de rendimiento inferior, que no están dispuestos a renunciar a los incentivos o a

aceptar una retribución incentivadora reducida. Al final, las retribuciones periódicas no reconocen los logros sobresalientes y dan lugar a una conexión errática entre salario y rendimiento. 3. Las políticas gubernamentales o los amplios convenios laborales generales que pretenden controlar los aportes económicos para resistirlos efectos de la inflación se vinculan a las políticas salariales de las empresas. La retribución se uniformiza y deja de diferenciar entre buenos y malos resultados. Una de las razones por las que los salarios no son siempre los mismos que en el pasado se debe a los prejuicios creados por la anticuada teoría de las relaciones humanas con respecto a los salarios en general y a las limitaciones del Modelo Homo económico, propagado por la escuela de gestión científica de Taylor y contra el que tanto lucharon los primeros. Incluso ahora, a pesar de que es uno de los principales incentivos para que la gente trabaje en organizaciones, este prejuicio parece hacer que el dinero parezca malo y degradante. Lawler III llegó a la conclusión de que su teoría se apoya en dos pilares diferentes.¹ Las personas quieren ganar dinero no sólo para satisfacer sus necesidades físicas y de seguridad, sino también porque les proporciona los medios para satisfacer sus necesidades sociales, de autoestima y de auto realización. El dinero es una herramienta, no un fin en sí mismo. Existen numerosos artículos que pueden comprarse para satisfacer necesidades específicas.² Las personas se esforzarán al máximo si comprenden y creen que dar lo mejor de sí mismas es necesario para obtener más dinero. Sólo es necesario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo es de tipo básica porque tiene el fin de poder brindar un conocimiento sobre los fenómenos de estudio, para poder aportar a investigaciones más complejas, en el caso del enfoque el estudio utilizo el cuantitativo, el cual basa su desarrollo en el análisis ordinal y la medición a través de la estadística Hernández et al. (2018).

Enfoque cuantitativo

Utilizo el razonamiento y la deducción para construir hipótesis tras plantear las preguntas de la investigación. Estas teorías basadas en mediciones también se pondrán a prueba durante el procedimiento de recogida de datos. Hernández et al. (2003)

Método hipotético deductivo

Con referencia a la técnica mencionada para mejorar el conocimiento y su calibre mediante la deducción y la inducción, se desarrolló una estrategia deductiva hipotética. Klimovsky (1971).

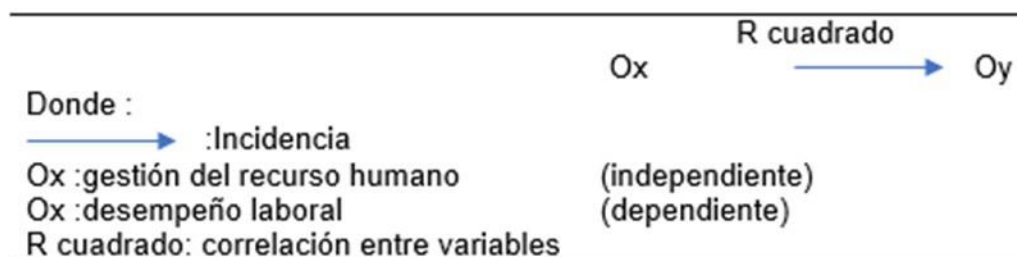
Diseño de investigación: Diseño no experimental:

Se llevó a cabo sin alterar los factores que influyen, esto es lo que ocurrió. La idea principal que subyace es vigilar las cosas mientras suceden para poder estudiarlas más adelante. Un estudio transversal explora o recoge datos de la misma forma que otro estudio lo hace a lo largo del tiempo. Galarza (2021)

Corte transversal

Los estudios transversales, que evalúan diversos datos recogidos a lo largo del tiempo sobre una muestra de población o un subconjunto elegido, son estudios observacionales. Los estudios transversales y los estudios de prevalencia son otras denominaciones de este tipo de investigación. Hernández (2018).

Figura 1: Esquema del diseño correccional- causa



Nivel de investigación Explicativa – Correlacional Causal

Dado que afirmaron que la evaluación se produjo en un único período de tiempo y en un único punto temporal Cvetkovic (2021), El objetivo de un estudio descriptivo es determinar la situación actual describiendo con precisión las actividades, en particular, describiendo con precisión los ejercicios, los procedimientos y las personas, según Guevara (2020).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente “X”: gestión del recurso humano

Definición conceptual:

Un individuo o grupo puede establecer la gestión a través de una cadena coordinada de actos para producir procedimientos de alta calidad centrados en objetivos predeterminados según Muñoz (2017).

Definición operacional:

Se evaluó a través del cuestionario de 20 preguntas formuladas por Amaya (2021), y adaptado a este estudio, teniendo en cuenta 4 dimensiones:

- **Dimensión X1: Integración de personas.**
- **Dimensión X2: Organización de personas.**
- **Dimensión X3: Recompensación de personas**
- **Dimensión X4: Desarrollo de personas**

3.2.2. Variable dependiente “Y” Desempeño laboral

Definición conceptual:

Este enfoque del cambio implica a cada organización en relación con los valores, las capacidades y los comportamientos de acuerdo con la singularidad de los clientes Aquino (2017).

Definición operacional: Se usó un cuestionario de Samaniego (2019), que tiene 17 ítems adaptados para este estudio y dimensiones:

- **Dimensión Y1: Calidad del trabajo.**
- **Dimensión Y2: Responsabilidad.**
- **Dimensión Y3: Empatía**
- **Dimensión Y4: Liderazgo y trabajo en equipo**

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Estuvo compuesto por el total de la población objeto de investigación, comparten peculiaridades similares y es relevante para el tipo de estudio. Hernández et al. (2018)

Es la unión, ya sea finita o infinita, donde los componentes exhiben características compartidas permito dar conclusiones de investigación más completas. Arias (2006). Estuvo definida por el problema y por los objetivos de la investigación. Para el desarrollo de los objetivos y la cobertura del estudio, La población estuvo conformado por 540 personales asistenciales que laboran en los diferentes departamentos y servicio de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Criterios de inclusión:

- Trabajador de salud que haya leído y firmado el consentimiento informado.

Criterio de exclusión:

- Personas que estuvieron de vacaciones, licencias y otras que no quisieron participar y no pusieron su firma por iniciativa propia en el consentimiento informado.

3.3.2. Muestreo Aleatorio simple.

Una porción más pequeña de una muestra mayor tomada de una población mayor es la muestra aleatoria simple. Cada persona es elegida al azar y únicamente por casualidad. En esta forma de audición, cada candidato tiene la misma probabilidad de ser seleccionado en cualquier momento del proceso., Sampieri, (2014). El muestreo aleatorio simple consistió en seleccionar la muestra en una sola etapa, de forma aleatoria y sin sustitución. (López, 2010) El muestreo aleatorio directo garantizo que cada miembro de la población tenga una probabilidad igual e independiente de ser elegido. Sampieri, (2014)

Unidad de análisis

Estuvo conformada por el personal asistencial que dese participar en el estudio

3.3.3 Muestra

Arias et al. (2022), Es un fragmento característico y discreta tomada de la población disponible. para determinar una estimación adecuada de un parámetro poblacional concreto, el tamaño de la muestra debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Técnica de muestreo
- Parámetro estimado
- Error de muestreo tolerado
- Variación de la población
- Nivel de confianza

Para poblaciones finitas, se utiliza la siguiente formula

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

De cual:

- N : Población (540)
Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
P : Probabilidad de éxito (0.5)
Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
E : Error estándar (0.05)

Sustituyendo:

$$n = \frac{1.962 (0.5 \times 0.5) * 540}{(246-1) \times 0.052 + 1.962 (0.5 \times 0.5)}$$
$$= 224$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Son todas las técnicas que abarcaron un conjunto de métodos, recursos para recolectar información y obtener conocimientos Arias (2021) Para el presente estudio se utilizó dos encuestas, un contiguo de operaciones usados para seleccionar, procesar y analizar datos de individuos o grupos de una población determinada. Briones (2022)

3.4.2. Instrumentos

El término "instrumento" es utilizado por Tamayo y Tamayo (2007) para describir una herramienta o conjunto de componentes que un investigador crea con el fin de recopilar datos y facilitar las mediciones. Para medir la Gestión del recurso humano se utilizó un cuestionario de 20 preguntas formuladas por Veloz (2021), y adaptado a este estudio, considerando 4 dimensiones: Integración de personas (5 ítems), organización de personas (5 ítems), recompensación de personas (5 ítems), desarrollo de personas (5 ítems).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario Gestión del Recurso Humano

Autor Amaya (2021) adaptación por Chera Yessika Silva Palomino

Aplicación: presencial o virtual

Tiempo: 15 minutos

Dimensiones: Integración de personas (5 ítems), organización de personas (5 ítems), recompensación de personas (5 ítems), desarrollo de personas (5 ítems)

Puntaje: Nunca (1) , Casi Nunca (2), Indiferente, (3) Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Niveles:

Rango	Categoría
Deficiente	(24-55)
Regular	(56-87)
Optima	(88-120)

Ficha tecnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Samaniego (2019) adaptación por Chera Yessika Silva Palomino

Administración: Individual o Grupal

Aplicación: Presencial o Virtual

Tiempo: 15 minutos

Dimensiones: Calidad del trabajo (4 ítems), Responsabilidad (4 ítems), Empatía (4 ítems) y Liderazgo y trabajo en equipo (5 ítems)

Puntaje: Nunca (1), Casi Nunca (2), Indiferente, (3) Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Niveles:

Rango	Categoría
Baja	(20-46)
Media	(47-73)
Alta	(74-100)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

El rango en que un instrumento calcula la variable que desea evaluar se conoce como validez de un estudio. Batista et al. (2014),

Rusque (2003) la definió como la capacidad de un enfoque de investigación para ofrecer soluciones a las cuestiones planteadas.

Para evaluar los cuestionarios se utilizaron tres criterios -relevancia, pertinencia y claridad- basados en la experiencia colectiva de los tres expertos.

Nombres Apellidos	D.N.I.	Grado Académico	Dominio
Ana María Gutiérrez Delgado	47106253	Magister	Temático
Drew Daniela Estrada Romero	47752364	Magister	Metodóloga
Vany Yuto Mallma	46774163	Magister	Temático

Nota: Validez

Confiabilidad

La fiabilidad, según autores como Martínez (2006), es el nivel de acuerdo entre varios observadores, evaluaciones o jueces del mismo fenómeno.

Es la coherencia y cohesión de los resultados de un instrumento obtenidos mediante estadísticas Hernández (2014).

Se utilizó la muestra piloto de la prueba de 30 sujetos con características típicas de la población para medir el grado de fiabilidad. Para el procedimiento de los datos se usó el software estadístico SPSS 26.0, aplicándose el coeficiente alfa de Cronbach y tener en cuenta las posibles respuestas a ambas preguntas sobre datos políticos. Los resultados mostraron una excelente confiabilidad en 0,85 y 0,90

Variable	A. Cronbach	Nro. Elementos.
X	0.85	20
Y	0.90	17

Nota: Confiabilidad

3.5. Procedimientos

- Se pide la aprobación del director del hospital de Andahuaylas, del encargado de la unidad de docencia e investigación, el responsable de recursos humanos y los diferentes departamentos y servicios autorizados. Entregándose a los distintos servicios y departamentos una carta oficial de aprobación.
- Tras explicarles los objetivos y obtener su consentimiento, se entregaron a los participantes dos cuestionarios para medir los dos parámetros indicados.
- Tras recibir el consentimiento, los datos se recopilaron administrando el cuestionario en persona a grupos de cinco participantes, teniendo en cuenta su jornada laboral. Esto permitió utilizar el instrumento con éxito y recopilar los datos con precisión.

3.6. Método de análisis de datos

- Finalizada la recogida de la investigación, éstos se organizaron y evaluaron mediante la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2019 antes de transferirlos al programa informático SPSS versión 26.0 para obtener los resultados y verificar la hipótesis.
- Se utilizaron frecuencias y porcentajes en el análisis estadístico descriptivo, que se apoyó en gráficos y tablas. Además, se aplicó el estudio inferencial involucrando la aplicación de análisis de regresión logística ordinal para verificar la hipótesis, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($N > 50$) para establecer, si los resultados de cada pregunta se distribuían normalmente.

3.7. Aspectos éticos

- El Comité de Ética revisó la tesis y solicitó a la institución una carta de presentación y la debida aprobación para realizar el estudio. La redacción se realizó según la guía de estilo APA 7.^a edición, y se facilitó toda la información necesaria a los especialistas para mantener el requisito de confidencialidad.
- Según Acevedo (2002) El estudio tuvo en cuenta las normas éticas expuestas en el Informe Belmont, entre ellas la beneficencia -respetar toda la información disponible-, la autonomía -respetar los juicios y proteger la identidad profesional-, la justicia -aplicar los principios de equidad- y la no maleficencia -no hacer daño-.
- El estudio pretendió abordar una serie de cuestiones, como la aplicación del consentimiento informado tras la aclaración, las evaluaciones beneficio-riesgo, el uso de tratamientos preventivos y las garantías de privacidad. la aclaración Álvarez Viera (2018).
- Según Espinoza (2020), El estudio siguió una metodología precisa, y los participantes dieron su aprobación al tratamiento anónimo y acumulativo de sus datos para cumplir estos objetivos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadísticos descriptivos

Tabla 1. Análisis descriptivo de la gestión del recurso humano y sus dimensiones.

Niveles	Gestión de recursos humanos		Integración de personas		Organización de personas.		Recompensación de personas		Desarrollo de personas	
	fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%	Fi	%
Deficiente	36	16.07	35	16	66.3	29.6.	41	18.18	30	12.98
Regular	115	51.35	120	53.33	143.1	63.9	116	51.95	130	58.44
Óptima	73	32.58	69	30.67	14.6	6.5	67	29.87	64	28.58
Total	224	100	224	100	224	100	224	100	224	100

Nota: Distribución de frecuencias de la variable administración de medios humanos, dimensiones

Interpretación:

En la tabla 1 se visualiza que el 32.58% del personal asistencial considera que la gestión de recursos humanos es óptima, el 51.35% del personal considera que la gestión es regular y el 16 % del restante considera que la gestión es deficiente, La administración de los recursos humanos y sus dimensiones generalmente se sitúan en un nivel regular. La organización de las personas representa el 63,9 % del total, mientras que la dimensión de desarrollo de recursos humanos representa el 58,4%, mientras que la integración representa el 53,3% y la retribución representa el 51,9%.

Tabla 2. Estadística descriptiva del desempeño laboral y sus dimensiones.

Niveles	Desempeño Laboral		Calidad de trabajo		Responsabilidad		Empatía		Liderazgo y trabajo en equipo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Baja	30	13.39	25	11.33	37	16.67	36	16.00	42	18.67
Media	150	66.96	132	58.67	128	54.67	131	58.67	112	50.00
Alta	44	19.65	67	30.00	64	28.67	57	25.33	70	31.33
Total	224	100	224	100.00	224	100.00	224	100.00	224	100.00

Nota. Describe la distribución de frecuencias del desempeño laboral con sus 4 dimensiones.

Interpretación:

La tabla 2 se visualiza que el 66.96 % del personal asistencial considera que el desempeño laboral es media, solo el 19.65 % del personal considera que el desempeño es alta y el 13.39 % del restante considera que el desempeño, es baja, La mayoría de los factores de rendimiento laboral del personal sanitario (calidad del trabajo, responsabilidad, empatía, liderazgo y trabajo en equipo) se presentan en un nivel medio, con un porcentaje aproximado del 56%. Los factores con porcentajes más elevados son la calidad del trabajo y la empatía, mientras que los factores con porcentajes más bajos son la responsabilidad y la seguridad.

4.2. Análisis estadístico inferencial

Prueba de Normalidad

Se observa la prueba de normalidad se determinó con el estadístico Kolmogorov-Smirnov con corrección de significación de Lilliefors al ser una muestra mayor a 50 sujetos ($n > 50$). La regla de decisión sostiene que si el p-valor es mayor a .05 ($p > .05$), la variable tiene una distribución normal. La variable Gestión del recurso humano y el desempeño laboral no presentan distribuciones normales ($p < .05$).

Es por ello que se eligió trabajar de acuerdo a este resultado y los objetivos de estudio con la regresión logística ordinal para poder determinar la dependencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Tabla 3. Contrastación de la hipótesis general

Indagación de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	187,348			
Final	26,328	161,020	4	,000

Nota. Describe el ajuste de los modelos

Interpretación

En la Tabla 3, se observa el modelo que combina las variables (Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral) tiene un valor p por debajo .05. Como resultado, el modelo es estadísticamente significativo en la predicción de la variable rendimiento Laboral. Sugiere que las pruebas estadísticas son el mejor método para verificar la hipótesis.

Prueba de bondad de ajuste del modelo

H0: No hay diferencias entre los datos observados y el modelo supuesto con ajuste supuesto ($p > .05$).

Hi: Hay diferencias entre los datos observados y el modelo supuesto con ajuste ($p < .05$).

Tabla 4. Bondad De Ajuste Del Modelo

	χ^2	GI	P
Pearson	9,330	8	,315
Desvianza	9,631	8	,292

Nota: Descripción de la prueba de bondad de ajuste del modelo

Interpretación

El grado de concordancia entre los datos anticipados y los reales, también conocido como ajuste bondad, se muestra en el cuadro 4 del informe. Se requiere un valor de p superior a .05 para demostrar que el modelo se ajusta bien, si las frecuencias observadas están en línea con los esperados. El modelo que clasificó la variable independiente produjo un valor superior a 0,05, indicando

un buen ajuste del modelo. se indica que la prueba estadística se ajusta a los parámetros necesarios para la comprobación de la hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: La gestión del recurso humano no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

Hi: La gestión del recurso humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

Nivel de significancia: $\alpha = .05$

Estadístico de prueba: Regresión logística ordinal

Tabla 5. Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.658	.762	.539

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

Interpretación

El Tabla 5 muestra el % de dependencia del coeficiente de Nagelkerke de las variables rendimiento laboral y administración de recursos humanos. Este coeficiente muestra que la variable independiente expone el 76,2% de la variación del rendimiento laboral del personal sanitario.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: La integración de personas No influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Hi: La integración de personas influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = .05$

Tabla 6. Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R Cuadrado	.524	.623	.403

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos
 En la tabla 6, se mostró la dependencia porcentual de en las variables gestión del talento humano y la productividad laboral con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 62.3% de la variabilidad de integración

Interpretación: Según los resultados anteriores, hay una influencia de la dimensión integración de personas, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H0): La integración de personas influye significativamente con el rendimiento laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022. Al encontrarse una influencia significativa, se reporta la dependencia porcentual.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: La organización de personas No influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Hi: La organización de personas influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = .05$

Tabla 7. Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.546	.645	.421

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla 7, se mostró la dependencia porcentual de en las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 64.5% de la variabilidad de organización de personas.

Interpretación: Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las variables gestión del talento humano y producción laboral, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H0): La organización de personas No influye significativamente con el rendimiento laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022. Al encontrarse una influencia significativa de ambas.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: La recompensación de las personas No influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Hi: La recompensación de las de las personas influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = .05$

Tabla 8. Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.667	.683	.576

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla 8, se mostró la dependencia porcentual de en las variables gestión del talento humano y el rendimiento laboral con el coeficiente de Nagelkerke.

Este coeficiente señala que el 68.3% de la variabilidad de recompensación de las personas.

Interpretación: Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las variables gestión del talento humano y la producción laboral, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H_0): La recompensación de las personas No influye significativamente con el desempeño laboral personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022.

Prueba de Hipótesis Específica 4

H_0 : El desarrollo de personas no influye significativamente el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

H_i : El desarrollo de personas influye significativamente el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

Nivel de significancia: $\alpha = .05$

Tabla 9. Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pseudo R cuadrado	.661	.675	.529

Nota. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

En la tabla 9, se mostró la dependencia porcentual de en las variables gestión del talento humano y la producción laboral con el coeficiente de Nagelkerke. Este coeficiente señala que el 67.5% de la variabilidad de desarrollo de personas es explicado por las variables independientes.

Interpretación: Según los resultados anteriores, hay una influencia conjunta de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral, por lo que se rechazaría la hipótesis nula (H_0): El desarrollo de personas no influye significativamente el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

V. DISCUSIÓN

Una vez procesados los datos, se extrajo una serie de conclusiones que han sido contrastadas, comparadas y cotejadas con las conclusiones y recomendaciones de los antecedentes que se han mencionado y descrito anteriormente, lo que ha permitido un acercamiento más directo al fenómeno de estudio.

Cabe mencionar que gestión del talento humano según Muñoz (2017), es un proceso que se desarrolla a través de la función de individuos o grupos de acciones coordinadas encaminadas a lograr la calidad del proceso centrado en objetivos establecidos. Como campo científico en constante expansión, genera continuamente nuevos conocimientos e ideas. Además, sirve como ciencia aplicada al difundir conocimiento sobre prácticas efectivas en diferentes organizaciones, al mismo tiempo que rompe barreras entre departamentos.

Lo que se observó tanto en los resultados de las investigaciones y según la teoría mencionada es que los elementos como la gestión del talento humano y el desempeño laboral tiene una influencia significativa en el servicio que se ofrecen en las instituciones prestadoras de salud que se ve reflejada en su calidad y atención de los usuarios, por lo tanto es necesario que se desarrolle estrategias para mejorar tanto el manejo humano con mejores condiciones así como el compromiso de los trabajadores para poder incrementar la calidad de atención en los procesos y en el servicio que se ofrece, en especial en instituciones de salud que laboran con la población.

Asimismo, Quispe (2020) halló un efecto positivo entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral lo que permitió evidenciar que el talento se gestiona a través de las capacidades de las personas; de los resultados obtenidos se tiene la certeza de que existe un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores.

Se observó una buena gestión del talento humano el cual genera conjuntamente con el desempeño laboral mejores niveles en el servicio que ofrece una institución, por lo contrario, cuando los elementos antecedentes mencionados en especial la gestión del talento humano no se adecua a las exigencias de los clientes y usuarios puede abarcar como una premisa de fracaso en el servicio.

Según Chiavenato I. (2012), las causas que condicionan el desempeño laboral de un asalariado en su faena van más allá de la motivación de esa persona para el puesto y también tienen en cuenta sus habilidades, rasgos de carácter y el

tipo de esfuerzo que cree que se requiere para hacer bien el trabajo. Un modelo más integrador explica cómo la capacidad, la motivación y la valoración personal del propio trabajo se combinan para lograr el rendimiento. Teniendo las siguientes dimensiones: Calidad en el trabajo, indica la frecuencia con la que el trabajo es preciso, coherente, correcto y se presenta de forma estructurada. En términos de personal, el rendimiento equivale al tiempo que tardan los beneficiarios en recibir respuestas a sus solicitudes (MINSA, 2021).

Una definición sistemática de productividad es que algo o alguien es productivo cuando, dada una cantidad específica de recursos (insumos), se puede producir el mayor número de productos en el tiempo designado. Calcula la eficacia con la que se utiliza un recurso durante el proceso de fabricación. Siendo la responsabilidad, la autonomía que ejercen los empleados de la institución y por qué dedican tanto tiempo y energía a su trabajo.

Concordando con Rosenberg, quien menciona que la empatía se refiere a un tipo de presencia que tiene en cuenta las circunstancias actuales de la persona. Por eso es importante escuchar algo más que lo que dice la otra persona. Liderazgo es la capacidad de convencer a los integrantes del grupo para que actúen de manera que produzcan los resultados que desean y el grupo acepte.

Esto es consistente con la investigación de Rodas (2019) quien encontró un vínculo entre el desempeño de los empleados y los niveles de habilidad gerencial. En un escenario donde el compromiso de todos era clave, Asimismo de los aportes de Espinoza (2019) se tuvo que las variables de estudio mostraron asociación significativa, es decir, ha mejor comportamiento institucional habrá mejor desempeño de los trabajadores de la salud. Por ello, se afirma que un mejor desarrollo conductual de todos los miembros de la institución conduce a un mejor desempeño laboral y una mayor calidad de servicio.

El actual estudio tuvo como propósito de investigación Determinar de qué manera la gestión del recurso humano influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Conforme se tiene el resultado de la hipótesis general se tuvo ,la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial. contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 76.2% (0.762).

Estos resultados coinciden con los aportes de Montoya (2016), quien considero que la administración eficaz de los medios humanos del departamento de enfermería es fundamental para el éxito de cualquier centro de salud. Porque garantizar la eficacia del tratamiento, impulsarla eficiencia, aumentar la felicidad del paciente, reducir la rotación de personal influyendo en el desempeño laboral del personal de enfermería del mencionado estudio.

Por otro lado , en cuanto a los resultados de Gutiérrez et al. (2019) evidencio que la formación, la inspiración y el crecimiento de competencias en los asalariados repercuten en su rendimiento laboral ,afirmando a su vez que la administración de talento humano debe tener en cuenta las necesidades únicas de cada persona y al mismo tiempo, alcanzar los objetivos organizacionales con el fin de crear un ambiente que fomente el crecimiento tanto personal como profesional, concluyendo que la administración del potencial humano influye significativamente en la productividad del personal.

De igual manera (Latorre Navarro, 2019) obtuvo resultados similares: los procedimientos de trabajo orientados al deber están relacionados positivamente con la autonomía y el apoyo organizativos, lo que respalda la percepción de los trabajadores de que sus empleadores tienen en cuenta su bienestar y les proporcionan libertad para realizar su trabajo, lo que redundo en una mayor satisfacción y rendimiento. Al ser discrecional y reconocida, la ayuda organizativa tiene el potencial de aumentar la satisfacción. Como resultado, queda claro que los precedentes considerados en el estudio atestiguan y reflejan lo que se revela en la realidad problemática, destacando la fuerte correlación entre la administración de medios humanos y el rendimiento laboral, donde todos los empleados, sin excepción, deben tomar conciencia y comprometerse con los objetivos institucionales.

En cuanto a los resultados de Paredes (2021), quien encontró que el 65,5% de los encuestados demandaba una gestión de recursos rutinaria y que el 87,5% de los empleados organizacionales no eran aptos para la orientación cliente-cliente, lo que ilustra la fuerte relación entre la administración de medios humanos y rendimiento profesional de los profesionales de la salud.

Así mismo, de los aportes de Frías (2021) se tuvo que la administración de recursos en la empresa provincial Tungurawa se manejó de manera empírica, con poco conocimiento teórico y poco conocimiento de la gestión de recursos humanos. Concluyendo: “la administración de los medios humanos desempeña un rol importante en el éxito de la organización, influyendo significativamente en el desempeño de los asalariados”.

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 1, se obtuvo que la dimensión integración de las personas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 62.3% (0.623). De igual manera Choquemamani (2016) reconoció también obtuvo resultados significativos entre la dirección de medios humanos y la producción laboral, aplicado en el departamento de patología clínica y anestesia patológica.

En cuanto a los resultados de Paredes (2021) se tuvo que el 87,5 % del personal de la agencia consideró que el enfoque centrado en el usuario tenía problemas de calidad, y el 65,5 % del personal de la agencia creía que los administradores de recursos eran justos, afirmando que existe una correspondencia positiva débil entre marketing de talento y el rendimiento del personal ocasionando una atención óptima.

Por otro lado Paukai (2021) Los datos mostraron que hay problemas con el talento humano y productividad de los empleados: encontrándose que la administración de los medios humanos es problemática debido a un suceso de contratación inadecuado y no tiene en cuenta las habilidades profesionales, la educación y la experiencia; problemas con la productividad de los empleados debido a la ausencia de formación de los asalariados; y la necesidad de una acción estratégica para fortalecer y mejorar el reclutamiento.

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 2, se obtuvo que la dimensión organización de las personas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 64.5% (0.645).

Por otro lado, en cuanto a los resultados Espinoza (2019) evidencio que las personas generalmente perciben las interacciones interpersonales como antinaturales (45,3 %), inconsistentes (52,6 %), carentes de estabilidad y compensación (46,2 %) y con un débil sentido de pertenencia. Entre los encuestados (51,9%) tenían una visión negativa sobre

la administración de la fuerza de trabajo, y el 48,1% de los empleados de la Junta Regional de Salud la Libertad dijo estar satisfecho con su trabajo a pesar de la deficiente organización. El estudio encontró una conveniencia relevante entre la administración general de la fuerza de trabajo y los componentes que lo componen, incluidas las relaciones, el estilo de gestión, el sentido de pertenencia y la organización jerárquica.

En cuanto a los resultados de Pinedo (2019) también evidenciaron similitud sosteniendo que el nivel de gestión del talento de Wayra Sac es moderado debido a competencias promedio. La mayoría de los encuestados expresaron una fuerte lealtad a la empresa. También cabe mencionar que, según su evaluación, la administración de la gestión de la fuerza de trabajo y el éxito de la prestación del servicio, inciden en la satisfacción laboral.

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 3, se obtuvo que la dimensión recompensación de las personas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 68.3% (0.683).

Por otro lado, en cuanto a los resultados de Chávez (2019), evidencio que el GRH del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana se asoció positivamente con la ampliación de competencias profesionales”. De manera similar, en el estudio de Muñiz (2016) evidencio cuando los individuos u organizaciones trabajan juntos para lograr la calidad del proceso mientras se enfocan en los objetivos establecidos, el proceso mejora la gestión. Otra estrategia se enfoca en la adecuada gestión de individuos o grupos de manera coordinada y planificada, monitoreando todas las actividades y resultados.

En cuanto a los aportes de Huarachi (2018) se tuvo que la administración acertada de los empleados repercutía favorablemente en el rendimiento de dos tercios de los usuarios tras recabar datos mediante un cuestionario que incluía preguntas sobre ambos criterios.

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 4, se obtuvo que la dimensión desarrollo de las personas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 65.7% (0.65.7). De acuerdo a los resultados Rojas Burgos (2015) evidencio el impacto de la conducta de los medios humanos en el uso de la fuerza de trabajo consideró el grado de

espíritu cooperativo, responsabilidad y respeto durante el desempeño de las tareas, motivación, comunicación con los superiores, trabajo en equipo, puntualidad, organización del trabajo y trabajo en equipo, lo que condujo a una correlación significativa entre estos factores

VI CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que la gestión del recurso humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital materia de estudio, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 76.2% (0.762).

SEGUNDO: Se concluye que la integración de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de materia de estudio, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 62.3% (0.623).

TERCERO: Se concluye que la organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital materia estudio, contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 64.5% (0.645).

CUARTO: Se concluye la recompensación de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital con una dependencia de Nagelkerke de 68.3% (0.683).

QUINTO: Se concluye el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital materia de estudio contrastando de manera inferencial con una dependencia de Nagelkerke de 65.7% (0.657).

VII RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al director de recursos humanos del Hospital de Andahuaylas, Apurímac, fomenta el crecimiento individual, fomentando la innovación y la creatividad entre los trabajadores de diversos departamentos y los involucrados en la atención al cliente a través de la unidad que gestiona el talento humano y reconociendo la influencia de la gestión del desarrollo del personal de apoyo en el desempeño laboral.

SEGUNDO: Se recomienda al administrador del hospital de Andahuaylas, Apurímac, realizar el reclutamiento del personal en base a las necesidades de la institución y la selección del personal se realice de acuerdo a los requisitos que exige SERVIR. Limitar los despidos por razones administrativas o laborales y poner mayor énfasis en el respeto y atención a sus empleados. Esto se hace para que el comportamiento organizacional de los empleados, que también tiene una influencia de los servicios prestados, sea visto como influenciado por la forma en que la administración maneja a su personal.

TERCERO: Se recomienda al administrador del hospital de Andahuaylas, Apurímac fijar los sueldos acordes a la productividad laboral y al reconocimiento y otorgación de los beneficios complementarios por el desempeño realizado

CUARTO: Se recomienda a la jefa del Departamento de Enfermería a realizar capacitación sobre habilidades blandas dirigido al personal bajo su cargo de los diferentes departamentos y servicios de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú.

REFERENCIAS

- Acevedo, P. I. (2002). *Aspectos Éticos en la Investigación Científica*. Chile: Scielo.
- Aduna et al. (2018). Modelos de Gestión de Recursos Humanos. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 10-18.
- Aguilar, Y. (2021). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal de salud de la Micro Red Curahuasi*. Apurímac, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar_GY-SD.pdf? Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74768/Aguilar_GY-SD.pdf?Sequence=1&isallowed=y).
- Alles, M. (2018). *Desempeño por competencias* (3 ed.). Editorial Granica.
- Alma et al. E. (2018). *Modelos de gestión de Recursos Humanos*. Hidalgo: Boletín de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Álvarez Viera, P. (2018). *Ética e Investigación*. Universidad De Santiago de Cali.
- Amaya, G. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación Lima Provincias 2021*. Lima: Repositorio de la UCV.
- Amaya, G. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la dirección regional de educación Lima Provincias 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Aquino, M. Y. (2017). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia de Huánuco - 2017*. Huánuco: Repositorio Institucional UNHEVAL.
- Arias. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Venezuela: Revista Digital Universitaria.
- Arias et al., A. G. (2022). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Inudi.
- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Universidad del Oriente. Anzoátegui., Venezuela.

- Arias, E. (2019). *La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la redistribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas*. Quito: Repositorio PUCE.
- Arias, G. (2022). *Investigación; Metodología*. Lima: Editorial Inudi.
- Armijos, M. F. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *SCIELO*, 8-42.
- Artola, A. D. (2020). *Análisis de los costos y gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Transportes del Lago, S.A. durante el periodo 2016-2018*. Centroamérica: Repositorio Unan.
- Barja et al, B. O. (2021). *Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú*. Lima, Perú: REVMEDMILITAR- Universidad Científica del Sur.
- Batista et al. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: mcgrawhill.
- Briones, G. (2022). *Metodología de la Investigación cuantitativa en las ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Universidad Cesar Vallejo. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_sem.pdf?Sequence=1&isallowed=y Celpax. (2018), *Indicadores de compromiso organizacional*. <https://www.celpax.com/es/indicadores-del-compromiso/>.
- CEPAL. (2019). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. EE.UU: CEPAL. César Albeiro Montoya Agudelo. (15 de 02 de 2016). <https://www.redalyc.org/>.Obtenido de <https://www.redalyc.org/Https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/htm I/>

- Chávez Crispín, L. A. (2017). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017. *Alicia.concytec.gob.pe*, 18,21.
- Chávez Yépez, H. F. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro. *Repositorio.uta.edu.ec*, 19,31.
- Chávez, D. (2019). *Gestión del Talento humano y el desarrollo de competencias*. Lima: Repositorio de la Universidad Señor de Sipan.
- Chiavenato. (2011). Administración de recursos humanos, el capital Humano delas organizaciones (9na.ed). En *Administración de recursos humanos, el capital Humano de las organizaciones (9na.ed)* (págs. 10-80). México: mcgraw- Hill.
- Chiavenato. (2011). Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (Decima Edición). *Mcgraw-Hill-Mexico*, 10-62.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10 ed.). Colombia: mcgraw-Hill Interamericana S.A.
- Choquemamani, H. E. (2016). Gestión De Recursos Humanos Y Desempeño Laboral En El Departamento De Patología Clínica Y Anatomía Patológica Del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. *Repositorio.ucv.edu.pe*, 21,34.
- Chumpitaz, J. L. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio ginecoobstetricia del Hospital de Ventanilla 2017*. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz_IJL.pdf?Sequence=1&isallowed=y
- Cvetkovic -Vega, A. (2021). Estudios transversales. *SCIELO Perú*, 2-4.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (14 ed.). México: Pearson Educación de México.

- Díaz, C. A. (2022). *El teletrabajo y la gestión del recurso humano en las organizaciones: innovación en política pública y enfoque de la actividad productiva*. México: Investigadora Académica del Instituto de investigadores y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la UV.
- Dzul, M. (2015). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado el 20 de 9 de 2021, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Enríquez. (2014). Análisis de la gestión del personal administrativo de la Universidad Politécnica de Carchi Tulcán-Ecuador 2011. *Scielo*, 8,12.
- Espinoza Freire, E. E. (2020). *La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico*. Ecuador: Scielo.
- Espinoza, S. (2019). *Gestión del Talento Humano y satisfacción Laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID19*. La Libertad: Repositorio UCV.
- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. ¿Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?Sequence=1
- Frías, E. (01 de diciembre de 2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado*. Quito, Ecuador, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Galarza, R. C. (2021). DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL. En R. C. Galarza, *DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL* (págs. 20-30). Ecuador: cienciamérica (2021) Vol. 10 (1).
- Godoy, C. (2016). *Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia*. Lima: Repositorio UCV.

- Grajales, R. Z. (2003). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería. SCIELO ESPAÑA*, 42-46.
- Guerrero et al., G. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID 19. *Salud & Vida Sipanense*, 8,10.
- Guerrero et al., G. C. (2021). Gestión del talento Humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID 19. *TEPEXI Boletín Científico dela Escuela Superior Tepeji del Río*, 5-10.
- Guevara, A. G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Dialnet*, 3-23.
- Gutiérrez et al., L. J. (01 de febrero de 2019). Influencia de la calidad de los recursos humanos en la ejecución del gasto de inversión pública de la municipalidad Distrital de Morales. *Influencia de la calidad de los recursos humanos en la ejecución del gasto de inversión pública de la municipalidad Distrital de Morales*. Tarapoto, San Martin, Perú: Repositorio de la Universidad Nacional de San Martin.
- Henríquez, A. S. (2019). *Proceso de Gestión en Instituciones Experimentales de Educación Universitaria*. Rioja: Dialnet.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education, Recuperado el 20 de 9 de 2021
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (6 ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hidalgo, U. A. (2018). *Modelos de Gestión de recursos Humanos*. Hidalgo: Boletín -Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Huarachi Morales, L. A. (2018). La gestión de recursos humanos en el departamento de especialidades médicas y su impacto en el desempeño del personal del Hospital Nacional Hipólito Únanue. *Repositorio.unfv.edu.pe*, 20,31.

- Inga et al, I. B. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en la Salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. Lima, Perú: SCIELO.
- Ingenia. (2020). *La iniciativa como competencia profesional*. <https://ingenia.es/pe/actualidad/conocimiento-pe/la-iniciativa-como-competencia-profesional/>.
- Iturrizaga, A. (2020). *Gestión administrativa y tiempo de espera quirúrgico en el Hospital La Caleta 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46746/Iturrizaga_AAJ-SD.pdf?Sequence=1&isallowed=y.
- Jiménez, V. M., & Lozano, M. E. (2017). *Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa San José Inversiones S.R.L., Jaén, 2017*. Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4307/Jimenez%20Martinez%20-%20Lozano%20Herrera%20.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Julca, M. E. (2022). Liderazgo organizacional y gestión del capital humano en los colaboradores de la municipalidad provincial de JUNION. *Repositorio. UCV-Universidad Cesar Vallejo*, 6-62.
- Julca, M. E. (20 de enero de 2022). Liderazgo Organizacional y gestión del capital humano en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Junín. *Liderazgo Organizacional y gestión del capital humano en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Junín*, 16-62. Junín, Huancayo, Perú: Repositorio UVC.
- Klimovsky, G. (1971). El método hipotético deductivo y la. En G. Klimovsky, *El método hipotético deductivo y la* (págs. 10-25). Chile: Universidad Nacional de la Plata.
- Klimovsky, G. (971). El método hipotético deductivo y la. En G. Klimovsky, *El método hipotético deductivo y la* (págs. 10-25). Chile: Universidad Nacional de la Plata.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8 ed.). México: mcgrawhill/Interamericana Editores S.A.
- Landy et al. (2005). *GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES*. México: ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA VOL. 14, NUM. 1: 105-118- ENERO-JUNIO, 2009.
- Latorre Navarro, M. F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. *Repositorio.uigv.edu.pe*.
- Lizardo Carvajal, R. (2023). *Recursos Humanos en la Investigación científica*. Timaná, Colombia: Fomento de la práctica científica y literaria.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3 ed.). Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Luaracio et al, L. C. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. Puno: Dialnet- Universidad Nacional del Altiplano.
- Machado Cano, M. J. (2002). *Consultoría para la gestión de la investigación y la publicación en la provincia Ciego de Ávila*. La Habana: Scielo.
- Machado et al., C. M. (2006). *Consultoría para la gestión de la investigación y la publicación en la provincia Ciego de Ávila*. La Habana: Scielo.
- Martínez, M. M. (2006). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. Venezuela: Scielo - Universidad Simón Bolívar.
- Martínez, V. M., & Juárez Hernández, L. G. (s.f.). *Análisis de validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en educación superior*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Milkovick et al., B. (1994). *LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Millán, A. (2019). *Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32316/Mill%C3%a1n_LA.pdf?Sequence=1&isallowed=y

MINSA. (2021). *Plan Nacional de Formación Profesional y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud 2018 – 2021*. Ministerio de Salud, <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>.

Montoya et al, M. A. (2016). El recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de Calidad y la competitividad Organizacional. *Visión de Futuro*, 1-20.

Montoya, A. A. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 1-20. Muñiz, M. (2016). *Gestión de recursos Humanos y el desempeño laboral de lostrabajadores de la oficina Nacional de procesos electorales*. Lima: Repositorio UCV.

Muñoz, A. M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. Lima: Repositorio de la UCV.

Narayanan et al, R. M. (2019). Talent management and employee retention. An integrative research framework. *Human Resource Development Reiview. Doi Foundation*, 228-247.

Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. España: Netquest.

OMS. (2020). *WHO releases guidelines to help countries maintain essential health services during the COVID-19 pandemic*. Organization Mundial de la Salud, <https://www.who.int/news/item/30-03-2020-who-releases-guidelines-to-help-countries-maintain-essential-health-services-during-the-covid-19-pandemic>.

OPS. (2020). *Las funciones esenciales de la Salud Publicaen las Américas*. Washington: IRIS- PAHO.

OPS. (2021). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas*. Una

- renovación. OPS, 118.
- OPS. (2021). *Se fortalecen las capacidades de recursos humanos en salud sobre Gestión de Riesgo y manejo de emergencias sanitaria en República Dominicana*. Organización Panamericana de la Salud, <https://www.paho.org/es/noticias/19-9-2021-se-fortalecen-capacidades-recursos-humanos-salud-sobre-gestion-riesgo-manejo>.
- OPS. (2021). *Sistemas y Servicios de Salud*. Organización Panamericana de la Salud, <https://www.paho.org/es/sistemas-servicios-salud>.
- Organización Mundial de la salud. (2020). *OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. OMS, <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>. Recuperado el 15 de 11 de 2021
- Paredes, k. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un establecimiento del primer nivel de atención*, Lima: Repositorio UCV.
- Paukai, F. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial*. Bagua: Gestión de Talento Humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua.
- Pinedo, M. (2019). *Gestión del Talento Humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa wayra SAC*. Breña-Lima: Repositorio UCV.
- Plaza, V. V. (2019). ¿Cuál es la importancia del planeamiento estratégico? *Blog de la escuela de postgrado de la Universidad Continental*, 1-2.
- Quispe, H. (2020). *Gestión del talento Humano por competencias y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Salud Pasco*. Pasco: Repositorio Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Raga, C. (2021). *Que leyes afectan al departamento de recursos humanos en Colombia*. Colombia: ACRIPNACIONAL.
- Rincón et al., R. P. (01 de agosto de 2021). Caracterización de las prácticas de

- referencia para la gestión del talento humano en el sector salud del municipio de Bucaramanga enmarcado en el COVID 19-SARS-COV 2. *Caracterización De las prácticas de referencia para la gestión del talento humano en el sector salud del municipio de Bucaramanga enmarcado en el COVID 19-SARS-COV 2*. Bucaramanga, Colombia, Colombia: Repositorio de la Universidad Tecnológicas de Santander.
- Rivera, D. M., & Martínez, M. Á. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora –2021*. Universidad Autónoma de Ica. Obtenido de <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/1068>
- Rodas, M. (2019). *Gestión del talento Humano en el desempeño del personal de Salud del Hospital de rehabilitación del Callao*. Callao, Lima: Repositorio del UCV.
- Rojas Burgos, F. (2015). El comportamiento humano en el desempeño laboral de los recursos humanos del hospital de chancay y servicios básicos de salud. *Repositorio.unjfsc.edu.pe*, 20,25.
- Rojas, L. S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión -Pasco*. Pasco: Repositorio.unheval.edu.pe-Universidad Nacional Hemilio Valdizan.
- Rojas, S. (2021). *Habilidades gerenciales y calidad de servicio del personal de salud con labores administrativas en la Red de Salud Rioja*. Rioja: Repositorio UCV.
- RRHH Digital. (2021). *El 75% de las empresas del sector sanitario tiene previsto contratar este 2021*. Http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/146435/El-75-de-las-empresas-del-sector-sanitario-tiene-previsto-contratar-este-2021?Target=_self.
- Samaniego, C. P. (2019). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador - 2019*. Villa El Salvador: Universidad Autónoma del Perú.

- Samaniego, C. P. (2019). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador - 2019*. Lima: Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
- Sharipov et AL. (2021). *Talent managemet: Ned and prospects and prospects for bussiness develop met in the digital economy*. Washington: Springer International Publishing.
- Silberman et al, M. A. (2019). *Políticas de planificación y gestión del talento Humano del Ministerio de Salud de Argentina durante la pandemia de covid 19*. Argentina: Revista Argentina de Salud Pública.
- Silberman et al., M. A. (2019). *Políticas de planificación y gestión del talento humano del Ministerio de Salud de Argentina durante la Pandemia de COVID 19*. Argentina: SCIELO-Revista Argentina de Salud PUBLICA.
- Silvestre, L. (2019). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de Salud Mariscal Castilla del Distrito del Rímac*. -Huánuco: Repositorio de la Universidad de Huánuco.
- Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el HOSPITAL I Essalud - Tingo María 2014*. Tesis para optar el grado de: Magister en ciencias de la salud mención: gerencia en los servicios de salud, Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20M%20ACHUCA%20SAMUEL.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Strauss, A. (2015). *“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL*. Lima: Repositorio de la Universidad Científica del Perú – UCP.
- Tirado, Z. W. (2022). *Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en una red de salud en la libertad*. La Libertad: Repositorio UCV.
- Torres Pariona, C. A. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz 2019*. *Repositorio. usmp.*, 18,22.

- Torres, J. (2021). *Gestión del Talento Humano y desempeño laboral percibido por el personal de la Clínica San Pedro SAC*. Chimbote: Repositorio UCV.
- Up-Spain. (2017). *Resolución de problemas, una de las capacidades más demandadas de hoy*. <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>.
- Vargas, C. Z. (2020). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA*. Revista Educación 2009, 33 (1): Redalyc, Revista Educación 2009, 33 (1).
- Veloz, T. B. (2021). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores de enfermería del Hospital General Guasmo Sur, 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Viguria, V. R. (01 de agosto de 2021). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac 2021. Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac 2021*. San Jerónimo, Andahuaylas, Perú: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Zarate, V. (2020). *Calidad del proceso de referencias médicas de la Micro red Juan Pablo II de Villa el Salvador 2020*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Rincón Perico, N., Toscano Lozano, N. And Trujillo Puentes, C. A. (2021). *Characterization of reference practices for the management of human talent in the health sector of the municipality of Bucaramanga framed in the COVID19 - SARS-cov-2. Colombia 2021 (Research Project)* Technological Universities of Santander.
[Http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8243%b1oz_AM E.pdf?Sequence=1](http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8243%b1oz_AM_E.pdf?Sequence=1)
- Aduna, A. And García, E. (2018) Chávez E. *Human resource management models*.
- Arechúa, W. (2021). *Gestión del talento humano y su impacto en el desarrollo integral*

del centro de salud tipo c san Jacinto de Buena Fe, Ecuador 2020.

- (Undergraduate thesis) Universidad Estatal de Quevedo.
- Arias, E. (2019). The management of human talent in the emergency service expressed in the re-distribution of activities and training, as a generator of improvements in the processes of care evidenced in the records of medical records in the Hospital San Vicente de Paúl in the city of Ibarra, from September 2017 to September 2018. PUCE-Quito.
[Http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16474](http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16474)
- Autonomous University of the State of Hidalgo (2018). Human resource management models.
- Chávez, D. (2019). Human talent management and the development of labor competencies of administrative workers of the integral health insurance in San Miguel - Lima. Universidad Señor de Sipán.
[Https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5605](https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5605)
- Chiavenato, I. (2011) Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones (9na. Ed.). México: mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (Décima edición). Mcgraw-Hill. México
- Crane, B. And Hartwell, C. (2019). Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital. Journal of World Business, 54(2), 82-92. [Https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.002](https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.002)
- Espinoza, S. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19. Universidad César Vallejo.
- Frías, E. (2021). Human talent management and quality of work life in the footwear sector. Gardas, B, Mangla, S., Raut, R., Narkhede, B. And Luthra, S. (2019). Green talent management to unlock sustainability in the oil and gas sector. Journal of Cleaner Production, 229, 850-862.
- Godoy, C. (2017) Human talent management and job satisfaction of the nursing staff of the Cayetano Heredia Hospital, Lima 2016. Universidad Cesar

Vallejo. Master's thesis

Guerrero, A. And Callao, M. (2021) Human talent management for quality of care in health services Covid-19. *Salud & Vida Sipanense*, 8(1):100-8.

Henríquez, A., Narváez, M. And Senior, A. Management Processes in Experimental Institutions of University Education. *Rev cienc soc - Univ Zulia, Fac Cienc Econ Soc* 28(2):364-80.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8378022>

Hernández, R. And Mendoza, C. (2018). Research methodology. Quantitative, qualitative and mixed routes. Mc Graw Hill Education

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8643/Godoy_RCJ.pdf?Sequence=1&isallowed=y

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36534>

Leyva, C., De Miguel, M. And Perez, R. (2016) The evaluation of performance, processes and organization *Rev. Industrial Engineering*. 37(2) pp. 164-177
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>

Liu, Y., Vrontis, D., Visser, M., Stokes, P., Smith, S., Moore, N., Thrassou, A., & Ashta, A. (2021). Talent management and the HR function in cross-cultural mergers and acquisitions: The role and impact of bi-cultural identity. *Human Resource Management Review*, 31(3), 100744.

Muñoz, M. (2017) Human resource management and job performance of workers of the National Office of Electoral Processes, Lima, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Master's thesis
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3>

Muñoz, M. (2017) Human resource management and job performance of workers at the National Office of Electoral Processes, Lima, 2016.

Narayanan, A., Rajithakumar, S., & Menon, M. (2019). Talent management and employee retention: An integrative research framework. *Human Resource Development Review*, 18(2), 228-247.

Paredes, K. (2021). Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima -2021.

Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/67398>

Paukai, F. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/76481>

Pinedo, M. (2020). Human talent management, service quality and job satisfaction in the company Wayra SAC Breña 2019. Universidad César Vallejo.

Quispe, H. (2020). Management of human talent by competencies and its relationship with job performance of the staff of the Regional Directorate of Health Pasco 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. [Http://45.177.23.200/handle/undac/1952](http://45.177.23.200/handle/undac/1952)

Rodas, M. (2019). Human talent management in the performance of health personnel of the Rehabilitation Hospital of Callao, 2019. Universidad César Vallejo.

Rojas, S. (2022). Managerial skills and service quality of health personnel with administrative tasks in the Rioja Health Network, 2021. (Master's Thesis) Universidad César Vallejo.

Sharipov, F. F., Krotenko, T. Y., & Dyakonova, M. A. (2021). Gestión del talento: Necesidades y perspectivas de desarrollo empresarial en la economía digital. En Digital Economy and the New Labor Market: Jobs, Competences and Innovative HR Technologies (pp. 514-518). Springer International Publishing.

Silberman, Pedro, Medina, Arnaldo, Díaz Bazán, Judit, López, Emiliano, & Dursi, Carolina (2020). Planning and human talent management policies of the Ministry of Health of Argentina during the COVID-19 pandemic. Argentina (revista Argentina de Salud Pública). [Http://www.scielo.org.ar/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1853-810X2020000300011&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1853-810X2020000300011&lng=es&tlng=es)

Silvestre, L. (2020). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de salud Mariscal Castilla distrito del Rímac - 2019. Universidad de Huánuco.

Technical University of Ambato. School of Administrative Sciences. Master's Degree in Human Talent Management. Ecuador <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32058>

Theoretical basis.

Torres, J. (2021). Human talent management and job performance perceived by the staff of Clínica San Pedro SAC, Chimbote 2021. Universidad César Vallejo.

Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Master's thesis UTEQ.

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6370>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología:
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la gestión de los recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de los recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022.</p>	<p>VI: Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Integración de personas Organización de personas. Recompensación de personas Desarrollo de personas</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo y correlacional causal</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la integración de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera la integración de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>La integración de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022.</p>	<p>VI: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Calidad del trabajo Responsabilidad Empatía Liderazgo y trabajo en equipo</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Estadístico para la contratación de las hipótesis:</p> <p>Regresión logística ordinal</p>
<p>¿De qué manera la organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>	<p>La organización de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>		<p>Población: 540 personal asistencial que laboran en las diferentes áreas y servicios de un hospital de Apurímac, 2022</p>
<p>¿De qué manera la recompensación de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la recompensación de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>	<p>La recompensación de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>		
<p>¿De qué manera el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>	<p>La recompensación de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022</p>		<p>Muestra: 224 personal asistencial</p>

¿De qué manera el desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022?

El desarrollo de personas influye en el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas Apurímac- 2022

Anexos 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Gestión del recurso humano 1: deficiente 2: regular 3: optima	Muñoz (2017), refiere que la gestión es un proceso que se desarrolla a través de un individuo o grupo a través de una función coordinada de acciones que se realizan con el objetivo de lograr una calidad de los procesos enfocados en los objetivos planteados.	Se medirá mediante de un cuestionario de 20 ítems adaptado a este estudio, teniendo en cuenta las dimensiones; integración de personas, organización de personas, recompensación de personas, desarrollo de personas, retención de personas, auditoración de personas.	1.-Integración de personas	Reclutamiento. Selección. Trabajo en equipo	Ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: indiferente 4: casi siempre 5: siempre
			2.-Organización de personas.	Diseño de puestos. Evaluación de desempeños. Control de Normatividad	
			3.-Recompensación de personas	Remuneración. Prestaciones. Incentivos.	
			4.-Desarrollo de personas	Desarrollo. Aprendizaje. Administración del Conocimiento	
Variable dependiente: Desempeño laboral del personal de asistencial 1: Deficiente 2:regular 3:optima	Chiavenat o(2000) Nivel de ejecución alcanzada por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado	Se aplicara una ficha de cotejo de 17 Ítems que considera las dimensiones de: calidad del trabajo, responsabilidad, empatía, liderazgo y trabajo en equipo y la Capacidad de respuesta.	1.-Calidad del trabajo	Minuciosidad Satisfacción Empeño que pone al trabajo	Ordinal licker 1: Nunca 2: casi nunca 3: indiferente 4: casi siempre 5: siempre
			2.-Responsabilidad	Actuar con eficiencia Actuar con equidad Actúa con autonomía.	
			3.-Empatía	Atención individualizada Cuida los intereses de sus usuarios Capacidad de comprender	
			4.-Liderazgo y trabajo en Equipo	Trabajar en grupos humanos de manera eficiente Autoestima Tiempo de atención	

Consentimiento Informado

Yo, **SILVA PALOMINO, CHERA YESSIKA**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada **“GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS, APURIMAC, PERU 2022”**. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es, determinar de qué manera la gestión del recurso humano se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Procedimiento

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

1. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los diferentes ambientes de los departamentos y servicios del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

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, si 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 ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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 el Investigador (a)

Silva Palomino, Chera Yessika email: yessisu@hotmail.com docente Asesor Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar, Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

Nro. DNI: Lic. Enf. Toribio Carbajal Quispe
Coord. Programas Presupuestales
001;017;129;131

Lugar, 02 Junio del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	OBSTETRA Fecha de diploma: 11/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
ESTRADA ROMERO, DREW DANIELA DNI 47752364	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 14/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg Vany Yuto Mallma
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Obstetra en la Unidad de Calidad y docente en la Universidad Tecnológica de los Andes y Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Institución donde labora:	Hospital Sub Regional de Andahuaylas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación	Docente de Metodología de Investigación

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

 Mg. Vany Yuto Mallma
 CCP-437
 DOCENTE

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
YUTO MALLMA, VANY DNI 46774163	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 05/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2018 Fecha egreso: 22/07/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
YUTO MALLMA, VANY DNI 46774163	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS Fecha de diploma: 01/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2017 Fecha egreso: 30/12/2017	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
YUTO MALLMA, VANY DNI 46774163	OBSTETRA Fecha de diploma: 18/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez: M.C ANA MARIA GUTIERREZ DELGADO

Grado profesional: Maestría (x) Doctor ()

Área de formación académica: Clínica (x) Social () Educativa (x) Organizacional ()

Áreas de experiencia profesional: Licenciada en Enfermería

Institución donde labora: Hospital Sub Regional de Andahuaylas

Tiempo de experiencia profesional en el área: 2 a 4 años () Más de 5 años (x)

Experiencia en Investigación Trabajo(s) Investigacion de brotes


Ana M. Gutiérrez Delgado
LIC. EN ENFERMERÍA
47106253

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUTIERREZ DELGADO, ANA MARIA DNI 47106253	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/09/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUTIERREZ DELGADO, ANA MARIA DNI 47106253	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 19/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
GUTIERREZ DELGADO, ANA MARIA DNI 47106253	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU

ANEXO 6: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

GESTION DEL RECURSO HUMANO																					
DIMENSIONES	INTEGRACION					ORGANIZACIÓN					RECOMPENSACION					DESARROLLO DE PERSONAS					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	53
E2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	2	1	3	34
E3	4	2	3	4	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	48
E4	3	2	1	2	1	3	3	2	4	4	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	46
E5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	1	3	2	3	2	1	4	3	1	57
E6	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	32
E7	4	2	1	3	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	4	3	4	4	2	49
E8	4	2	1	2	1	3	3	3	4	4	3	1	2	1	2	1	1	2	4	2	46
E9	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	2	1	2	1	2	2	4	3	3	59
E10	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	2	1	3	34
E11	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	4	1	2	47
E12	4	2	1	2	1	3	3	3	4	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	43
E13	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	33
E14	4	2	4	2	1	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	43
E15	4	2	1	2	1	3	3	2	4	4	2	1	2	1	2	1	4	2	2	1	44
E16	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	34
E17	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	33
E18	4	2	2	4	1	4	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	43
E19	4	2	1	2	1	3	3	2	4	4	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	41
E20	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	5	1	1	2	1	2	1	3	1	1	35
E21	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	55
E22	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	44
E23	2	3	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	44

E24	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	32
E25	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	1	1	3	1	2	2	1	1	1	32
E26	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	47
E27	4	3	1	2	1	3	3	2	4	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	42
E28	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	34
E29	4	2	1	4	2	4	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	43
E30	4	2	1	2	1	3	3	2	4	4	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	44
VARIANZA	0.939	1.090	0.782	0.582	0.246	0.632	1.182	1.023	0.810	0.960	1.072	0.382	0.299	0.293	0.373	0.757	0.529	0.982	0.743	0.406	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.083																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	58.499																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario			0.80
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Número de ítems del instrumento			20
	Sumatoria de las varianzas de los ítems.			14.083
	Varianza total del instrumento.			58.499

0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
-------------	-------------------------

Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

ANEXO 8: CUESTIONARIO PARA DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

INSTRUCCIÓN: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

ESCALA DE MEDICIÓN:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi Siempre	Siempre

El

Jefe.....

N°		1	2	3	4	5
INTEGRACIÓN DE PERSONAS						
1	En la institución, el reclutamiento de personal se realiza en base a las necesidades de la organización					
2	El reclutamiento de personal se realiza con una convocatoria previa publicada					
3	La selección de personal se hace de acuerdo con los requisitos que requieren los puestos y cargos					
4	La selección de personal se hace en base a la meritocracia					
5	La entidad le invita a trabajar en equipo para el logro de sus objetivos					
ORGANIZACIÓN DE PERSONAS						
6	En la institución se diseñan los puestos y cargos necesarios para la ejecución de todas las tareas y actividades a realizar					
7	El diseño de los puestos se realiza de acuerdo a la estructura de la institución					
8	En la institución existe una oficina de control que verifique el cumplimiento de la normatividad de la institución					
9	En la institución los sistemas de evaluación de desempeño son exactos, completos y efectivos					
10	En la institución la cadena de mando es respetado por los trabajadores					
RECOMPENSACIÓN DE PERSONAS						
11	En la institución los sueldos están acordes a la productividad laboral de los trabajadores					
12	En la institución existe políticas de reconocimiento de acuerdo con la productividad de los trabajadores					
13	La institución otorga beneficios complementarios por productividad					
14	La institución otorga beneficios socioculturales y de recreación a sus trabajadores					
15	La institución otorga vales de refrigerios para sus trabajadores					
DESARROLLO DE PERSONAS						
16	En la institución los trabajadores logran alcanzar y realizar sus logros personales y profesionales Cree usted que alcanza a realizar sus logros profesionales en su labor					
17	En la institución los trabajadores después de una capacitación realizada identifican las lecciones aprendidas					
18	En la institución los trabajadores ponen de manifiesto sus ideas y las transmiten a sus compañeros					
19	En la institución existe un proceso de crear, compartir, utilizar y gestionar los conocimientos de la organización					
20	En la institución los trabajadores proponen, ejecutan y desarrollan ideas creativas para mejorar su labor.					

Fuente: Adaptado por Chera Yessica Silva Palomino

ANEXO 9: FICHA DE COTEJO DEL DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: Lea cuidadosamente cada pregunta de esta ficha de cotejo y marque con un aspa

(X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi Siempre	Siempre

N	Items	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad del trabajo						
1	Cuando brinda la atención de salud, lo hace de manera minuciosa					
2	Después de la atención brindada el usuario queda satisfecho					
3	El servicio brindado responde a lo que el usuario esperaba, el usuario obtiene el servicio que esperaba					
4	Cuando un cliente tiene un problema, el personal del hospital muestran un sincero interés en solucionarlo					
Dimensión 2: Responsabilidad						
5	El comportamiento del personal inspira confianza					
6	Las operaciones y transacciones realizadas inspiran confianza y seguridad					
7	El personal cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios					
8	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios					
Dimensión 3: Empatía						
9	La atención recibida en la entidad es individualizada					
10	Los empleados brindan en atención personalizada					
11	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario externo.					
12	El empleado entiende las necesidades específicas del usuario externo					
Dimensión 4: Liderazgo y trabajo en equipo						
13	En su grupo de rotación se logra cumplir con los objetivos planteados					
14	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					
15	El personal por quien es atendido el usuario tiene buena presentación personal					
16	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos					
17	Los horarios de atención son apropiados.					

Fuente:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

pdf?sequence=1&isAllowed=y Adaptado por Chera Yessika Silva Palomino

ANEXO 10: Prueba de normalidad

Tabla 15

	Kolmogorov-Smirnov con corrección de significación de Lilliefors		
	Estadístic	gl	p
Gestión del recurso humano	,320	385	,000
Desempeño laboral	,266	385	,000
Calidad del trabajo	,319	385	,000
Responsabilidad	,285	385	,000
Empatía	,259	385	,000
Liderazgo y trabajo en equipo	,266	385	,000

Nota. Describe la prueba de normalidad

ANEXO 11

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

'Año de la unidad, la paz y el desarrollo'

AUTORIZACIÓN

El Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, autoriza la recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

CHERA YESSIKA SILVA PALOMINO

Estudiante de la ESCUELA DE POS GRADO del PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO con el Tema de Investigación: "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL DE ANDAHUAYLAS APURIMAC, PERU 2022".

Se expide la presente autorización que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación.

Le persona autorizada para la recolección de datos y aplicación del Instrumento deberán usar los equipos de protección personal adecuados (mandil descartable, gorra descartable, mascarilla simple) y su respectiva identificación.

Andahuaylas, 02 de Junio del 2023

Atentamente.


GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
Crispín Barral Lujan
Mag. Crispín Barral Lujan
CEP 01606 RNE 20657
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Andahuaylas, Apurímac, Perú 2022", cuyo autor es SILVA PALOMINO CHERA YESSIKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 09-08- 2023 19:42:39

Código documento Trilce: TRI - 0632199