



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar
la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vasquez Aspajo, Francia (orcid.org/0009-0000-1363-131X)

ASESORES:

Dr. Mendez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

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

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024", cuyo autor es VASQUEZ ASPAJO FRANCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENZEVE al 25- 07-2024 18:59:11

Código documento Trilce: TRI - 0817420





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ ASPAJO FRANCIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FRANCIA VASQUEZ ASPAJO DNI: 40854670 ORCID: 0009-0000-1363-131X	Firmado electrónicamente por: VVASQUEZASP el 16-07-2024 20:06:05

Código documento Trilce: TRI - 0817419

DEDICATORIA

A mi querida familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus palabras de aliento en cada etapa de este viaje. Sin ustedes, este logro no hubiera sido posible.

A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia; a mi hermana, por ser mi compañera de vida y mi más grande motivadora.

A Dios, fuente de mi fortaleza y guía en cada decisión tomada. Gracias por las bendiciones y por iluminar mi camino incluso en los momentos más difíciles.

Con todo mi corazón, dedico este logro a ustedes.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad y los recursos necesarios para llevar a cabo este estudio; su compromiso con la excelencia académica y el apoyo constante han sido fundamentales para mi formación y el desarrollo de esta investigación.

De manera especial, quiero agradecer a mi asesor, el Dr. Juan Méndez Vergaray, por su invaluable guía, paciencia y dedicación; su experiencia y sabiduría han sido una fuente constante de inspiración y su apoyo incondicional ha sido crucial para la culminación exitosa de esta investigación.

También extiendo mi gratitud a todas las personas que generosamente accedieron a ser entrevistadas; sus aportes y perspectivas enriquecieron significativamente esta investigación, sin su colaboración y disposición para compartir sus conocimientos y experiencias, este proyecto no hubiera sido posible.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de figuras

Figura 1	Flujograma de gestión de recursos humanos	17
Figura 2	Flujograma de la subcategoría planificación de RRHH	18
Figura 3	Flujograma de la subcategoría gestión de talento humano	19
Figura 4	Flujograma de la subcategoría eficiencia operativa	20
Figura 5	Flujograma de la subcategoría bienestar del personal	20
Figura 6	Flujograma de la subcategoría estrategia de recursos humanos	21
Figura 7	Triangulación referida a la información de la planificación de recursos humanos	22
Figura 8	Triangulación referida a la información de la gestión de talento humano	23
Figura 9	Triangulación referida a la información de la eficiencia operativa	24
Figura 10	Triangulación referida a la información del bienestar del personal	25
Figura 11	Triangulación referida a la información de la estrategia de recursos humanos	26

RESUMEN

Objetivo: Analizar y describir la percepción de los profesionales de un centro de salud en San Juan de Lurigancho para optimizar la gestión de recursos humanos. **Metodología:** la indagación es de tipo básica, con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico-hermenéutico; el trabajo se realizó utilizando una guía de entrevistas semiestructurada-focalizada; fueron entrevistados cinco expertos en salud. **Resultados:** Los resultados revelaron que es necesario mejorar la comunicación y la gestión a través de programas de capacitación; así mismo, los informantes destacaron la importancia de la salud mental y física en los trabajadores propiciando la inclusión y el respeto a la diversidad. **Conclusiones:** La investigación concluyó que mejorar la gestión de recursos humanos en el centro de salud puede llevar a una atención médica de mayor calidad y a una mejor satisfacción tanto del personal como de los pacientes. Es esencial implementar estrategias integrales que aborden la capacitación, la comunicación, la salud y el bienestar del personal, así como la eficiencia operativa.

Palabras clave: gestión, recursos humanos, salud mental y física

ABSTRACT

Objective: To analyze and describe the perception of the professionals of a health center in San Juan de Lurigancho to optimize human resources management.

Methodology: The inquiry is of a basic type, with a qualitative approach and a phenomenological-hermeneutic design; the work was carried out using a semi-structured-focused interview guide; five health experts were interviewed.

Results: The results revealed that it is necessary to improve communication and management through training programs; likewise, informants highlighted the importance of mental and physical health in workers favoring inclusion and respect for diversity.

Conclusions: The research concluded that improving human resource management in the health center can lead to higher quality health care and better satisfaction of both staff and patients. It is essential to implement comprehensive strategies that address training, communication, staff health and wellness, and operational efficiency.

Keywords: management, human resources, mental and physical health

I. INTRODUCCIÓN

La cuestión global en la administración de recursos humanos en los centros de salud se enfoca en la urgencia de políticas respaldadas por pruebas científicas para mejorar la eficiencia del personal de salud, es fundamental garantizar que tengamos suficiente personal capacitado y distribuido de manera equitativa para lograr una atención de salud efectiva, OMS (2022) ha diseñado una estrategia global con el objetivo de mejorar la formación, regulación, retención y combinación de competencias del personal de salud, esta estrategia aborda desafíos como la falta de personal, la escases de insumos y medicamentos, infraestructura incipiente y muy bajo presupuesto; además, factores como la corrupción pueden afectar negativamente los servicios prestados en salud, desviando los esfuerzos de bienestar de la ciudadanía hacia beneficios personales.

A nivel de América Latina, se está trabajando para optimizar las funciones del personal que trabaja en un centro de salud en Ambato, Ecuador, aunque no se enfoca específicamente en Perú, es relevante considerar estas acciones para mejorar la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud, ofrece ideas relevantes aplicables a contextos similares, los aspectos clave incluyen la concordancia que debe existir entre la gestión del personal y las funciones que le corresponde para brindar una óptima calidad de servicio en salud; también, se destaca la importancia de las competencias laborales y se recomienda una perspectiva planificada en la administración de los medios humanos, incluyendo la identificación y retención del talento basado en competencias (Frías, 2023).

La evaluación del desempeño de hospitales públicos a través de indicadores de gestión es un tema relevante, en un estudio realizado en Chile y Ecuador, se crearon y validaron 95 indicadores que abordan aspectos como la eficiencia, la búsqueda de la excelencia y perfeccionamiento en la utilización de los subordinados es crucial para optimizar la toma de decisiones en los consultorios; además, alinear estratégicamente la gestión de los medios humanos con las competencias laborales es fundamental para desarrollar el rendimiento de los centros de salud (Rodríguez et al.,2024).

Moreno et al. (2021) menciona que en el ámbito local, la verificación de mejorar la toma de decisiones en los centros médicos es crucial para optimizar la eficiencia y

la excelencia asistencial, porque se debe analizar cómo los profesionales perciben la excelencia de los servicios, considerando aspectos como la atención al paciente, la eficiencia en los procesos y la disponibilidad de recursos; además, es importante identificar las características valoradas por los profesionales en su percepción de calidad, como la infraestructura, la capacitación del personal y la gestión administrativa; comprender las diferencias entre instituciones públicas y privadas también ayuda a identificar áreas específicas de mejora; por último, evaluar las competencias técnicas, de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo del personal es esencial para una gestión efectiva.

La información es posible plasmarla en la interrogante: ¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024? Asimismo, se tendrán en cuenta cinco interrogantes específicas que se consideran en el anexo 1.

La relevancia de abordar este problema radica en la necesidad de garantizar una atención sanitaria de alta calidad, donde el personal esté debidamente capacitado, motivado y equipado para enfrentar los retos del sector salud. Una gestión óptima de los RR HH no solo se benefician los trabajadores, sino que también se refleja en una mejor experiencia para los pacientes y en resultados de salud más favorables (Febré et al., 2018).

Como justificación teórica para esto podría basarse en la idea de que los profesionales que están satisfechos y motivados tienden a desempeñarse mejor, lo que lleva a maximizar sus potencialidades; además, la comprensión de sus percepciones ayudar a determinar las áreas para mejorar la administración del personal, como la capacitación, el desarrollo profesional y el ambiente laboral; en la realidad, obtendremos una base concreta a partir de las experiencias vividas, lo que permitirá comprender la situación relacionada a cómo perciben de los profesionales de una institución de atención de salud para mejorar la gestión de recursos humanos (Inga & Arosquipa, 2019).

Desde un enfoque metodológico para abordar el tema podría centrarse en la importancia de comprender las actitudes y opiniones del personal para mejorar las políticas de recursos humanos esto incluiría métodos cualitativos y cuantitativos para

recoger datos sobre si está a gusto o no en su centro de labores, el compromiso con la organización y las expectativas de desarrollo profesional (Garcia et al., 2015).

Desde una perspectiva práctica, se busca explorar la apreciación de los conocedores que laboran en el centro de salud del distrito con respecto a optimizar la gestión de recursos humanos se fundamenta en el principio que el personal sanitario es el activo más valioso de cualquier sistema de salud, su compromiso, satisfacción y motivación están relacionados al tipo de atención en salud que brindan a las personas y entender su percepción nos ayuda a ubicar las áreas de optimización en la administración de personal, lo cual se refleja en una mayor eficacia en las operaciones y mejores indicadores de salud (Nigenda et al, 2016).

La finalidad de este estudio es determinar las carencias en la gestión de contrataciones en un centro de salud y proponer un enfoque optimizado que mejore la eficiencia en la administración del personal, a su vez, contribuirá a enriquecer las atenciones y la satisfacción laboral.

En esta investigación exploratoria, se expone el objetivo general: Analizar y describir la forma de percibir de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024. Las específicas es posible observar en el anexo 1.

Khan et al. (2024) realizó un programa de aprendizaje mixto diseñado para fortalecer las capacidades de los médicos generales en Pakistán. El país necesita 60,000 médicos de familia capacitados para 2030 para ofrecer atención primaria y cobertura de salud universal. Actualmente, la mayoría de los médicos carecen de formación de posgrado, y FamMed Essentials está empeñado en brindar una atención médica de calidad, a través de un enfoque rentable basado en competencias. Se aplicó un enfoque de estudio mixto utilizando el marco CIPP (contenido, entrada, proceso y producto) para desarrollar y evaluar el curso. Se detallan los procedimientos de desarrollo de contenido, métodos de enseñanza y evaluación, y se analizan las fortalezas y debilidades del programa a través de debates en profundidad. De los 137 médicos que finalizaron FamMed Essentials, la mayoría eran mujeres con experiencia. Se registró un incremento significativo en el conocimiento y la confianza

en habilidades clínicas, con una alta satisfacción general entre los participantes y evidencia de competencia en la gestión de pacientes.

Hunter et al. (2024) mencionaron que la gestión del flujo de pacientes en hospitales es compleja y esencial para mejorar la atención en una población en aumento y envejecimiento, con el desafío adicional de reducir costos, describir y abordar las deficiencias en las prestaciones es crucial para evitar impactos negativos en el personal y los pacientes. Se llevó a cabo una investigación retrospectiva en un nosocomio académico de tercer nivel para analizar el recorrido hospitalario de los pacientes desde su admisión hasta el alta. Se examinaron muchas historias clínicas durante un período específico para identificar las razones de la hospitalización y los obstáculos para el alta oportuna. Luego de analizar los expedientes médicos de 86 pacientes, se observó una notable variabilidad en la duración promedio de la hospitalización, lo que sugiere disparidades en la eficacia del tratamiento entre los distintos médicos.

Ricardo (2021), indicó que, en la actualidad la administración de recursos humanos en centros de salud demanda profesionales que puedan ajustarse a entornos laborales cambiantes, donde las oportunidades brindadas por desempeñan un papel fundamental, en este contexto, es esencial contar con programas de formación y capacitación que contribuyan al desarrollo de habilidades digitales y competencias específicas para la gestión de personal en el ámbito sanitario. El objetivo fundamental de este trabajo es plantear un diseño curricular para un programa de posgrado en Gestión de Recursos Humanos en Salud, que aborde aspectos como la alfabetización digital para profesionales de la salud, la didáctica aplicada a entornos digitales, el desarrollo y diseño de estrategias de gestión de personal, así como la investigación en tecnología aplicada a la gestión sanitaria.

Alexander & Arregui (2023) refirió que la evaluación del entorno organizacional en las escuelas militares es crucial, espera que los miembros muestren un alto nivel de motivación y compromiso, a pesar de esto, en Ecuador, la búsqueda sobre este tema es limitada, en este estudio reciente, validando una escala para evaluar el ambiente laboral en instituciones militares; aplicando el instrumento propuesto por (Calderón et al. 2023) trabajó con un grupo específico de 44 miembros de la Escuela la veracidad del instrumento se analizó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, y

los resultados superaron el valor de 0.960, lo que sugiere una consistencia interna significativa; se analizaron las características específicas del entorno en la institución y se expusieron los hallazgos de la validación estadística inicial; en resumen, la escala demuestra validez y confiabilidad al evaluar el entorno organizacional en esta institución, además, esta investigación contribuye al entendimiento del ambiente laboral en instituciones de educación militar, y podría tener efectos significativos en la administración y la mejora de la calidad educativa en el ámbito de la educación superior en el país.

Rodríguez et al. (2024) el propósito de este estudio consiste en analizar cómo se aplican las estrategias de gestión de propiedad intelectual en instituciones universitarias y centros de educación superior, desde una perspectiva de entendimiento, la administración de los derechos de propiedad intelectual en el ámbito público generalmente se restringe a los procesos destinados a salvaguardar y preservar dichos derechos; sin embargo, el proceso es más extenso de lo que se pensaba originalmente. En este contexto, se desarrolló e implementó una metodología compuesta por 19 indicadores (procesos) relacionados con la gestión de los derechos de IP como miembro del desarrollo del estudio, estos indicadores se utilizan para medir la implementación en las universidades del sector público mexicano utilizando información obtenida del portal de transparencia. Los resultados resaltan la importancia de crear equipos interdisciplinarios en el proceso de I+D, que pueden mejorar la eficiencia económica de las inversiones en investigación.

Lostelius et al. (2024) describe que la salud juvenil influye en el bienestar futuro, por lo que es crucial detectar problemas tempranamente. La tecnología de salud es popular entre los jóvenes y puede ser clave para identificar sus problemas de salud. Los estudios de viabilidad son esenciales antes de investigaciones más complejas. Se realizó un estudio de viabilidad con métodos mixtos en un entorno clínico para evaluar el Sistema de Informes de Salud de los Jóvenes y profesionales de la salud participaron utilizando tecnología para recoger datos; los datos recogidos de entrevistas y cuestionarios indicaron desafíos esperados, la utilidad de la información y las rutinas, y la valía del formulario electrónico para la evaluación de la salud; con respecto a la viabilidad del sistema fue considerada aceptable tras el análisis. Los aspectos evaluados del proceso, recursos, gestión y ciencia mostraron ser adecuados

con ciertas modificaciones, lo que sugiere un futuro prometedor para el proyecto de intervención del Sistema de Informes de Salud de los Jóvenes.

Inga & Arosquipa (2019) resaltó que el éxito de cualquier sistema de salud está muy relacionado con sus Recursos Humanos (RHUS), cuyo desarrollo y rendimiento son esenciales para asegurar servicios de atención médica de alta calidad. No obstante, estos profesionales esenciales a menudo no se incluyen en las reformas sanitarias. En Perú, las reformas de los últimos treinta años han abordado, en distintos grados, la mejora de las políticas de RHUS para proporcionar una atención superior a la población. Este artículo tiene como objetivo examinar los progresos recientes en la administración y evolución de los RHUS en el sector salud, resaltando su rol vital en brindar una atención médica de calidad. Con inversiones adecuadas para ello, podríamos alcanzar un equipo de RHUS altamente cualificado, distribuido justamente y dedicado a ofrecer atenciones en salud de calidad a todos los pacientes.

Arrascue et al. (2021) se enfocó en un análisis cuantitativo correlacional y transversal, donde se seleccionó una muestra aleatoria simple de 52 individuos. Se empleó un cuestionario para evaluar la percepción sobre habilidades gerenciales, compuesto por 27 ítems distribuidos en cuatro categorías distintas. El instrumento tiene alta confiabilidad, alfa de Cronbach 0,97, para examinar la relación existente de las habilidades gerenciales y las características sociodemográficas de los participantes, aplicando el chi-cuadrado de Pearson observando que un 69% de los encuestados calificó con habilidades gerenciales en las áreas analítica e interpersonal como adecuadas. Por otro lado, las competencias emocionales y de motivación se consideraron aceptables en un 69% y 58% respectivamente. Más de la mitad, un 55,8%, opinó que las habilidades gerenciales de sus superiores eran buenas, un 44,2% las consideró regulares y nadie calificó sin habilidad. El tiempo de servicio fue la única característica sociodemográfica que demostró tener una relación significativa con las habilidades gerenciales. En conclusión, las habilidades gerenciales evaluadas por el personal del Hospital Municipal de los Olivos se percibieron como adecuadas en un 55,8% de los casos.

Jamtli et al. (2024) describe un estudio que se centró en examinar el triaje EMCC para pacientes con ictus, buscando mejorar el conocimiento sobre la respuesta inicial al ictus agudo y la importancia de un despacho preciso para la eficiencia del

servicio prehospitalario; se llevó a cabo un análisis retrospectivo en el centro de accidentes cerebrovasculares en Oslo, incluyendo pacientes clasificados bajo criterios de ictus EMCC, para determinar la precisión del triaje y analizar los tiempos prehospitalarios y destinos de los pacientes. De 1298 pacientes, la sensibilidad del EMCC fue del 77%, con un VPP del 16%. Los casos de ictus mal clasificados por el EMCC tuvieron retrasos significativos, y muchos fueron mal identificados tanto por el EMCC como por los servicios de ambulancia. El estudio mostró una alta sensibilidad, pero también un alto número de falsos positivos en el triaje EMCC, sugiriendo más efectividad al momento de identificar el ictus en los consultorios de emergencia.

Hon et al. (2024) mencionan que los Países y Territorios Insulares del Pacífico enfrentan una alta incidencia de Diabetes Mellitus, lo que implica alta posibilidad de complicaciones como la enfermedad del pie diabético y amputaciones. El estudio busca entender cómo se manejan estas complicaciones y las barreras existentes. Se realizó una encuesta en once hospitales de seis PICT para recopilar datos sobre la incidencia de enfermedades del pie diabético y los servicios clínicos disponibles, así como para identificar iniciativas y obstáculos en la gestión de estas enfermedades. De los siete hospitales que respondieron, se encontró que la atención de las enfermedades del pie diabético recae principalmente en médicos generales y cirujanos, debido a la falta de subespecialidades. Solo un hospital contaba con servicios de podología. Las causas identificadas fueron, pocos recursos, concienciación, educación y desarrollo profesional; a pesar de la prevalencia de la enfermedad del pie diabético en los PICT, hay una notable falta de servicios multidisciplinarios del pie por lo que se recomienda establecer estos servicios y buscar apoyo internacional para mejorar la formación, mentoría y recursos.

Yun et al. (2024) investigaron cómo el conflicto de roles, el capital psicológico positivo y el apoyo social influyen en la elaboración de trabajos y la inserción laboral de las enfermeras, para mejorar la gestión del trabajador en los nosocomios, se entregaron 300 encuestas a enfermeras clínicas en Corea del Sur, de las cuales 260 se consideraron válidas para el análisis, se empleó software estadístico para determinar la relevancia de los datos; el estudio encontró que tanto el capital psicológico positivo como el apoyo social tienen efectos significativos en la elaboración del trabajo; además, el conflicto de roles afecta tanto la elaboración del trabajo como la inserción laboral, la inserción laboral de las enfermeras mejora con

un ambiente de trabajo positivo y apoyo social, pero se ve afectada negativamente por el conflicto de roles; se recomienda que los hospitales implementen programas de apoyo para fomentar un entorno laboral positivo.

Puryati (2024) , el propósito fundamental de este estudio consiste en examinar las estrategias de contabilidad de gestión (GAP) en Indonesia y evaluar cómo la pandemia de Covid-19 ha afectado a estas prácticas, identificando los elementos que han influido en la contabilidad de gestión durante este lapso y evaluar su impacto en el rendimiento empresarial; el primero se utiliza para describir las PCG de las empresas manufactureras de Indonesia y comprender cómo la pandemia ha afectado estas prácticas. se aplicó un enfoque de análisis basado en regresión lineal múltiple para investigar los factores que afectan las Prácticas de Contabilidad de Gestión y cómo estas influyen en el rendimiento general de la empresa, éste método permitió identificar las relaciones entre las variables y comprender mejor cómo impactan en la eficiencia y efectividad de la organización; en resumen, la epidemia ha promovido la introducción de PCG, lo que afecta significativamente la intensidad y el impacto de la competencia.

Ngcobo et al. (2024) mencionó que las enfermeras en clínicas móviles de salud son cruciales para proporcionar acceso a tratamiento antirretroviral en áreas remotas, facilitando la atención del VIH a través del programa NIMART. El estudio tiene como fin explorar y detallar las vivencias de las enfermeras respecto a los elementos operativos que afectan la prestación de servicios que atienden pacientes con VIH en Ethekwini, KwaZulu Natal. Se empleó un método cualitativo exploratorio para entrevistar a trece enfermeras de clínicas móviles, con análisis de datos mediante Atlas-TI y SPSS para aspectos demográficos. Emergieron once subtemas relacionados con desafíos operativos en las clínicas móviles, incluyendo problemas de privacidad, recursos, apoyo administrativo y seguridad del personal de enfermería. Es vital proporcionar formación y apoyo estructurado a las enfermeras para mejorar la eficacia de las clínicas móviles, junto con una mejor asignación de recursos humanos y políticas específicas.

Ferreira et al. (2024) consideró que durante la pandemia de COVID-19, los trabajadores han experimentado condiciones laborales afectadas debido a trastornos de la voz y el estrés; esto es especialmente evidente en situaciones de emergencia

en aulas remotas, donde las demandas adicionales del trabajo a distancia pueden afectar negativamente la salud vocal y mental de los empleados; para realizar este estudio se realizó un estudio transversal preliminar, exploratorio y observacional. La encuesta en línea se realizó en escuelas de emergencia después de la aparición de la pandemia de Covid-19 en Brasil. En la JSS, que evalúa el estrés laboral en áreas exigentes, mostraron niveles más altos, lo que indica la presencia de estrés psicológico en su desempeño laboral; esta investigación tiene como objetivo fomentar la reflexión acerca de la importancia de mejorar las condiciones laborales y guiar las acciones para promover el cuidado y el bienestar del trabajador, se observaron trastornos de la voz durante la pandemia de COVID-19, especialmente entre los trabajadores mayores. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas al comparar los síntomas del coronavirus con los niveles de estrés relacionados con la demanda laboral, el control y el apoyo social.

Böckelmann et al. (2024) mencionaron que los oncólogos en Ucrania enfrentan estrés laboral debido a la pandemia y conflictos militares. El estudio se enfoca en cómo manejan el estrés y utilizan recursos personales en situaciones de crisis. Participaron 40 oncólogos de una clínica en Kharkiv, Ucrania, en una encuesta que incluyó el cuestionario AVEM y el inventario de Estrés Diferencial (DSI) para evaluar comportamientos y experiencias laborales. La mayoría de los oncólogos mostraron patrones de riesgo AVEM. Las mujeres reportaron mayor apoyo social que los hombres, pero no hubo otras diferencias de género significativas en el manejo del estrés; hay pocas diferencias de género en cómo los oncólogos ucranianos manejan el estrés laboral por lo que se observa una prevalencia de patrones de riesgo AVEM y se sugiere la necesidad de intervenciones en salud ocupacional.

En la investigación se encontró teorías que proporcionan un marco sólido para analizar la gestión del capital de los humanos en los centros de salud y hacer recomendaciones para mejorar, la teoría de la Evaluación de Calidad en los Servicios sanitarios donde se centra en analizar la calidad de las atenciones sanitarias desde la perspectiva del usuario examinando los determinantes que influyen en la evaluación de calidad en instituciones de salud, tanto públicas como privadas; donde estudian las características valoradas por los usuarios al evaluar la calidad de las prestaciones; estas características pueden incluir aspectos como instalaciones, accesibilidad, atención médica, disponibilidad de medicamentos y trato del personal,

esto ayuda a explorar como el personal asistencial de SJL perciben la calidad de atenciones médicas en su centro de salud y qué factores influyen en su evaluación. (Moreno et al., 2021).

La teoría de Utilización de la Investigación por Gestores de Salud se enfoca como los delegados utilizan la investigación para tomar decisiones informadas este examina cómo acceden, interpretan y aplican los hallazgos de investigaciones relevantes donde analizan las alternativas y la influencia evidencia las prácticas de gestión incluyendo la adopción de políticas, la distribución de recursos y la renovación de los servicios; ayudando a los colaboradores en las instituciones de San Juan de Lurigancho utilicen la investigación para optimizar la gestión de recursos humanos y mejorar la atención al paciente (Frías, 2023).

Cuando se implementa de manera eficaz, la teoría de la gestión administrativa y la atención de calidad contribuyen a elevar el estándar de los servicios de salud proporcionados por los profesionales, donde se examina cómo las prácticas administrativas, como la planificación de horarios, la distribución de responsabilidades y la interacción dentro de la organización tienen un impacto en cómo los pacientes y los profesionales perciben la atención médica. Esta investigación analiza cómo las políticas y prácticas de un hospital influyen en la satisfacción de los profesionales y en la calidad de la atención que brindan (Garrido et al., 2020).

La teoría de RRHH en el ámbito de Salud se enfoca en las funciones y políticas relacionadas con los RRHH en el campo de la salud donde examina como se reclutan, capacitan, motivan y retienen a los profesionales de la salud incluyendo aspectos como la distribución equitativa de personal, la capacitación continua y la gestión del desempeño, afectando la percepción de los profesionales sobre su entorno laboral y la calidad de atención que brindan (Washington, 2019).

Con respecto a los enfoques conceptuales se proporcionan diferentes perspectivas para analizar y mejorar la gestión del capital humano en un C.S. permitiendo desarrollar estrategias que se adapten a las necesidades específicas del centro y de la comunidad que atiende, la evaluación de los servicios se centra en examinar los elementos que afectan la percepción de la calidad desde la perspectiva del usuario, en este contexto, se investiga como los usuarios valoran diferentes característica, tanto en instituciones públicas como privadas; dando la importancia

práctica que ayude a las instituciones a mejorar la calidad de sus servicios y a diseñar estrategias específicas para cumplir con los requerimientos y aspiraciones de los usuarios de servicios de salud (Ferreira et al.,2024).

El enfoque del análisis de las atenciones desde la percepción de los clientes se examina el servicio brindado desde la perspectiva de los beneficiarios en una clínica específica donde comprende como los pacientes perciben la atención que reciben y qué factores influyen en esa percepción, guía a la clínica en la mejora de su atención al paciente y brindar un servicio más eficiente y efectivo (Ruiz et al., 2020).

El análisis de como los servicios de salud son percibidos en términos de calidad se enfoca en aplicar la metodología Six Sigma para mejorar continuamente la atención medica centrándose en la percepción desde la perspectiva de los beneficiarios, lleva a una mayor eficiencia, reducción de errores y, en última instancia, a una mejor apreciación de los contribuyentes (M. Pérez et al.,2018).

Finalmente, mediante la Encuesta Nacional de Calidad de vida profesional y compromiso con la calidad, se analiza como los profesionales de la salud perciben la calidad de atención y se comprometen con la excelencia del sistema sanitario, donde perciben la atención que brindan y como se comprometen con la calidad en el sistema de salud, los resultados de esta encuesta guían el concepto y ejecución de acciones de modernización en las instituciones de salud (Ruiz et al.,2020).

II. METODOLOGÍA

En lugar de enfocarse en la medición numérica de variables y en la estadística, la metodología de investigación utilizada es de carácter cualitativo, se exploraron aspectos subjetivos, percepciones y experiencias para comprender más profundamente el fenómeno estudiado (Corona, 2018) permite entender las experiencias y perspectivas humanas de manera más profunda y detallada centrándose en el contexto proporcionando significados a los comportamientos, actitudes e interacciones, se adapta y se ajusta a medida que surgen nuevos hallazgos durante la investigación ofreciendo una visión completa e integradora de los fenómenos estudiados.

Ramírez & Arbesú (2019) refirieron que la investigación cualitativa es una herramienta poderosa para explorar la complejidad del comportamiento humano y la sociedad, proporcionando una comprensión rica y detallada que otros métodos cuantitativos no pueden ofrecer, nos enfatiza a explorar la riqueza de las experiencias humanas y a comprender la complejidad de la realidad desde una mirada cualitativa. Su enfoque nos desafía a trascender las limitaciones de los paradigmas tradicionales y a abrazar la incertidumbre como parte esencial del proceso investigativo.

Trujillo et al. (2019) enfatizaron la necesidad de una investigación educativa comprometida, relevante y orientada a la transformación social. Su trabajo invita a los investigadores a considerar las necesidades reales de las comunidades y a diseñar proyectos que contribuyan al bienestar y al progreso de la sociedad.

Castillo et al.(2023) consideró que la fenomenología es un enfoque crucial en la investigación cualitativa, ya que se centra en explorar los fenómenos desde la perspectiva de la experiencia vivida por los sujetos, esto la hace especialmente adecuada para analizar los significados e intenciones de las personas involucradas en contextos educativos; la fenomenología busca comprender y describir los fenómenos desde la conciencia humana, permitiendo una interpretación más profunda de la realidad a través de la vivencia individual.

Vives & Hamui (2021) sostuvieron que las categorías son fundamentales en la investigación, de manera clara y precisa de un estudio investigativo, la cual derivan del marco teórico y actúan como el punto de partida para comprender y conceptualizar la realidad y nos permiten organizar y clasificar la información recopilada, lo que a su

vez facilita la interpretación y el análisis de los datos de manera rigurosa es esencial para garantizar la validez y la coherencia en el estudio.

Yadav (2022) mencionó que las subcategorías en una investigación desempeñan un papel fundamental, ya que nos permiten desglosar y analizar aspectos específicos dentro de una categoría más amplia, son como los bloques de construcción que nos ayudan a comprender en detalle los fenómenos estudiados; al descomponer una categoría en subcategorías, podemos profundizar en los diferentes aspectos, patrones o relaciones que emergen de los datos.

Las categorías y subcategorías se consideran apriorísticas porque se establecen previamente como un marco conceptual para organizar y clasificar los datos, permitiendo una comprensión más estructurada y significativa de los fenómenos estudiados (Yadav, 2022) ver anexo 2.

En el distrito de San Juan de Lurigancho, ubicado en Lima, Perú, se encuentra un centro de salud que brinda atención médica a la comunidad local; el cual es el escenario de nuestro estudio siendo el objetivo analizar y optimizar la contratación de RRHH en el centro; enfocándome en comprender las percepciones y experiencias del personal de salud, incluyendo médicos, enfermeras y administradores.

Redondo (2005) El contexto físico, social o experimental en el que se lleva a cabo una investigación cualitativa se denomina “escenario de estudio”. Este escenario se describe detalladamente, incluyendo las circunstancias, condiciones y eventos que conforman el entorno en el que se realiza la investigación.

Este estudio permitirá obtener información valiosa para mejorar la eficiencia y efectividad en la administración del personal en el centro de salud del distrito ya mencionado; resaltando la necesidad de una planificación rigurosa y detallada al establecer el escenario de estudio, asegurando que esté alineado con los intereses y necesidades de la población objetivo.

En el marco del estudio, los participantes serán los trabajadores del centro de salud que desempeñan un papel crucial en el funcionamiento del mismo donde nos enfocaremos en el personal asistencial.

Vives & Hamui (2021) mencionaron que los participantes en una investigación cualitativa no deben verse simplemente como fuentes de datos, sino como individuos

con experiencias y perspectivas únicas, son esenciales para comprender la realidad desde una perspectiva más profunda y contextual; valora la subjetividad de los participantes y reconoce su papel activo en la construcción del conocimiento.

Técnica: Entrevista en profundidad-focalizada, implica que se realizarán entrevistas detalladas centradas en temas específicos para comprender lo más posible las percepciones de los profesionales.

Hernandez & Duana (2020) abordó la importancia de seleccionar y aplicar adecuadamente las técnicas e instrumentos en función de la investigación y el contexto específico.

En esta investigación emplearé entrevista en profundidad que contendrá una serie de preguntas formuladas de manera concisa y precisa; se refiere a un conjunto de preguntas preparadas que guiarán las entrevistas, pero que también permitirán cierta flexibilidad para que los participantes expresen sus pensamientos libremente.

Troncoso & Amaya (2017); la entrevista consta de 15 preguntas divididas en 5 categorías, la primera que es la planificación de RRHH que tiene relación con el asertividad, la colaboración, empatía, manejar de relaciones sociales, soluciones de problemas y comunicación de los trabajadores. La segunda trata de la gestión de talento que se relaciona con el reclutamiento y formación, retención y compromiso y cultura organizacional y bienestar. El tercero sobre la eficiencia operativa que relaciona el servicio y atención del cliente y el uso eficiente de los recursos. Como cuarta categoría se tiene el bienestar del personal tratando de la salud física y mental del personal. Por último, como quinta categoría la estrategia de RRH dividiéndose en la diversidad e inclusión y el clima laboral positivo de los trabajadores.

El estudio comienza con la definición clara del problema de investigación, seguido por una revisión de literatura que establece un marco teórico sólido. Luego, se seleccionan cuidadosamente los profesionales de la salud del consultorio que participarán en el estudio, representando una muestra adecuada. La información se recoge a través de entrevistas profundas, grupos focales y observación, capturando así las percepciones detalladas de los participantes. El análisis de la información es realizado por métodos cualitativos que permiten interpretar las experiencias y opiniones recogidas. Para validar los hallazgos, se contrastan con los participantes, asegurando su credibilidad. Los resultados se presentan de manera organizada, destacando las percepciones y experiencias de los profesionales, y se reflexiona

sobre las implicaciones éticas a lo largo de todo el proceso. Este enfoque garantiza que la investigación no solo sea rigurosa, sino también ética y relevante para el mejoramiento del capital humano en el centro de salud.

En una investigación cualitativa que se basa en las percepciones de los profesionistas de la salud para mejorar la gestión de recursos humanos, el rigor científico se manifiesta a través de la precisión con la que se capturan y reflejan estas percepciones, esto se logra mediante la utilización de métodos de aceptación de información y la documentación meticulosa de los procesos, (Borjas, 2020) asegura así la validez y confiabilidad del estudio donde la objetividad se equilibra con la subjetividad inherente al contexto cualitativo, (M, Arias & Giraldo, 2011) mientras que la credibilidad se fortalece al validar los hallazgos con aquellos cuyas percepciones están siendo estudiadas; (Noreña et al., 2012) la conformabilidad se mantiene a través de un registro detallado de las decisiones de investigación, proporcionando una ruta clara para que otros investigadores sigan. Aunque la transferibilidad (M. Arias & Giraldo, 2021) menciona que no es un objetivo primordial, los resultados deben ser lo suficientemente descriptivos para que puedan ser útiles en otras situaciones.

Para Cáceres (2003), el análisis de contenido cualitativo permite desglosar y categorizar los datos para descubrir su significado profundo, mientras que el análisis temático identifica patrones recurrentes que emergen de las narrativas de los participantes; con respecto al análisis de discurso (M. Arias & Giraldo, 2021) revela cómo el lenguaje utilizado por los profesionales moldea su realidad social y profesional, y el enfoque narrativo examina las historias personales para comprender la construcción de sus identidades y realidades laborales. Cada método exige una aproximación meticulosa y reflexiva, asegurando que la interpretación de los datos sea un reflejo fiel de las experiencias y percepciones del personal del centro de salud. La elección de la técnica de análisis dependerá de los objetivos específicos de la investigación y de la naturaleza de los datos recogidos, garantizando así un estudio riguroso y representativo.

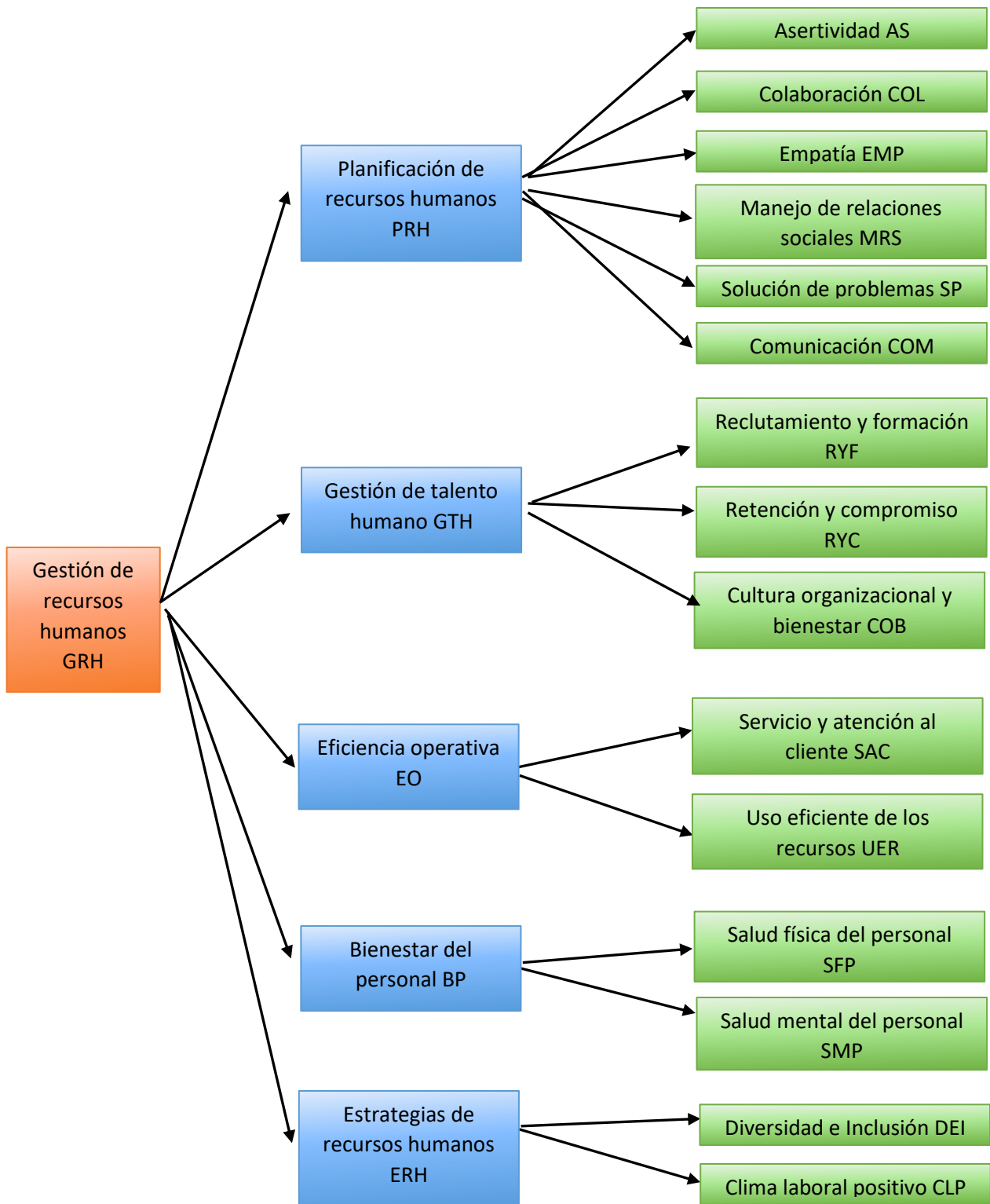
En la investigación sobre la optimización de la gestión de recursos humanos en un centro de salud, se aborda con sensibilidad los aspectos éticos; (Cofré, 2020) la confidencialidad se convierte en un pilar, protegiendo la identidad y los datos de los profesionales; el consentimiento informado, (Canimas & Bonmatí, 2021) es la piedra

angular, asegurando que los participantes estén plenamente conscientes de los objetivos y métodos de la investigación, así como de sus potenciales riesgos y beneficios; la no maleficencia y la beneficencia guían el proceso, (Pérez et al., 2019) evitan daños y buscando el bienestar de los involucrados; la justicia y el respeto por la autonomía son fundamentales, (Cruz et al., 2020) promueven una distribución equitativa de los beneficios y respetando las decisiones voluntarias de los profesionales; finalmente, la integridad científica es indispensable, manteniendo la honestidad y la transparencia en la comunicación de los resultados. Estos principios reflejan el compromiso moral y la excelencia profesional que caracterizan a la comunidad sanitaria, enfatizando la importancia de una conducta guiada por valores éticos fundamentales en el servicio a los demás.

III. RESULTADOS

Figura 1

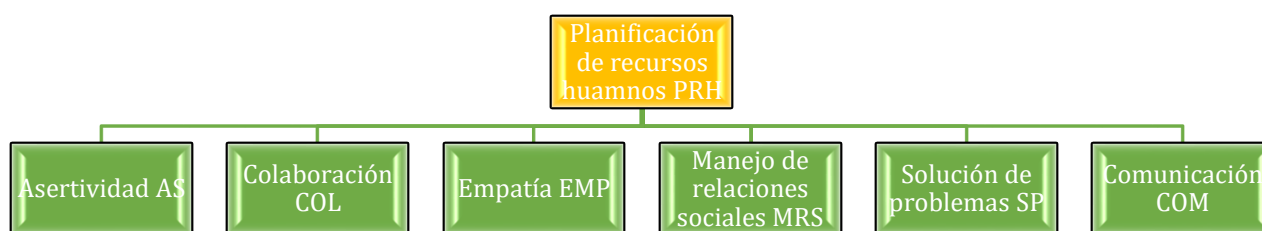
Flujograma de gestión de recursos humanos



Del flujograma de la figura 1, se asume que la categoría gestión de recursos humanos (GRH) evidencia la presencia de cinco subcategorías. La primera PRH está constituida por seis ejes temáticos: AS, COL, EMP, MRS, SP y COM. La segunda GTH la conforman por tres ejes temáticos: RYF, RYC y COYB. La EO permite obtener información del servicio y atención al cliente; así como, del uso eficiente de los recursos. Por otra parte, la subcategoría BP da la oportunidad de obtener información de la salud física y mental del personal. Finalmente, la subcategoría ERH dará información tanto de la diversidad e inclusión, como, del clima laboral positivo.

Figura 2

Flujograma de la subcategoría planificación de RRHH



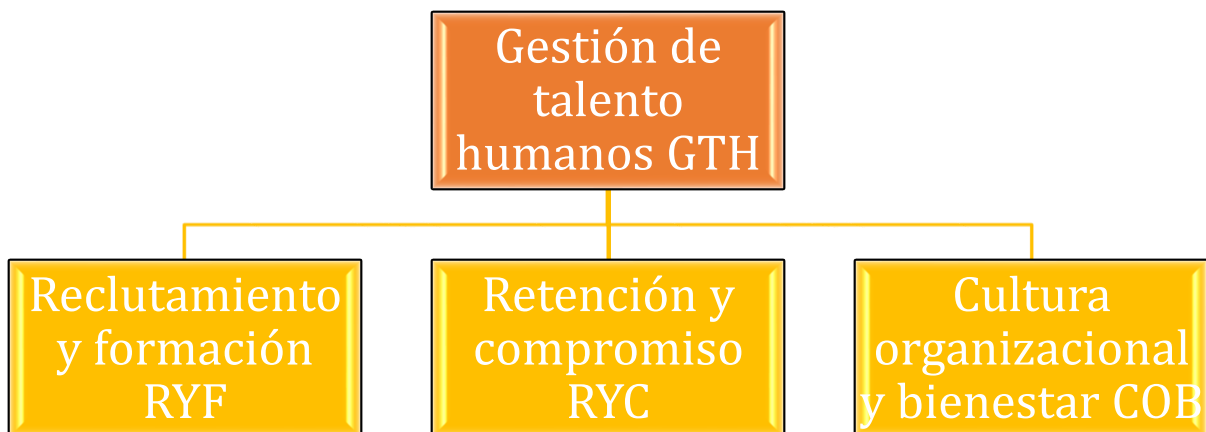
La primera subcategoría PRH, un proceso estratégico que garantiza que una organización tenga el número adecuado de empleados con las habilidades y competencias necesarias para cumplir con sus objetivos actuales y futuros. A continuación, se desglosan los ejes claves de este proceso: Empieza con el eje AS que es la capacidad de expresar opiniones, deseos, y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agredir ni someterse a los demás; continua el eje COL, implica trabajar conjuntamente con otros para lograr objetivos comunes, compartiendo conocimientos y habilidades; el eje EMP, capacidad de comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de los demás; el eje de MRS que refiere a la capacidad de establecer, mantener y mejorar relaciones positivas con otros; el SP, capacidad de identificar, analizar y resolver problemas de manera efectiva y eficiente; y por último el eje COM, un proceso de intercambio de información, ideas y sentimientos entre personas a través de palabras, signos o acciones. citar

Cada uno de estos componentes juega un papel crucial en la planificación de recursos humanos porque contribuyen a crear un ambiente de trabajo eficiente,

productivo y armonioso; un equipo que posee estas habilidades está mejor preparado para enfrentar desafíos, adaptarse a cambios y alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Figura 3

Flujograma de la subcategoría gestión de talento humano

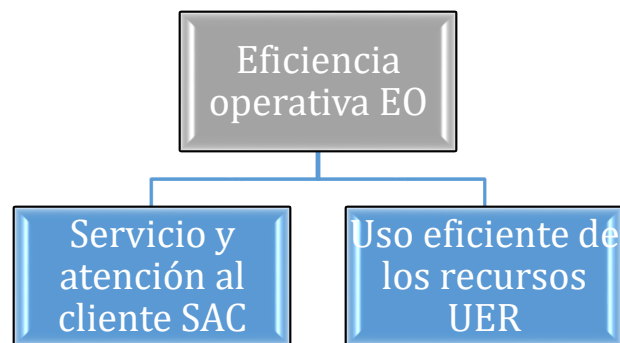


Se tiene la subcategoría GTH, proceso estratégico que abarca la adquisición, desarrollo, retención y motivación de los empleados de una organización; crucial para asegurar que la empresa cuenta con el personal adecuado, con las competencias necesarias, para alcanzar sus objetivos estratégicos. A continuación, se desglosan los ejes clave de este proceso. El primer eje RYF que atrae, selecciona y contrata a los candidatos adecuados para un puesto de trabajo; en el segundo eje RYC, es la capacidad de una organización para mantener a sus empleados a largo plazo con el compromiso de involucrarlos con entusiasmo hacia su trabajo y la organización; y por último el eje COB, conjunto de valores, creencias y comportamientos que caracterizan a una organización. El bienestar se refiere a la salud física, mental y emocional de los empleados.

Cada uno de estos componentes es crucial para la gestión de talento humano porque contribuyen a crear una organización eficiente, productiva y atractiva para los empleados, no solo mejora el rendimiento individual y del equipo, sino que también impulsa el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

Figura 4

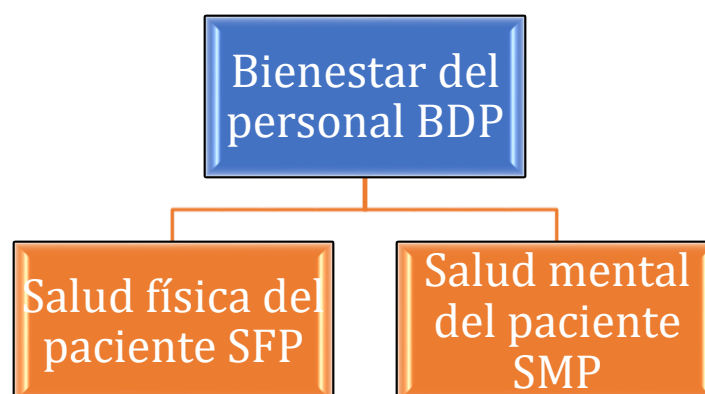
Flujograma de la subcategoría eficiencia operativa



En la subcategoría EO, refiere a la capacidad de una organización para ofrecer sus servicios de manera óptima, utilizando los recursos disponibles de la mejor manera posible para maximizar los resultados y minimizar los desperdicios. Se tiene dos ejes; el SAC, a cómo una organización interactúa con sus clientes y responde a sus necesidades, preguntas y problemas; y el UER, utilización óptima de los recursos materiales, humanos y financieros disponibles para lograr los objetivos de la organización. Un enfoque en mejorar el servicio y atención al cliente, junto con un uso eficiente de los recursos, asegura que la organización pueda maximizar sus resultados con los recursos disponibles integrando estas prácticas en la estrategia operativa no solo mejora el desempeño actual de la organización, sino que también la posiciona para un crecimiento y éxito sostenibles en el futuro.

Figura 5

Flujograma de la subcategoría bienestar del personal



La subcategoría BDP, factor crucial en cualquier organización influye directamente en la salud, productividad y satisfacción de los empleados. Un enfoque integral en el bienestar incluye tanto la SFP, refiere al estado de bienestar físico de los empleados donde incluye la ausencia de enfermedades y la capacidad de realizar actividades diarias sin dificultades; como la SMP, refiere al estado emocional, psicológico y social de los empleados afectando cómo piensan, sienten y actúan en su vida diaria, así como cómo manejan el estrés, se relacionan con los demás y toman decisiones.

Invertir en el bienestar de los empleados no solo mejora su calidad de vida, sino que también beneficia a la organización al aumentar la productividad, reducir el absentismo y mejorar la retención de empleados.

Figura 6

Flujograma de la subcategoría estrategia de recursos humanos



Finalmente, la subcategoría ERH, planes y enfoques que una organización implementa para gestionar de manera efectiva a sus empleados y maximizar su desempeño. Dos componentes clave de estas estrategias son el eje DEI que refiere a la presencia de diferencias en una fuerza laboral donde implica crear un entorno entre todas las personas se sientan valoradas; con respecto al eje CLP, refiere al ambiente general de trabajo dentro de una organización, incluyendo las relaciones entre empleados y la satisfacción con las condiciones de trabajo. Al integrar estos elementos, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo atractivo y sostenible que apoye el crecimiento y la competitividad.

IV. DISCUSIÓN

Figura 7

Triangulación referida a la información de la planificación de recursos humanos

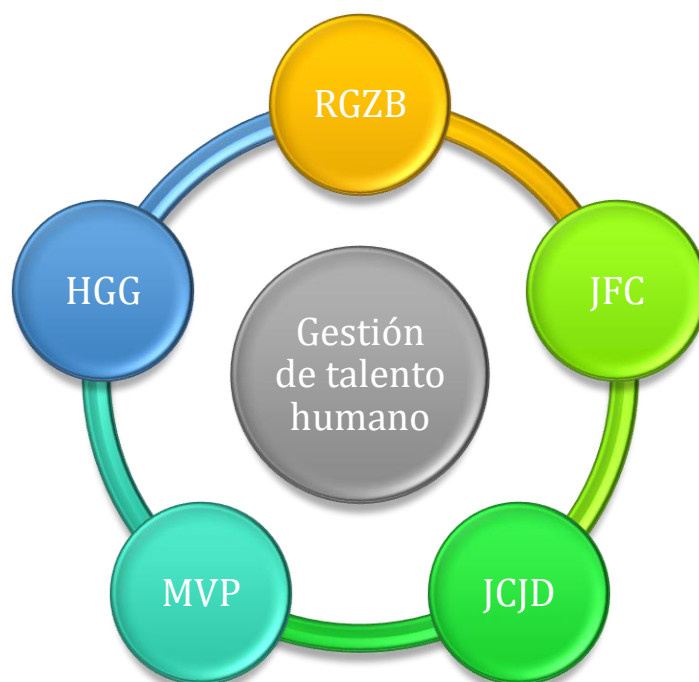


Las habilidades de asertividad y colaboración han mejorado entre el personal. Los entrevistados mencionaron que se sienten más seguros en sus interacciones y más capaces de trabajar en equipo. La enfermera comentó: *"La capacitación en asertividad y colaboración ha mejorado nuestra comunicación y nuestra capacidad para resolver problemas juntos"*. Este hallazgo resalta la importancia de desarrollar habilidades blandas para mejorar la efectividad del equipo.

En línea con los datos presentados anteriormente Arrascue et al. (2021) y otros presentaron a una muestra de individuos con habilidades gerenciales adecuadas como las competencias emocionales consideradas aceptables.

Figura 8

Triangulación referida a la información de la gestión de talento humano



La formación continua ha sido efectiva en la retención del personal. Los entrevistados mencionaron que los programas de desarrollo profesional han aumentado su compromiso con la organización. La asistente social dijo: *"Las oportunidades de formación continua me han permitido mejorar mis habilidades y sentirme más comprometida con mi trabajo"*. Esto demuestra que invertir en el desarrollo profesional no solo mejora las habilidades del personal, sino que también aumenta su lealtad hacia la organización.

Siguiendo la información previamente detallado Ricardo (2021) donde los trabajadores se ajustan a entornos laborales que cambian continuamente donde va de la mano con programas de formación y capacitación para su adaptación.

Figura 9

Triangulación referida a la información de la eficiencia operativa

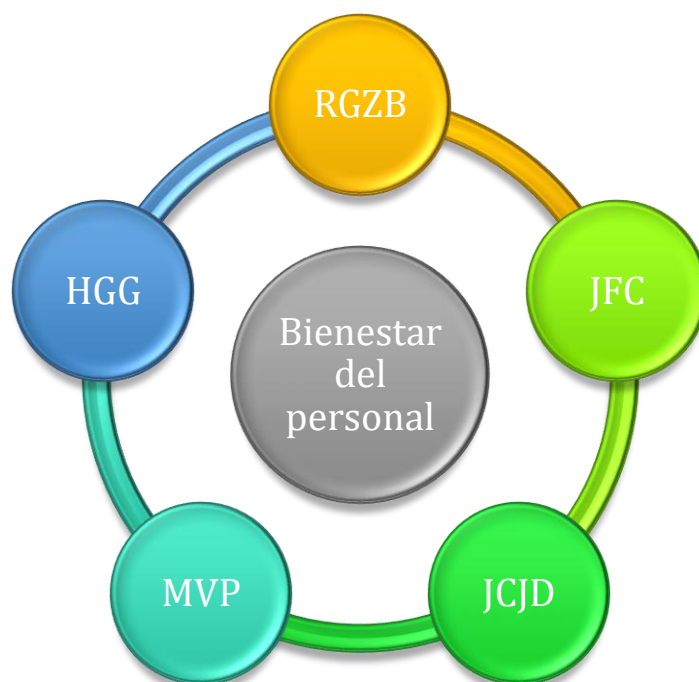


Las respuestas de las entrevistas indican que la implementación de nuevas estrategias de gestión ha tenido un impacto positivo en la eficiencia operativa. La mayoría de los entrevistados mencionaron una notable reducción en el tiempo de espera de los pacientes y una utilización más eficiente de los recursos. Por ejemplo, el médico general mencionó: *"Antes, los pacientes esperaban hasta dos horas para ser atendidos. Ahora, el tiempo de espera se ha reducido a menos de una hora"*. Esta mejora refleja una optimización efectiva de los procesos internos y una mejor asignación de los recursos disponibles sugiriendo que las nuevas estrategias de gestión implementadas han optimizado los procesos internos, permitiendo una atención más rápida y eficiente. La mejora en la utilización de los recursos también respalda esta interpretación, indicando que se ha logrado una asignación más efectiva de los equipos y personal disponibles.

Conforme a la información previamente mencionada Inga & Arosquipa (2019) resalta que los progresos y las mejoras de la planificación de los recursos cumplen un rol eficaz en la calidad de servicio.

Figura 10

Triangulación referida a la información del bienestar del personal

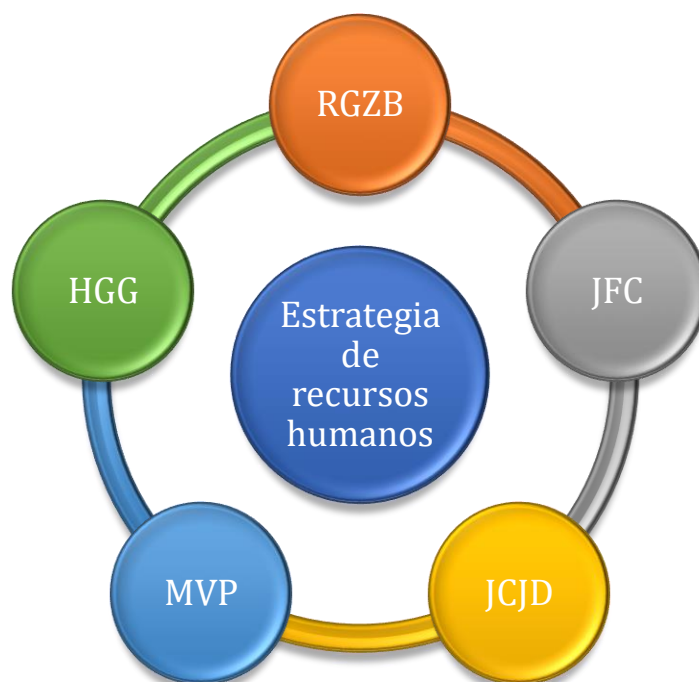


El bienestar del personal también ha mejorado significativamente. Los entrevistados reportaron una mayor satisfacción con las condiciones de trabajo y el apoyo emocional recibido. La enfermera comentó: *"Las nuevas políticas de bienestar han mejorado nuestro ambiente de trabajo. Ahora tenemos acceso a servicios de salud mental y actividades físicas, lo que ha mejorado mi salud y productividad"*. Este hallazgo subraya la importancia de las intervenciones dirigidas a mejorar la salud física y mental del personal. Esto sugiere que las intervenciones enfocadas en mejorar las condiciones de trabajo y ofrecer apoyo emocional han tenido un impacto positivo. Un personal saludable y mentalmente equilibrado es esencial para mantener un alto nivel de desempeño y satisfacción en el trabajo.

En concordancia con la información anterior Böckelmann et al.(2024) y otros encontraron que profesionales oncológicos presentaban estrés laboral; sin embargo, eran las mujeres más susceptibles a este problema que los varones.

Figura 11

Triangulación referida a la información de la estrategia de recursos humanos



Las políticas de diversidad e inclusión han tenido un impacto positivo en el clima laboral. Los entrevistados expresaron que se sienten más valorados y respetados en un entorno inclusivo. La psicóloga señaló: *"Las iniciativas de diversidad e inclusión han creado un ambiente de trabajo más respetuoso y colaborativo. Me siento más motivada y satisfecha con mi trabajo"*. Este resultado destaca la importancia de fomentar un entorno inclusivo para mejorar la satisfacción y retención del personal. Las políticas de diversidad e inclusión han mejorado el clima laboral, como lo indica el aumento en la satisfacción laboral. Este resultado refuerza la importancia de crear un entorno inclusivo y respetuoso para todos los empleados; la percepción positiva de estas políticas sugiere que se están cumpliendo las expectativas del personal en términos de equidad y oportunidades.

En consonancia con la información previa Yun et al. (2024) se investigó el conflicto de roles en la elaboración del trabajo, y como la inserción laboral de las enfermeras mejora en un entorno positivo y con apoyo social.

V. CONCLUSIONES

La mejora en las habilidades de asertividad y colaboración entre el personal ha sido notable; los entrevistados mencionaron sentirse más seguros en sus interacciones y más capaces de trabajar en equipo. Este desarrollo de habilidades blandas ha mejorado la efectividad del equipo y la comunicación, destacando la importancia de invertir en estas competencias para optimizar la gestión de recursos humanos; este hallazgo está directamente relacionado con el objetivo de mejorar la planificación y gestión de recursos humanos mediante el desarrollo de competencias clave, asegurando un ambiente de trabajo eficiente y productivo.

La formación continua ha mostrado ser efectiva en la retención del personal, incrementando el compromiso de los empleados con la organización; programas de desarrollo profesional han permitido a los trabajadores mejorar sus habilidades y sentirse más comprometidos, subrayando la necesidad de invertir en el desarrollo profesional para mejorar la lealtad y habilidades del personal. Este resultado se alinea con el objetivo de fortalecer la gestión del talento humano, específicamente a través de la formación y el desarrollo profesional continuo, para mejorar la retención y el compromiso del personal.

Las nuevas estrategias de gestión han tenido un impacto positivo en la eficiencia operativa, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes y utilizando los recursos de manera más eficiente. La implementación de estas estrategias ha optimizado los procesos internos y mejorado la asignación de recursos, beneficiando tanto a los pacientes como a la gestión interna del centro de salud. Este hallazgo corresponde al objetivo de mejorar la eficiencia operativa del centro de salud mediante la optimización de procesos y una mejor asignación de recursos, lo cual se traduce en una atención más rápida y eficiente para los pacientes.

El bienestar del personal ha mejorado considerablemente, con una mayor satisfacción en las condiciones de trabajo y el apoyo emocional recibido; las nuevas políticas de bienestar han mejorado el ambiente laboral, destacando la importancia de intervenciones dirigidas a mejorar la salud física y mental del personal, lo cual es esencial para mantener un alto nivel de desempeño y satisfacción en el trabajo. Este resultado se vincula con el objetivo de promover el bienestar del personal, abordando

tanto la salud física como la mental, para asegurar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Las políticas de diversidad e inclusión han tenido un impacto positivo en el clima laboral, aumentando la satisfacción y retención del personal; los entrevistados se sienten más valorados y respetados en un entorno inclusivo, lo que mejora la satisfacción laboral y refuerza la importancia de crear un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso para todos los empleados. Este hallazgo está relacionado con el objetivo de implementar estrategias de recursos humanos que promuevan la diversidad e inclusión, creando un entorno laboral positivo y respetuoso que mejora la satisfacción y retención del personal.

VI. RECOMENDACIONES

Continuar invirtiendo en programas de capacitación que desarrollen habilidades blandas como el asertividad y la colaboración; implementar talleres periódicos de desarrollo de competencias interpersonales para fortalecer la comunicación y la resolución de problemas en equipo.

Mantener y expandir los programas de formación continua, asegurando que aborden tanto las habilidades técnicas como las de desarrollo personal considerando la implementación de planes de carrera y mentoría para fomentar el crecimiento profesional y la lealtad del personal.

Seguir optimizando los procesos internos mediante la revisión y mejora continua de los flujos de trabajo; implementar sistemas de monitoreo y evaluación para identificar áreas de mejora y asegurar la sostenibilidad de las estrategias de gestión.

Continuar promoviendo políticas de bienestar que incluyan servicios de salud mental y actividades físicas; evaluar periódicamente las necesidades del personal y ajustar las intervenciones de bienestar en consecuencia. Fomentar una cultura organizacional que priorice la salud y el bienestar de los empleados.

Reforzar y expandir las políticas de diversidad e inclusión, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y respetados; implementar programas de sensibilización y capacitación en diversidad para todos los niveles de la organización. Crear un comité de diversidad e inclusión que supervise y evalúe la efectividad de estas políticas, siendo efectivas y relevantes en el contexto cambiante del centro de salud.

REFERENCIAS

- Arias, M., & Giraldo, C. (2021). Investigación y educación en enfermería : revista de la Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia. *Investigación y Educación En Enfermería*, 29(3), 500–514.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.pdf
- Arias, M. M., & Giraldo, C. V. (2011). Scientific rigor in qualitative research. *Investigación y Educación En Enfermería*, 29(3), 500–514.
<https://doi.org/10.17533/udea.iee.5248>
- Arrascue, I. E., Podestá, L. E., Matzumura, J. P., Gutiérrez, H. F., & Ruiz, R. A. (2021). Employees' perception of management skills in the Los Olivos Municipal Hospital. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 275–282.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3715>
- Böckelmann, I., Zavgorodnii, I., Litovchenko, O., Kapustnyk, V., Krasnoselskyi, M., & Thielmann, B. (2024). Personal resources for addressing the work demands of Ukrainian oncologists in stressful crisis situations. *BMC Public Health*, 24(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18315-1>
- Borjas, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 15(15), 79–97.
<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 2(1), 53–81.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171018074008>
- Calderón, D. A., Godoy, M. J., & Marrero, A. (2023). Validation of an Organizational Climate Scale in a Military Higher Education Institution: Implications for Research and Practice. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales y Humanidades*, 22, 128–144. <https://doi.org/10.37135/chk.002.22.08>
- Canimas, J., & Bonmatí, A. (2021). *Guía de los aspectos éticos a valorar de los proyectos de investigación con personas o con datos personales* (1st ed.). Universitat de Girona.
- Castillo, M., Romero, E., & Mínguez, R. (2023). El método fenomenológico en

- investigación educativa: una revisión sistemática. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 18(2), 241–267. <https://doi.org/10.17151/rlee.2023.18.2.11>
- Cofré, C. (2020). *Aspectos éticos en investigación en ciencias sociales y en área de la salud: Nuevas exigencias para proyectos Fondecyt*. Universidad de los Andes.
- Corona, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 144, 69–76. <https://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
- Cruz, M., Pérez, M. del C., Jenaro, C., Flores, N., & Torres, V. A. (2020). Implicaciones éticas para la investigación: El interminable reto en un mundo que se transforma. *Horizonte Sanitario*, 19(1), 9–17. <https://doi.org/10.19136/hs.a19n1.3277>
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., & Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición quality. *Revista Medica Clínica Las Condes*, 29(3), 278–287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Ferreira, M. M., Ferreira, L. P., De Medeiros, A. M., Constantini, A. C., & Masson, M. L. V. (2024). Voice Disorder, Job Stress, and COVID-19 in Teachers: Impacts in Times of Pandemic. *Revista de Investigacion e Innovacion En Ciencias de La Salud*, 6(1), 8–23. <https://doi.org/10.46634/riics.231>
- Frías, E. A. (2023). Optimización del Desempeño del Personal en un Centro de Salud de Ambato, Ecuador: Una aproximación teórica del abordaje de un estudio doctoral. *Polo de Conocimiento*, 83(6), 1089–1098. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i6>
- García, H. E., Díaz, P., Ávila, D., & Cuzco, M. Z. (2015). *La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000100002&script=sci_arttext
- Garrido, P. C., Gutiérrez, C. O., & Cabrera, N. G. (2020). Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud: Una mirada desde la nueva Región de Ñuble. *Revista*

Encuentros, 18(01). <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>

- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hon, K. Y., McMillan, N., & Fitridge, R. A. (2024). Gap analysis of diabetes-related foot disease management systems in Pacific Islands Countries and Territories. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10768-9>
- Humanante, P. R., Orosco, G. H., Ullauri, M. I., & Iza, N. S. (2021). Management of Ict-Mediated Learning: A Curriculum Design Proposal from Universidad Nacional de Chimborazo. *Chakiñan*, 15, 47–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.15.03>
- Hunter, M., Peters, S., Khumalo, N., & Davies, M. A. (2024). Analysis of patient flow and barriers to timely discharge from general medical wards at a tertiary academic hospital in Cape Town, South Africa. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10806-6>
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019a). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312–318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019b). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312–318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jamtli, B., Hov, M. R., Jørgensen, T. M., Kramer-Johansen, J., Ihle-Hansen, H., Sandset, E. C., Kongsgård, H. W., & Hardeland, C. (2024). Telephone triage and dispatch of ambulances to patients with suspected and verified acute stroke - a descriptive study. *BMC Emergency Medicine*, 24(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12873-024-00962-7>
- Khan, U., Farazdaq, H., Naseem, A., Suleman, W., Saleem, S., Abdul, M., & Fatima,

- K. (2024). Evaluation of FamMed essentials: a blended-learning program for capacity building of general practitioners in Pakistan. *BMC Medical Education*, 24(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05069-y>
- Lostelius, P. V., Gustavsson, C., Adolfsson, E. T., Söderlund, A., Revenäs, Å., Zakrisson, A. B., & Mattebo, M. (2024). Identification of health-related problems in youth: a mixed methods feasibility study evaluating the Youth Health Report System. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 24(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s12911-024-02465-8>
- Moreno, J. O., Luna, E. M., & Zurita, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Ngcobo, J., Makhado, L., & Sehularo, A. (2024). Registered nurses' experiences regarding operational factors influencing the implementation of HIV care services in the mobile health clinics of eThekweni Municipality in KwaZulu-Natal. *BMC Nursing*, 23(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01764-9>
- Nigenda, G., Alcaedel, J., González, L. M., Serván, E., García, S., & Lozano, R. (2016). Eficiencia de los recursos humanos en salud: Una aproximación a su análisis en México. *Salud Publica de Mexico*, 58(5), 533–542. <https://doi.org/10.21149/spm.v58i5.8243>
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa
Applicability of the Criteria of Rigor and Ethics in Qualitative Research. *Aquichán*, 12(3), 263–274. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- OMS. (2022). *Recursos humanos para la salud. Estrategia Mundial de Recursos Humanos para la Salud: Personal Sanitario 2030*. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/253174/A69_BCONF4-sp.pdf
- Pérez, M., Berea, R., Roy, I. A., Palacios, L., & Rivas, R. (2019). List of ethical principles for medical research involving human subjects. *Revista Alergia Mexico*, 67(4), 474–482. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i4.706>

- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni i, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325–343.
<http://scielo.sld.cu>
<http://scielo.sld.cu>
- Puryati, D. (2024). How Companies Create Value Through Management Accounting Practices in the Era of the Covid Pandemic. *Revista CEA*, 10(22), e2712.
<https://doi.org/10.22430/24223182.2712>
- Ramírez, E., & Arbesú, M. (2019). Object of Knowledge in Qualitative Research: an Epistemological Matter. *Enfermería Universitaria*, 16(4), 424–435.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000400424&script=sci_abstract&tlng=en
- Redondo, M., Bolaños, E., Almaraz, A., & Maderuelo, J. A. (2005). Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. *Atención Primaria*, 36(7), 358–366.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7669213/pdf/main.pdf>
- Rodríguez, F., Vivanco Vargas, M., & Gómez Salazar, M. (2024). Management of Intellectual Property as a Generator of Resources in Mexican Higher Education Institutions. *Mercados y Negocios*, 2024(51), 77–102.
<https://doi.org/10.32870/myn.vi51.7715>
- Ruiz, J. M., Tamariz, M. M., Méndez, L. A., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 14, 1–9.
<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Interview: A practical guide for qualitative data collection in health research. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 329–332. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K., & Merlo, M. (2019). *Investigación Cualitativa Epistemología, consentimiento informado, entrevistas en profundidad*. Universidad Técnica del Norte.
- Vives, T., & Hamui, L. (2021). *La codificación y categorización en la teoría*

fundamentada , un método para el análisis de los datos cualitativos. 10, 97–104. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102345>

Washington. (2019). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. *OPS, 4(1)*, 9–15. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018_spa.pdf?sequence=1

Yadav, D. (2022). Criteria for Good Qualitative Research: A Comprehensive Review. *Asia-Pacific Education Researcher, 31(6)*, 679–689. <https://doi.org/10.1007/s40299-021-00619-0>

Yun, M. S., Lee, M., & Choi, E. H. (2024). Job crafting, positive psychological capital, and social support as predictors of job embeddedness on among clinical nurses- a structural model design. *BMC Nursing, 23(1)*, 1–20. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01845-9>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística

Constructo:

- Optimización
- Gestión de recursos humanos

Matriz de categorización apriorística

Unidad temática: Percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024

Tipo de investigación: Básica

Enfoque: Cualitativo

Diseño de estudio: Fenomenológico-hermenéutico

Técnica: Entrevista en profundidad-focalizada.

Instrumentos: Guía de preguntas semiestructuradas-focalizada.

Participantes: Personal asistencial del área de salud

- Enfermera 1: RGZB
- Enfermera 2: JFC
- Médico general: JCJD
- Psicóloga: MVP
- Asistente Social: HGG

Entrevistador: Vásquez Aspajo, Francia

Matriz de categorización apriorística

TÍTULO: Percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024.

Categoría de estudio	Definición conceptual	Preguntas de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Ejes temáticos Categoría	Sub ejes temáticos Subcategoría	Ejes de análisis (Palabras clave/o frase)	Código
Gestión de recursos humanos	Conjunto de actividades administrativas orientadas a la orientación del recurso humano que forma parte de una organización	<p>Problema general ¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la</p>	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la planificación de los recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024	Planificación de RRHH	Asertividad	Contacto visual Volumen de tono de voz Frases de cortesía	001
						Colaboración	Trabajo conjunto Cooperación	002
						Empatía	Capacidad de comprender Compartir sentimientos	003
						Manejo de relaciones sociales	Interacción Relaciones interpersonales	004

		<p>planificación de los recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud del talento humano, San Juan de Lurigancho 2024?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la eficiencia operativa, San Juan de Lurigancho 2024?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los profesionistas de un centro de salud del bienestar del personal, San Juan de Lurigancho 2024?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los</p>				<p>Solución de problemas</p> <p>Comunicación</p>	<p>Identificación y análisis</p> <p>Resolución de situaciones complejas</p> <p>Intercambio de información</p> <p>Uso de palabras</p>	<p>005</p> <p>006</p>
			<p>Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la gestión del talento humano, San Juan de Lurigancho 2024</p>	Gestión de talento humano	<p>Reclutamiento y formación</p> <p>Retención y compromiso</p> <p>Cultura organizacional y bienestar</p>	<p>Potencial adecuado</p> <p>Capacitación de los empleados</p> <p>Compromiso con la organización</p> <p>Ambiente laboral</p>	<p>007</p> <p>008</p> <p>009</p>	
			<p>Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la eficiencia operativa, San</p>	Eficiencia operativa	<p>Servicio y atención al cliente</p> <p>Uso eficiente de los recursos</p>	<p>Calidad del servicio</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Optimización</p>	<p>010</p> <p>011</p>	

		profesionistas de un centro de salud de las estrategias de RRHH, San Juan de Lurigancho 2024?	Juan de Lurigancho 2024				
			Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud del bienestar del personal, San Juan de Lurigancho 2024	Bienestar del Personal	Salud física del personal	Ejercicio-descanso Nutrición	012
					Salud mental del personal	Manejo de estrés Equilibrio emocional	013
			Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de las estrategias de RRHH, San Juan de Lurigancho 2024	Estrategias de RRHH	Diversidad e inclusión	Equidad Respeto Igualdades de oportunidades	014
					Clima laboral positivo	Satisfacción Motivación	015

ANEXO 2: Guía de entrevista estructurada/focalizada

Tabla de especificaciones

(a) Constructo estudiado Optimización de recursos humanos

Esto es muy importante para aumentar el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Cortes, 2023)

(b) Ejes temáticos (o Categorías) considerados:

- Planificación de RRHH
- Gestión de talento
- Eficiencia operativa
- Bienestar del Personal
- Estrategia de RRHH

Objetivo General: Analizar y describir la percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024.

Unidad temática: Percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024.

Fecha:

Hora:

Objetivo general: Analizar y describir la percepción de profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024.

Lugar de entrevista: En línea (Zoom).

Entrevistado:

Entrevistador: Francia Vásquez Aspajo

Guía de preguntas
Entrevista en profundidad

Fase inicial, el encuentro: Buenas tardes ..., quiero agradecerle que me conceda parte de su tiempo para dialogar sobre su experiencia acerca de la..... Toda la información que usted brinde será importante y confidencial para elaborar un estudio de investigación en este contexto de ecología, el cual servirá para que otras personas puedan conocer las experiencias que usted vivió y puedan asumir el rol que les corresponde para el cuidado del medio ambiente.

Objetivos específicos	Ejes temáticos (categorías)	Sub ejes temático (Subcategoría)	Preguntas
<p>Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la planificación de los recursos humanos, San Juan de Luriganchó 2024</p>	<p>Planificación de RRHH</p>	<p>Asertividad</p>	<p>1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Luriganchó.</p>
		<p>Colaboración</p>	<p>2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Luriganchó.</p>
		<p>Empatía</p>	<p>3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.</p>
		<p>Manejo de relaciones sociales</p>	<p>4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.</p>
		<p>Solución de problemas</p>	<p>5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.</p>
		<p>Comunicación</p>	<p>6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.</p>

Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la gestión del talento humano, San Juan de Lurigancho 2024	Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.
		Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos
		Cultura organizacional y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.
Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de la eficiencia operativa, San Juan de Lurigancho 2024	Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.
		Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.
Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud del bienestar del personal, San Juan de Lurigancho 2024	Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento practico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.
		Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.

<p>Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud de las estrategias de RRHH, San Juan de Lurigancho 2024</p>	<p>Estrategia de RRHH</p>	<p>Diversidad e inclusión</p>	<p>14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.</p>
		<p>Clima laboral positivo</p>	<p>15. De qué manera un clima laboral positivo mejorar la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos</p>

ANEXO 3: Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría de Optimización de Recursos Humanos

Definición de la categoría: La optimización de los recursos humanos tiene de gran importancia para el aumento el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Approach, 2022)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Planificación de RRHH	Asertividad	1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Colaboración	2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Empatía	3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.	1	1	1	1	
	Manejo de relaciones sociales	4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
	Comunicación	6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.	1	1	1	1	
Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	

	Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	
	Cultura organizacional y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.	1	1	1	1	
Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento práctico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.	1	1	1	1	
	Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Estrategia de RRHH	Diversidad e inclusión	14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.	1	1	1	1	
	Clima laboral positivo	15. De qué manera un clima laboral positivo mejorará la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 1

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024
Nombres y apellidos del experto	Yolanda Josefina Huayta Franco
Documento de identidad	DNI 09333287
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	994701652
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría de Optimización de Recursos Humanos


Definición de la categoría: La optimización de los recursos humanos tiene de gran importancia para el aumento el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Approach, 2022)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Planificación de RRHH	Asertividad	1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Colaboración	2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Empatía	3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.	1	1	1	1	
	Manejo de relaciones sociales	4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
	Comunicación	6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.	1	1	1	1	
Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	

	Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	
	Cultura organizacional y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.	1	1	1	1	
Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento práctico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.	1	1	1	1	
	Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Estrategia de RRHH	Diversidad e inclusión	14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.	1	1	1	1	
	Clima laboral positivo	15. De qué manera un clima laboral positivo mejorará la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 2

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024
Nombres y apellidos del experto	Juan Méndez Vergaray
Documento de identidad	DNI 0900211
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	984338276
Firma	
Fecha	29/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría de Optimización de Recursos Humanos


Definición de la categoría: La optimización de los recursos humanos tiene de gran importancia para el aumento el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Approach, 2022)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Planificación de RRHH	Asertividad	1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Colaboración	2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Empatía	3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.	1	1	1	1	
	Manejo de relaciones sociales	4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
	Comunicación	6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.	1	1	1	1	
Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	

	Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	
	Cultura organizacional y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.	1	1	1	1	
Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento práctico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.	1	1	1	1	
	Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Estrategia de RRHH	Diversidad e inclusión	14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.	1	1	1	1	
	Clima laboral positivo	15. De qué manera un clima laboral positivo mejorará la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 3

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024
Nombres y apellidos del experto	Sebastian Sanchez Diaz
Documento de identidad	DNI 09834807
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	965745299
Firma	
Fecha	24/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría de Optimización de Recursos Humanos


Definición de la categoría: La optimización de los recursos humanos tiene de gran importancia para el aumento el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Approach, 2022)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Planificación de RRHH	Asertividad	1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Colaboración	2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Empatía	3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.	1	1	1	1	
	Manejo de relaciones sociales	4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
	Comunicación	6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.	1	1	1	1	
Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	

	Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	
	Cultura organizacional y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.	1	1	1	1	
Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento práctico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.	1	1	1	1	
	Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Estrategia de RRHH	Diversidad e inclusión	14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.	1	1	1	1	
	Clima laboral positivo	15. De qué manera un clima laboral positivo mejorará la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 4

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024
Nombres y apellidos del experto	Mildred Jénica Ledesma Cuadros
Documento de identidad	DNI 09936465
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	947488277
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría de Optimización de Recursos Humanos


Definición de la categoría: La optimización de los recursos humanos tiene de gran importancia para el aumento el éxito de su organización. Incluye un análisis en profundidad de la situación actual, implementación de estrategias de desarrollo del talento, promoción de una comunicación efectiva y creación de sistemas de gestión del desempeño. (Approach, 2022)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Planificación de RRHH	Asertividad	1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Colaboración	2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	
	Empatía	3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.	1	1	1	1	
	Manejo de relaciones sociales	4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
	Comunicación	6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.	1	1	1	1	
Gestión de talento humano	Reclutamiento y formación	7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.	1	1	1	1	

	Retención y compromiso	8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	
	Cultura organizacion al y bienestar	9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Eficiencia operativa	Servicio y atención al cliente	10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Uso eficiente de los recursos	11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.	1	1	1	1	
Bienestar del personal	Salud física del personal	12. En base a su conocimiento practico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.	1	1	1	1	
	Salud mental del personal	13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.	1	1	1	1	
Estrategia de RRHH	Diversidad e inclusión	14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.	1	1	1	1	
	Clima laboral positivo	15. De qué manera un clima laboral positivo mejorar la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 5

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024
Nombres y apellidos del experto	Fatima Del Socorro Torres Cáceres
Documento de identidad	DNI 10670820
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	968291054
Firma	
Fecha	9/05/2024

ANEXO 4

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024

Investigador (a): Francia, Vásquez Aspajo

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024", cuyo objetivo es: Analizar y describir la percepción de los profesionistas de un centro de salud para optimizar la gestión de recursos humanos, San Juan de Lurigancho 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación: La investigación aborda la urgencia de políticas basadas en evidencia científica para mejorar la eficiencia del personal de salud y enfrentar desafíos como la falta de personal, escasez de insumos, infraestructura deficiente y presupuestos limitados. Además, se considera la importancia de las competencias laborales y la evaluación del desempeño a través de indicadores de gestión, se utiliza una metodología cualitativa para capturar las experiencias y perspectivas del personal, con el fin de proponer estrategias que mejoren la calidad de la atención sanitaria y la satisfacción laboral.

Procedimiento

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado 40 minutos y se realizará en el a través de un Zoom con la grabación encendida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación 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 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.

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

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 Francia Vásquez Aspajo, email: franciaaspajo20@hotmail.com y el asesor Dr. Juan Méndez Vergaray, email: jmvevaluaciones@hotmail.com

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Francia, Vásquez Aspajo

Firma(s):



Fecha y hora: 8/06/2024 13:25 Hs.

ANEXO 5: Desgravado de las entrevistas

1. Basado en su experiencia, de qué manera, el asertividad de los profesionales de la salud puede influir en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en San Juan de Lurigancho.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Puede influir en que haya una mejor comunicación entre el personal de salud y recursos humanos, para que se puedan atender las necesidades y derechos del personal de salud y así recursos humanos pueden velar por ellos respetando las normas	Influye mucho porque según sus conocimientos pueden mejorar la calidad de atención de servicios	No existe tal libertad, hay una carencia de valores y la verdad es un acto vedado, lo que no permite la eficiencia de los recursos humanos, generando discrepancias entre unos y otro.	Influye ya que los buenos resultados darán un buen clima organizacional y trabajo en equipo	Si influye, el respeto y la correcta comunicación ayudan a trabajar de forma ordenada y agradable por tanto se reflejará en la gestión de recursos humanos.
2. Según su vivencia, explique, de qué manera la colaboración interdisciplinaria mejora la gestión de recursos humanos en los centros de salud de San Juan de Lurigancho.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Si el personal de salud cumple y es conocedor de los requisitos de alguna solicitud y colaboremos en instituciones por esa parte, recursos humanos no podrán trabas para efectuar los requerimientos que uno solicita.	Siempre el trabajo de equipo contribuye a mejorar la calidad de atención tanto al nivel de los profesionales como a los pacientes	Cuando exista una comunicación fluida sin parámetros, y deje de existir el servilismo hacia las jefaturas, y una cosa es la disciplina y otra el miedo. El acoso y o hostigamiento.	Mas que todo se puede lograr lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Logro de los objetivos - Usuarios satisfechos - Atención integral y de calidad 	Toda actividad en salud debe ser integral por lo tanto es importante la colaboración de todos los servicios.
3. De acuerdo a su trayectoria explique, cual es el papel de la empatía en la mejora de las relaciones laborales y la retención del personal en los centros de salud.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG

<p>La empatía es primordial en todo centro de trabajo, es el entendimiento de nuestros colegas y otras personas, lo que hace que haya un buen clima laboral y hace que el personal desee quedarse en su centro de trabajo.</p>	<p>Claro, eso depende que los servicios laborales no sean tirantes y puedan mejorar el ambiente entre persona.</p>	<p>Es algo que en la actualidad se ha perdido, lo que ha originado que haya grupos, enfrentados unos a otros, de un tiempo a esta parte después de la pandemia esta se ha acrecentado, porque se ha permitido, muchas veces ocupar cargos a gente sin experiencia.</p>	<p>Es muy importante ya que nos permite identificar con nuestros compañeros de trabajo asimismo con nuestros usuarios</p>	<p>Es fundamental conservar empatía no solo en los tratos a los pacientes sino también entre compañero de trabajos</p>
<p>4. Conforme a su pericia explique, de qué manera afecta el manejo de relaciones sociales entre el personal de salud a la optimización de los recursos humanos.</p>				
<p>1.- RGZB</p>	<p>2.- JFC</p>	<p>3.- JCJD</p>	<p>4.- MVP</p>	<p>5.- HGG</p>
<p>Si todos manejamos un mismo idioma en cuanto a las atenciones, podríamos optimizar los recursos de nuestro centro de salud y a la vez hacer los requerimientos respectivos.</p>	<p>Cuando no hay confianza y empatía, y se actúa de forma vertical, se pierde las buenas relaciones interpersonales.</p>	<p>Esto en los últimos tiempos ha afectado muchísimo en todos los estamentos y los niveles de salud, donde se ha perdido la capacidad de poner al personal idóneo y capaz o capacitado y se ha priorizado el amiguismo o el partidismo. La corrupción y el poco respeto por la salud pública, la crisis de valores.</p>	<p>Claro que si las relaciones sociales afectan a la optimización mas que todo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la calidad de atención - En el trabajo interdisciplinario 	<p>La relación social es un factor innegable por las largas jornadas laborales por tanto fortalecer la buena comunicación apoyaría a recursos humanos</p>
<p>5. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, que estrategias de solución de problemas pueden implementar los profesionales de la salud para enfrentar desafíos en la gestión de recursos humanos.</p>				

1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Mostrar indicadores de salud para que absorben que implementos son necesarios para poder trabajar bien.	Del dialogo, participación activa como terapias, mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente de clima laboral	Romper el sectarismo y la corrupción que impera en todos los niveles. Darle el valor al trabajador como persona humana, no como un producto que debe dar un resultado o un producto.	Las estrategias que mas se suele usar y funcionar para solución de problemas son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Manejo de emociones - Comunicación asertiva - Empatía 	Primero y más importante la comunicación y organización constante en servicios y jefaturas.

6. En base a su conocimiento practico explique, las técnicas de comunicación efectiva que puedan aplicar los profesionales de la salud para mejorar la coordinación y colaboración en el centro de salud.

1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Reconozco que las siguientes técnicas son las mejores con respecto a la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> - Exposiciones y capacitaciones - Celebraciones de días positivos - Comunicación continua por redes sociales como WhatsApp o email 	Primero debe haber un clima laboral adecuado sin presiones, hostigamientos, para que el personal se siente bien, realice su trabajo en forma adecuado brindándole confianza y apoyo.	El comportamiento, no solo se predica con palabras si no también con el ejemplo, romper paradigmas de creer que uno es superior al otro, que el trabajador se sienta obligado por que ama o quiere lo que hace, no por obligación, y cumplir metas que benefician a algunos y discriminan a otros.	Trabajo en equipo y manejo de emociones	Se usa estrategias para la solución de problema de comunicación en el entorno laboral <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación libre y derecha - Siempre manteniendo el respeto y sinceridad

7. Basado en su experiencia explique, de qué manera se puede optimizar el proceso de reclutamiento y formación para asegurar un equipo de salud altamente competente en San Juan de Lurigancho.

1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
<p>Se utiliza diferentes estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuir equitativamente las funciones al personal de salud sin rebajar el trabajo de nadie - Delegar funciones para que cada personal tenga a su curso una función. 	<p>Se lograron mucho con las siguientes especificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación personal - El ambiente adecuado para sus desempeños de sus labores - Ser imparcial y no favorecer a uno ni otros 	<p>Eliminando la corrupción en las altas esferas del poder en todos los niveles, hacer un cruce exhaustivo de la información que presenta el postulante, y evaluar su capacidad de conocimiento ofrecer calidad de trabajo y respeto no solo por el cliente externo, sino también por el cliente interno.</p>	<p>Se realiza capacitaciones para una mejor optimización del equipo de salud</p>	<p>Se toma en cuenta lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorizar servicios que tengan mayor carga laboral según análisis de productividad - Evaluación y capacitación previa al contrato
8. Según su vivencia explique, los factores que contribuyen a la retención y al compromiso de los profesionales de la salud en San Juan de Lurigancho y cómo estos influyen en la gestión de recursos humanos				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
<p>Más que todo se evidencio lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - El buen trato por parte de recursos humanos y los demás trabajadores - Tener recursos mínimos y necesarios para poder atender - Tener un lugar adecuado para trabajar. 	<p>Lo mencionado es esencial para garantizar la calidad de la atención sanitaria poniendo como factores</p> <ul style="list-style-type: none"> - El ambiente de trabajo positivo - La oportunidad de carrera y superamiento - Compensación y beneficios 	<p>No hay compromiso, se toma más como una exigencia por un ingreso económico dado que no se ve el respeto o reconocer el conocimiento que tiene el trabajador de campo, como el que se encuentra en una oficina.</p>	<p>Los trabajadores mencionan que lo siguientes es la base de retención de trabajadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Capacitaciones brindadas por la institución que influyan en un trabajo sostenible y logro de los objetivos 	<p>Nivel de vocación y compromiso en su convivencia para fortalecer la labor de salud</p>

9. De acuerdo a su trayectoria explique, de qué manera se relaciona la cultura organizacional del centro de salud con el bienestar de sus profesionales y la eficacia en la gestión de recursos humanos				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Si la cultura del centro de salud es ordenada y se respeta, entonces el personal de salud también lo será y habrá un buen dinamismo laboral.	Porque de esta forma se determina las funciones de cada trabajador y se genere un orden y desempeño de los mismos.	Existe una cultura desigual, he allí la incomodidad y la poca eficacia donde el personal aparte de ser maltratado o no reconocido, lo que redundo en la ineficacia de los programas.	Si se trabaja en equipo con un buen clima organización los resultados serán positivos y se lograba los objetivos y metas	La cultura organizacional debe ser de la mano con las capacitaciones y requerimientos de producción, todo trabajadora debe tener conocimientos de temas de organización
10. Conforme a su pericia explique, como la percepción del personal sobre la gestión de recursos humanos afecta la calidad del servicio y la atención al cliente en el centro de salud.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Si hay una mala percepción, el personal de salud no se sentirá seguro sobre sus derechos y no estará motivado para atender.	El área de recursos humanos es amplia, requiere la preparación y conocimiento en este campo para manejar diversos temas y problemas que se presenten	Mucho cuando este está en manos de gente inexperta, o que no tiene la cultura de sentir que es uno más del equipo, si no creer que es el más importante en la cadena de mando.	Afecta en la calidad de atención porque si el personal esta motivado realiza trabajo en equipo y se logra mejores resultados	Existe muy poca información sobre gestión y recurso humanos en los trabajadores de salud que suceden nuevos conflictos afectando el nivel de servicio a los pacientes
11. Tomando en cuenta a su trayectoria explique, Cuáles son las mejores prácticas que los profesionales de la salud pueden adoptar para optimizar el uso de recursos en el centro de salud.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
No recetar medicamentos o exámenes de laboratorio que no necesite el paciente.	Estas son las mejores practicas que se pueden en la vida diaria de cada trabajador de salud	Entender que todo es un equipo, que nadie es mucho más que el otro, y que el engranaje de ese equipo si las relaciones	Actividades para mejorar la relaciones interpersonales y clima laboral	Conocer guías de práctica clínica para el correcto uso de recursos humanos

	<ul style="list-style-type: none"> - La capacitación constante a todo el personal - Dar oportunidad de diversas áreas de salud para mejorar la calidad tanto de profesionales como de pacientes 	están bien todo marchará, si bien no a la perfección, pero por lo menos habrá compromiso.		
12. En base a su conocimiento practico explique, de qué manera impacta la salud física de los profesionales en la gestión de recursos humanos y en la prestación de servicios de salud.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Si el personal de salud no se encuentra bien de salud, sus atenciones serán de poca calidad y no rendirá para atender a más pacientes.	Nuestro trabajo es de suma importancia y a la vez requiere estar en buena condición de salud físico y mental, si hay un personal afectado es obvio que su nivel de trabajo no va a ser el mismo, requiere descanso médico para su recuperación	Dependiendo la zona, las condiciones y la facilidad que tenga este para su desplazamiento entendiendo las condiciones geográficas de cada región.	Hay limitaciones en determinadas actividades	Impacta directamente ya que el estado físico del trabajador de salud tendría efecto directo en la atención a los pacientes, con disminución de recurso humanos de ausentarse por salud.
13. Conforme a su pericia explique, las estrategias se pueden implementarse para mejorar la salud mental del personal y su influencia en la gestión de recursos humanos.				

1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Sería bueno que mensualmente el personal de salud pueda pasar por psicología.	Primero debe haber jefes idóneos y con calidad para entender a cada trabajador y si no hay esto, existe el abuso de autoridad y hostigamiento, maltrato psicológico y no mejoraría en nada cualquier intento de cambio.	Empezar por reconocer sus capacidades, respetarlo como persona, y brindarle los instrumentos adecuados para sus funciones.	Capacitación en manejo de emociones y realizar actividades en grupo	Realizando constantes actividades de salud mental durante la jornada laboral con participación obligatoria
14. De acuerdo a su conocimiento explique, de qué forma la diversidad y la inclusión dentro del equipo de salud mejoran la gestión de recursos humanos y la atención al paciente.				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
Mejora en la tolerancia, respecto de los demás, eso notaría los pacientes y tendrán satisfacción de volverse a atender en el centro de salud.	Siempre debe hacer mejoras y cambios en toda institución para mejorar las buenas relaciones interpersonales por el bien de todo personal	En algunos casos mejora reduce la actividad del otro, en otros, se ve como una intromisión, o el celo profesional mientras no se respeten los unos a los otros	<ul style="list-style-type: none"> - En las relaciones interpersonales - En el logro de objetivos - En el paciente satisfecho 	Es importante de diversidad para ayudar a desarrollo de la empatía, además ayuda a captar mayor producción al sentirse mas cómodo en el trabajo
15. De qué manera un clima laboral positivo mejorar la percepción de los profesionales y su desempeño en la gestión de recursos humanos				
1.- RGZB	2.- JFC	3.- JCJD	4.- MVP	5.- HGG
En que se trabajara mejor en equipo, con mayor dinámica.	Ayuda mucho porque el trabajador labora con mejor forma y actividad positiva.	Este es muy importante, el clima laboral depende mucho de quien asume el liderazgo y repito el ejemplo es importante. Mas allá de la moralidad	Se menciona como las más notorias los siguientes <ul style="list-style-type: none"> - En resultados y logro de metas 	Es una base fundamental para desarrollar cualquier tipo de trabajo, porque el pilar mas fuerte es el trabajador y partiendo del buen clima laboral se

			<ul style="list-style-type: none">- Buen clima laboral- Buen manejo de clima laboral	pueden cumplir metas con mayor facilidad.
--	--	--	---	---

ANEXO 6:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, VASQUEZ ASPAJO FRANCIA identificado con N° de Documento N° 40854870 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Percepción de Profesionistas de un Centro de Salud para Optimizar la Gestión de Recursos Humanos, San Juan de Lurigancho 2024".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
VASQUEZ ASPAJO FRANCIA DNI: 40854870 ORCID: 0009-0000-1363-131X	Firmado electrónicamente por: VVASQUEZASP el 16- 07-2024 20:42:08

Código documento Trilce: TRI - 0817421