



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral
en el personal de salud, Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Bach. Mary Jacqueline Sanchez Reluz (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

ASESORA:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo está dedicado en primer lugar a mi familia: mi esposo Jorge, a mis hijos Leo y Olenka y a mis padres: Tercio y Consuelo. Todo esfuerzo con amor y gratitud expresado en esta obra en virtud a su incansable paciencia y comprensión en las horas de ausencia con la única intención de ver concluido un logro más en mi vida profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias infinitas a mi flaco como siempre te digo y porque en cada momento de trabajo sentí su presencia y me dio la sabiduría para emprender esta ardua tarea investigativa. Seguidamente quiero agradecer a mis colegas enfermeros, al equipo multidisciplinario con su participación hicieron posible la realización de esta obra; así mismo agradecer también a mis asesores encabezados por la Dra. Juana Yris Díaz Mujica, Mg. Daniel Córdova Sotomayor y Limberg Zuñe Chero, por su apoyo en la orientación metodológica de la presente tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Mary Jacqueline Sánchez Reluz**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “**Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral en el Personal de Salud, Callao 2020**” en 67 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



Sanchez Reluz, Mary Jacqueline

DNI: 40404737

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variable	18
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
3.1 Análisis descriptivo	23
3.2 Estadística inferencial	26
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	42
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumento	
Anexo 3 Ficha técnica de instrumentos	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5 Validación de Instrumento	

Anexo 6 Confiabilidad

Anexo 7: Constancia de autorización de institución

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Recursos Humanos	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	20
Tabla 3 Frecuencias porcentuales de la variable RRHH	23
Tabla 4 Frecuencias Porcentuales de la Variable Desempeño Laboral	24
Tabla 5 Frecuencias porcentuales por dimensiones de Desempeño Laboral	24
Tabla 6 Frecuencias porcentuales por dimensiones de Recursos Humanos	25
Tabla 7 Tabla de Correlaciones de las variables de estudio	27
Tabla 8 Análisis correlacional para pruebas de hipótesis específicas	29

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17
Figura 2. Valoración de la variable: Gestión de RRHH	23
Figura 3. Valoración de la variable: Desempeño Laboral	24
Figura 4. Frecuencias de las dimensiones del Desempeño Laboral	25
Figura 5. Frecuencias de las dimensiones Gestión de RR.HH	26

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao-2020, para tal finalidad se ha tomado en cuenta aspectos teóricos de la gestión de recursos humanos basadas en los aportes del Ministerio de Salud.

Metodológicamente se desarrolló un tipo de investigación correlacional en vista a las características de las variables de estudio y los datos cuantitativos recopilados, tomando como muestra a un grupo de 60 profesionales de la salud del centro de salud de primer nivel de atención Callao, elegidos bajo un tipo de muestreo probabilístico por conveniencia. Para la recogida de la información se usó como instrumento dos cuestionarios con preguntas cerradas y escala de tipo Likert el cual fueron validados arrojando 0,877 en el cuestionario del desempeño laboral y 0,955 en el cuestionario de la gestión de recursos humanos.

Los resultados de la investigación pudieron evidenciar la relación significativa alta entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral ($Rho: 0,74$ y $sign. ,025$) concluyendo el mismo que de cinco componentes de la gestión de recursos humanos, tres de ellas, la gestión de políticas de planificación estratégica, organización del trabajo, gestión de la compensación y de las relaciones humanas están relacionadas significativamente con el desempeño laboral; sin embargo los componentes gestión del empleo, del desarrollo y del desempeño no se relacionan significativamente con el desempeño laboral.

Palabras clave: gestión, recursos humanos, desempeño laboral, salud.

Abstract

This research work was developed with the objective of determining the relationship between Human Resources Management and Labor Performance of the health personnel who work in the first-level health center of Callao- 2020, for this purpose it has been taken into account theoretical aspects of human resources management based on the contributions of the Ministry of Health.

Methodologically, a type of correlational research with a mixed approach was developed in view of the characteristics of the study variables and the quantitative data collected, taking as a sample a group of 60 health professionals from the first-level health center Callao, chosen under a type of probability sampling for convenience. To collect the information, two questionnaires with closed questions and a Likert-type scale were used as an instrument, which were validated, yielding 0.877 in the job performance questionnaire and 0.955 in the human resources management questionnaire.

The results of the research were able to show a significant high relationship between human resource management and job performance ($Rho: 0,74$ y sign. $,025$), concluding the same as that of five components of human resources management, three of them, the management of strategic planning policies, work organization, compensation management and human relations are significantly related to job performance; however, the employment, development and performance management components are not significantly related to job performance.

Keyword: management, human resources, job performance, health.

I. Introducción

En la actualidad, estamos inmersos en avances tecnológicos en la cual la digitalización de la información y las distintas formas de comunicación han revolucionado la práctica laboral, es decir en un mundo cada vez más cambiante se requiere transformar procesos de gestión que conduzcan a un servicio que garantice no solamente eficacia sino también eficiencia de la mano de obra. En tal sentido es oportuno referirse RRHH, como una forma de gestionar el capital humano adaptado a estos cambios de interacción, de innovación y creatividad en la necesidad de crear grupos compactos caracterizados por formar parte de equipos de alto rendimiento. (Patzí, 2011). De acuerdo con (Montoya & Boyero, 2016) el recurso humano es una pieza determinante para la ventaja competitiva, por lo cual es el elemento principal para cualquier tipo de institución o empresa. (p. 2) entonces, toda institución está en el compromiso de gestionar el recurso humano como un componente clave en las estructuras organizativas, sin embargo, la forma de gestionar en estos contextos conduce a revalorar su potencial y la nueva forma de desempeño ante los nuevos condicionamientos tecnológicos.

Desde esta óptica, miremos la gestión de los recursos humanos como el compromiso y responsabilidad que tienen aquellas personas que desarrollan procesos de dirección y planificación respecto a las necesidades de personal, desde los procesos de contratación hasta procesos de despido y jubilación. (Sainz, 1994, p. 1) En esta misma orientación, la gestión de RRHH es aquel proceso que desarrollan equipos gerenciales con la intención de organizar las tareas y distribuir equitativamente el llamado “Capital humano” mediante el desarrollo de sus capacidades con el único propósito de lograr objetivos institucionales. (Novick & Rosales, 2006, p.16) sin embargo, la gestión de los RRHH de algún modo se articula con el desempeño del capital humano en el sentido de gestionar procesos alineados a las políticas de los recursos humanos establecidos en la planificación. La Organización Panamericana de la Salud ha establecido que uno de los objetivos de los recursos humanos para la salud es contribuir al desarrollo de políticas y planes de largo plazo para preparar mejor a la fuerza laboral de modo tal que se ajusten a los cambios que requieren los sistemas de salud (OPS, 2007)

Entonces, gestionar los RRHH desde una perspectiva sanitaria obedece más a criterios regulados por técnicas de gestión del talento humano en su rol de ocupación en una empresa hospitalaria, en la cual conlleva a la gestión desde las distintas aristas que atiende a sus diversas necesidades y cumplimientos para tentar un desenvolvimiento óptimo sin dejar

de reconocer que el desenvolvimiento profesional no necesariamente depende de aspectos que tengan que ver RRHH desde todas sus dimensiones. En el Perú estamos regidos por las directrices del Ministerio de Salud (Minsa), al contar con el apoyo de programas de reformas de estado peruano que promueve y descentraliza una adecuada gestión de los RRHH en salud ante la necesidad de ser implantada y mediante procesos de evaluación continua esta se vería en condiciones de desarrollar mejoras progresivas en la gestión a fin de lograr desempeños eficientes en los trabajadores. (Rojas & Vilchez, 2018) Este tema cobra vital importancia si rescatamos que conceptualmente los RRHH han determinado posiciones en las empresas en el afán de destacar políticas necesarias en la conducción gerencial de las personas inclusive la gestión de procesos de selección y reclutamiento, de capacitación, de incentivos y de la evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2001)

Entonces, los trabajadores son una pieza clave en una estructura organizacional, así como la infraestructura y presupuestos, son una herramienta que se utiliza según las necesidades de la empresa, de ahí que cada organización tiene su particularidad en sus funciones, necesidades y competencias de sus trabajadores; por tanto, el desempeño laboral define cuan eficaz es el trabajador en el sentido de desempeñar una buena labor generando en sus funciones satisfacción laboral (Gargallo & Fred, 2008). El estudio de gestión de RRHH y el desempeño laboral resulta necesario en la medida que los colaboradores expresen el funcionamiento de una organización y cómo se sienten en ella. Sin embargo, las medidas de gestión de RRHH está basada en identificar el tiempo propicio del entrenamiento, desarrollo y el impulso de los colaboradores a fin de lograr optimizar su desempeño dentro de la organización. En este contexto, la profesional en enfermería específicamente de práctica avanzada ha repercutido en el ámbito internacional dado que el avance tecnológico y las necesidades de atención han requerido de un profesional con nuevo perfil, en la que su rol de práctica avanzada conduce a la obtención de herramientas adecuada que midan y evalúen permanentemente sus funciones. (Sevilla-Guerra S, 2019)

García, Díaz, Ávila, & Cuzco (2015) han manifestado que el Ministerio de Salud en su afán adoptar nuevas políticas y lineamientos de funcionamiento, una adecuada gestión de los RRHH se constituye como parte de la problemática al mismo tiempo como serían parte de la solución; es decir, es el trabajador de salud es el mediador entre lo que sabe desde su posición cognitiva sanitaria y la población. Sin embargo, la situación actual se manifiesta en la escasez de RRHH en Salud notándose en la falta de atención y extensión de cobertura en

lugares vulnerables y en condiciones precarias socioeconómicas, situación que posterga un personal adecuadamente calificado ante la necesidad de una atención de calidad.

Definitivamente lograr la eficacia del trabajo es obtener el recurso más indispensable y meritorio, entonces resulta innegable desarrollar acciones que promuevan el cuidado necesario, así como estimular y promover en toda su magnitud desde el área gerencial de RRHH de una organización a fin de obtener resultados favorables en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, existen otras causas externas asociadas a las relaciones sociales que podrían estar influenciando en la merma de su rendimiento y por tanto desempeñarse eficientemente, más aún cuando de atenciones en salud se trata; siendo estas las que desarrollan competitividad en una institución hospitalaria; en tanto, gestionar los recursos humanos eficientemente se garantizaría una eficiente labor del empleado para beneficio de su institución. Cabe destacar que la eficiencia de una organización depende de una buena gerencia y el desempeño eficiente de sus trabajadores, a través de la cual se logran todas las acciones de acuerdo a los objetivos y metas planificados.

Actualmente el trabajador en salud que labora diariamente en el Centro de Salud del primer nivel de atención del Callao - Lima, donde se realizó la investigación presenta uno de los problemas más frecuentes en la cual el desempeño laboral se ve evidenciada en insuficiente número de personal de atención trae como consecuencia sobrecarga de tareas y descuidos en la eficiencia del trabajador. Ante estas debilidades es necesario asumir medidas de gestión en los RRHH de tal forma que se desarrolle una adecuada gestión para brindar las oportunidades y condiciones laborales de trabajo, así mismo gestionar los procesos de reclutamiento, contratos laborales que cubran los espacios y necesidades de atención, seguridad y manejo de riesgos o accidentes que suelen ocurrir durante el desempeño laboral; así mismo gestionar acciones de capacitación que logre potenciar su rendimiento.

Este Centro de Salud hospitalario, está ubicada en la cuadra 5 de la Avenida Alfredo Palacios del primer puerto peruano de la provincia constitucional del Callao al centro oeste del Perú, con atención médica permanente; en vista al estudio realizado existe la necesidad de caracterizar algunos síntomas visibles en el área de gestión de RRHH, en el sentido de administrar para que el efecto producido recaiga en el desempeño de los trabajadores del sector de salud; teniendo en cuenta lo determinante que resulta una adecuada gestión a partir de los recursos de gestión que genere un cambio en la administración de aspectos vinculados con espacios de comunicación, políticas de incentivos, reclutamiento de personal, el fomento

de actualización profesional en beneficio de la institución y otros aspectos que de acuerdo al marco teórico presentado son vitales para el logro de objetivos institucionales.

Sin embargo, es escasa la comunicación entre los trabajadores y representantes de diferentes órganos administrativos y de atención; es decir, resulta inevitable inadecuados espacios de comunicación del personal de atención médica con los órganos de dirección, de asesoría y de apoyo logístico; lo que determina en la gestión administrativa una debilidad en el cumplimiento de las normas y cumplimientos de políticas establecidas; así mismo, escasa política de incentivos y reconocimiento a la labor diaria del personal de atención médica y los regímenes de contratación que no se ajustan a una realidad en la cual las remuneraciones son afectos por la distribución de estos contratos en las correspondientes categorías de acuerdo a Ley de Contratación General del sector público. Si a estas características notables se suma los programas de capacitación como un factor en la mejora continua y actualización a fin de generar mayor productividad y eficiencia en el rendimiento laboral; la gestión de RRHH en esta jurisdicción está permitiendo una inadecuada labor en beneficio de la institución evidenciada en el desempeño laboral de los trabajadores. En este contexto se considera el marco normativo que regula los procesos de gestión de los RRHH.

Otro aspecto de abordaje es la parte remunerativa en condiciones salariales deficientes desmotiva y limita el rendimiento del trabajador. Sin embargo, la perspectiva que desarrolla el Ministerio de Salud está sujeta a un marco del Servicio Civil Peruano (SERVIR) y según la propuesta teórica de Francisco Longo los RRHH como sistema de gestión se desarrolla desde los siguientes componentes que tienen que ver con la gestión de planificación, gestión de organización del trabajo, la gestión del empleo, del desarrollo, del desempeño, gestión de la compensación y una gestión que regula las acciones de relaciones humanas y sociales de los trabajadores en salud. Por lo tanto, lo que se requiere es una gestión que logre resultados favorables sanitarios a fin de contribuir a la mejora de todo un sistema salud carente de recursos, favorecer las atenciones y lograr una población saludable. (Deloitte, 2018)

Estudios investigativos dan cuenta de la relevancia de gestionar los RRHH en las instituciones hospitalaria y como éste puede influir en el desempeño de los trabajadores en el sentido de que se constituyan como elementos primordiales ante el cumplimiento de acciones planificadas. A nivel internacional, Rech MRA (2018) realizó una investigación con el objetivo de evaluar el desempeño de la atención primaria de salud en un centro hospitalario brasileño y su relación con un programa de salud público, para tal efecto

consideró tres categorías de médicos: médicos brasileños y médicos cubanos que participan de este programa y médicos médicos brasileños que no participan de este programa. Los resultados de la investigación arrojaron que factores como la edad, el nivel socioeconómico y la presencia de enfermedades crónicas, así como visitas médicas domiciliarias influyeron positivamente en la aceptación del programa de estado. El estudio concluyó que el tipo de médico no influye en la orientación primaria del sistema de salud y que este programa de estado se asocia en las áreas socioeconómicas de mayor vulnerabilidad. Entonces, este estudio de antecedente demuestra que el desempeño del profesional de salud está asociado al desarrollo de sus competencias específicas y estas se desarrollan en función a las necesidades de atención independientemente del tipo de formación profesional.

Flores, Velásquez & Gómez (2017) desarrollaron un estudio investigativo en la que tomaron como muestra 39 trabajadores de un municipio del país centroamericano nicaragüense, este se basó en conocer cuánto influye el talento humano en el trabajo de los empleados; los investigadores pudieron evidenciar que los factores del desempeño laboral con la calidad del trabajo tienen relación positiva en vista a la incidencia con el liderazgo. Estos resultados relevantes les permitieron recomendar al municipio diseñar e implementar actividades de evaluación con la finalidad de lograr mejores resultados en el desempeño de los colaboradores. Los investigadores concluyeron que ante el diseño y aplicación de un plan de acciones de evaluación la eficiencia del desempeño de los trabajadores pudo mejorarse permitiéndoles establecer una buena relación entre el desempeño laboral y la eficacia del trabajo, teniendo en cuenta las debilidades presentadas en el proceso de reclutamiento y selección del personal.

De acuerdo con Santos AP (2016) desarrolló una investigación con el objetivo de analizar las competencias de las enfermeras respecto a su desempeño además de proponer estrategias que tuvieran lugar a la movilización de estas competencias. Entre los resultados de la investigación encontraron que las enfermeras desarrollan hasta nueve competencias basadas en el grado de conocimiento para el cuidado del paciente, liderazgo, capacidad para la toma de decisiones y el manejo y equilibrio en los conflictos presentados en el ámbito laboral, así como la gestión del personal, recursos humanos y financieros; en tanto concluyeron que su estudio investigativo es propicio para superar dificultades presentadas en la formación del profesional enfermero(a) en el sentido de que los resultados encontrados conduzcan a estos profesionales a la práctica de evaluación de sus competencias.

Enríquez (2014) determinó que una inadecuada gestión del RRHH por competencias ha influenciado en el nivel de desempeño del personal administrativo de una universidad ecuatoriana, los resultados de la investigación revelaron la importancia de programas de capacitación al personal administrativo asistencial, el cual fue determinante puesto que al aplicárseles acciones de seguimiento estos mejoraron en el desarrollo de sus competencias basadas en el ejercicio de sus funciones: trabajo en equipo, iniciativa, comunicación, toma de decisiones y pensamiento crítico; estos últimos tuvieron mayor impacto en el desempeño de los trabajadores. El autor pudo demostrar que al no aplicárseles procedimientos de evaluación que evidencien el desarrollo de sus competencias generales, la gestión de los RRHH no era adecuada, incidiendo directamente en la eficiencia de sus servicios. El autor pudo demostrar estadísticamente la dependencia de estas dos variables de estudio.

A nivel nacional, Asencios (2017) realizó una investigación con una muestra de 100 trabajadores administrativos de un hospital limeño. Los resultados del estudio estuvieron sujetos a las evidencias estadísticas para determinar tal relación; así mismo, se pudo demostrar la relación positiva entre otras variables asociadas a éstas como la admisión del personal y competencias laborales. De acuerdo a las necesidades de su estudio, el autor pudo concluir estadísticamente la relación entre las el talento humano y el desempeño.

Chávez (2017) realizó un estudio investigativo con 110 trabajadores enfermeros con el propósito de comprobar la dependencia de RRHH y el trabajo que realizan el personal de enfermería de un sanatorio limeño. Los resultados pudieron revelar correlación, cuya fuerza de correlación fue positiva alta con un coeficiente de 0.719 en el Rho Spearman y una significancia igual a 0.002. Concluyendo que la gestión de recursos humanos se asocia positivamente con otras variables del desempeño laboral focalizadas en la persona del enfermero(a).

Inca (2015) tuvo entre los resultados más resaltantes la investigadora encontró la implicancia de la GTH y el desempeño laboral; para tal efecto los modelos de selección del personal fueron indispensable en el sentido de crear espacios de capacitación y desarrollar políticas de incentivos de modo que coadyuve a la mejora del desempeño de los colaboradores. Estadísticamente pudo evidenciar una alta correlación entre las variables.

Los resultados de los estudios anteriores evidencian que la administración del personal es relevante en el sentido de obtener adecuados resultados producto del trabajo de una organización que quiere lograr objetivos institucionales; estos resultados fueron analizados y discutidos oportunamente con los hallazgos del presente estudio investigativo,

sin embargo, hay que definir teóricamente las variables que son objetos del estudio. Rodríguez (2013) define la Gestión de Recursos Humanos (GRH) como procesos administrativos los cuales son aplicados al aumento y conservación de características asociadas a todo miembro de una organización; tales como la voluntad, el entrenamiento, destrezas y competencias del personal. Así mismo, la gestión de los RRHH desarrolla procesos de planificación, organización y desarrollo cuya finalidad es sembrar mejorar la eficiencia del personal como miembro de una estructura organizacional. En tal sentido, la gestión de RRHH gestiona integralmente las diferentes funciones de una relación laboral basada en procesos de reclutamiento y selección de acuerdo a perfiles establecidos, crear espacios para la actualización profesional, procesos evaluativos focalizados en el desarrollo de competencias, definir el perfil del puesto de trabajo, gestionar espacios de talleres y liderazgo que perfilen mejor al trabajador; así como también asistencias psicológica que garanticen un clima agradable y ambiente de armonía, sin conflictos en lo posible solucionar éstos armónicamente entre el personal colaborador.

Por lo tanto, la gestión de RRHH se asocia al mantenimiento, desarrollo y control de los elementos que representan el talento dentro de la organización. Sin embargo, es necesario precisar la Gestión de los RRHH en una institución hospitalaria, según Soares, Resck, Camelo, & Terra (2016) refieren que las nuevas formas de administración laboral están asociadas a las formas de valorar el factor humano y el desarrollo tecnológico, sin embargo, manifestaron la notoriedad de escaso compromiso de estas organizaciones hospitalarias con la labor del enfermero como trabajador y talento humano dado que existen evidencias respecto a las condiciones precarias en las atenciones poniendo en duda las prácticas laborales tales como: rotación de trabajadores; absentismo; desabastecimiento de equipos médicos; escaso material que se requiere para el cuidado del paciente, entre otros factores determinantes.

Gonzales (s.f.) determinó las acciones de gestión dentro de un departamento de RRHH en una organización sanitaria: Selección y vinculación de profesionales a la organización a partir de procesos que tienen que ver con los perfiles de los colaboradores adecuados al funcionamiento de la organización para su incorporación. Contratación del personal independientemente del régimen jurídico de la organización. Retribución salarial a la labor en horarios nocturnos, festividad y/o guardias de acuerdo a los reglamentos establecidos y realizado en los diferentes servicios. Planes de formación mediante el desarrollo de espacios de actualización profesional de los trabajadores en temáticas de

interés con la finalidad de ejercer garantía en funciones y proyecte su función mediante movilidad interna a otros servicios. Planes de Desarrollo. Movilidad y Promoción Interna a partir de la gestión de planes de desarrollo de las personas basadas en acciones que fomenten la equidad en el trabajo conjunto y oportunidades para el taque profesional.

Chiavenato (2009) refiere que la Gestión de los RRHH asocia las funciones del líder de un área específica, en el sentido de referirse a las habilidades y experiencias necesarias para administrar el trabajo, a partir de los siguientes procesos de gestión: admisión, un ente encargado de reclutar y elegir al personal como procesos para determinar los parámetros de inclusión al nuevo personal colaborador. La compensación y el área de prestaciones orientados a los individuos, como métodos de motivación y satisfacción de necesidades a través de la gestión de recompensas remuneraciones y beneficios sociales. Desarrollo de personas, procesos capacitación como espacios para actualizar a los empleados y lograr la eficiencia en su desempeño profesional y personal. Mantenimiento de personas, división de higiene y seguridad, como procesos para generar ambiente favorable en el trabajador y asegurar su permanencia. Procesos para evaluar a las personas, división de personal, en el sentido de controlar adecuadamente las acciones y por último comprobar los resultados obtenidos.

En el artículo 6 del marco de la Ley del Servicio Civil del estado peruano que establece las funciones a cumplir de las oficinas de RRHH de todas las instituciones públicas, está la de garantizar el óptimo funcionamiento y procesos del sistema de Gestión de RRHH. En la Teoría Científica de Taylor se plantean cuatro principios de la administración de la gestión de los RHH enfocadas en métodos y herramientas para lograr un trabajo eficaz: El Principio de Planeamiento, sustituyendo el trabajo individual y la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método. El principio de la Preparación y planeamiento; en base al planeamiento del método, seleccionar a los trabajadores según sus aptitudes y pararlos para un mejor desempeño y productividad. Principio del Control, monitorear la ejecución del trabajo en función a las normas establecidas en el planeamiento y el Principio de la Ejecución a partir de la distribución eficaz de las responsabilidades a cada miembro trabajador y lograr la ejecución de un trabajo ordenado y disciplinado. (Taylor, 1903)

De acuerdo con el Ministerio de Salud (2013), la Gestión de los RRHH depende de las políticas de salud, estrategias sanitarias, modelos de atención, de gestión, de organización, cartera de servicios, Leyes del servicio Civil y los Reglamentos de Organización de Funciones como normas para el funcionamiento de una organización; con

el propósito de lograr trabajadores adecuados en los lugares adecuados y con un eficiente y eficaz desempeño, y más aún atraer y retener al profesional competente en los lugares con mayor frecuencia de atención. Esto es posible, si se desarrollan procesos en contextos que definirán las dimensiones de la Gestión de RRHH: Políticas y Planificación Estratégica de RRHH en el sentido de definir las políticas de RRHH para garantizar el funcionamiento de un sistema de información que permita tomar decisiones oportunas, identificar las necesidades cuantitativas y cualitativas en todos los niveles de salud y en función a estas necesidades de RRHH identificadas definir un conjunto de estrategias que permitan cubrir las debilidades encontradas.

Organización del Trabajo; es decir, cubrir los centros de atención médica con un número de profesionales de salud cuyos perfiles se adapte a las características del puesto de salud en el sentido de reunir las competencias que se definen en la organización. Gestión del Empleo, a partir del perfil o características del puesto y las competencias se gestiona los procesos de reclutamiento y selección del personal en cuyas incorporaciones se aplican estrategias de inducción para conocimiento del trabajador en término de sus funciones y normativas estipuladas en reglamentos de la organización.

Gestión del desempeño, a partir de la incorporación de los nuevos trabajadores se planifica el desempeño desde un sistema de evaluación cualitativo cuya finalidad será identificar fortalezas y debilidades en el desempeño, además de un sistema de evaluación cuantitativo desde el cumplimiento de las metas determinadas; a partir de esta evaluación se determinarán planes de mejora para el buen desempeño. Gestión del Desarrollo; a partir de la gestión del desarrollo de capacidades de los trabajadores, procesos relacionados con las líneas de carrera, de capacitación profesional y la gestión de las sedes docentes; teniendo en cuenta que las organizaciones de salud no solo prestan los servicios de salud, si no también servicios educativos.

Gestión de la Compensación, a partir de incentivos y retribuciones proporcionales que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios, estructuras salariales. Gestión de las RH, como sustento de las dimensiones anteriores a partir del fomento de la motivación del trabajador para desempeñar todas las funciones y someterse a procesos evaluativos; es decir desarrollar procesos que tienen que ver con el clima organizacional, el manejo de las relaciones laborales y lo relacionado con la salud y seguridad en el trabajo.

Según el DL N° 276: llamada ley Servir; este documento norma los aspectos de la carrera y los sueldos del personal administrativo; entre otras normativas orienta las acciones

respecto al control en los ingresos del trabajador a sus respectivos centros laborales, todo lo que tenga que ver con la promoción y destaque profesional, remuneraciones, gestión de compensaciones y retribuciones al desempeño y beneficios de acuerdo a regímenes establecidos. Así mismo primer artículo busca que se contrate personal idóneo y competente para realizar las labores del estado en beneficios de la población de modo que se consiga, que luego pueda ser retribuido mediante mejoras en el sueldo y en las prestaciones.

Así mismo, en los artículos 8 y 9, norma la distribución de la carrera administrativa a partir de las funciones específicas de los trabajadores por grupos y niveles de desempeño; y en el marco del D.L. N 1153 se establece el reglamento a las políticas de compensaciones monetarias y no monetarias. Sin embargo, en el artículo segundo se hace referencia al logro de servicios de calidad con eficiencia y eficacia para las atenciones en salud, en tal sentido el estado peruano debe promover altos niveles de equidad que garantice tales servicios mediante políticas de retribuciones económicas de modo tal que se promueva el desarrollo profesional al servicio del estado y ciudadanía.

Estos marcos normativos, son adaptables a los servicios de salud privada; en tanto, el estudio toma en consideración estos aspectos legales para dar respaldo teórico al proceso investigativo. Desde esta óptica, el *desempeño laboral* como efecto de una adecuada gestión de los RRHH, de acuerdo con Chiavenato (2001) conceptualiza la Teoría X y Y de McGregor argumentada en antecedentes y conceptos equivocados predominantes desde décadas atrás respecto a la naturaleza humana, estas concepciones refieren la poca iniciativa del hombre, por naturaleza tenía que ser estimulado por incentivos externos para cumplir sus funciones; es así que los el trabajo individualista se oponían a los trabajos de organización, por lo cual era necesario ser controlado rígidamente debido a su irracional personalidad; por lo tanto, el hombre no podría lograr desarrollar capacidades de autocontrol y autodisciplina.

En este contexto, la negligencia del hombre en forma natural se ve cómodo ante el trabajo dirigido, encomendado y está sujeto a órdenes. Estas suposiciones y afirmaciones aún quedan determinadas ante hechos conductuales según las suposiciones vistas en la teoría X sustentadas en aspectos negligentes, de pasividad y resistencia a los cambios, irresponsabilidades, engaños, exigencias económicas fuera de contexto, etc. Una nueva concepción de la teoría administrativa, en contraposición a la teoría X, presenta una manera de regencia basado en la participación activa y democrática en la cual los valores humanos y aspectos motivacionales sustentan el accionar del individuo.

McGregor (1994) Exhorta una serie de ideas innovadoras en el sentido de fomentar la transformación y focalizadas específicamente en las repercusiones de la teoría Y, en la cual postula la no pasividad del hombre y su afán de contribuir hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, por el contrario, las personas por iniciativa desarrollan aspectos motivacionales, desarrollo personal, comportamientos adecuados y están preparados para asumir compromisos. Así mismo, refiere una descentralización y delegación, en el sentido de ampliar los cargos y brindarle una mayor significación del trabajo, en esta misma línea destaca la participación y administración consultiva, así como la autoevaluación del desempeño.

Coulter (2005) se ha referido a la planeación del desempeño caracterizado por la planificación organizativa, desde la puntualización de metas, creación de estrategias adecuadas y aspectos de coordinación para el cumplimiento de estos procesos. Sin embargo, la planeación puede tratarse desde aspectos formales e informales, es decir la planeación en gran parte puede realizarse informalmente en el sentido de gestionar sin apoyo de un marco normativo y sin la planificación de objetivos trazados, siendo este tipo de gestión propio de las pequeñas empresas donde el gerente o propietario conoce la ruta de gestión de manera informal sin embargo es carente planificación y estrategias planificadas. En ese sentido, aún en las instituciones formales los planes y procedimientos de elaboración se desarrollan con cierto grado de dificultad.

La planeación establece una orientación para la gestión equitativa de los diferentes órganos de dirección. Es decir, si los trabajadores saben hacia dónde dirigen su desempeño, la institución debe cooperar con los recursos necesarios para alcanzarlos, además pueden desarrollar sus actividades de manera coordinada y en lo posible cooperar para lograr los propósitos. Desde este contexto, si no hay planeación, el trabajo no tiene un propósito ni una meta que cumplir, de este modo la labor se perfila hacia una actividad desacertada que relega el desarrollo organizacional.

Esta realidad se puede resultar positiva si se exige a los entes gerenciales a continuar el destino, pronosticar situaciones de cambio, determinar el impacto y gestionar adecuadamente las eventualidades que pacten. Aunque la planeación orienta el trabajo y desarrolla los cambios, los gestores prevén para advertir las innovaciones y dar respuesta eficaz y específica. Por lo tanto, la planeación establece metas y criterios de control. Posteriormente, se establecen comparaciones entre la práctica laboral con las metas establecidas, se determinan las debilidades encontradas y se emprende hacia una solución

adecuada. Entonces, cuando se desarrollan procesos planificados se necesario relacionar con el trabajo desarrollado en la organización con la finalidad de lograr compromisos de los colaboradores con las formas de trabajo y en lo posible desarrollar un trabajo más simplificado y sin complicaciones de acuerdo a los parámetros establecidos.

Estos enfoques teóricos conducen a la conceptualización del Desempeño Laboral, en la cual Chiavenato (2001) se ha referido el desempeño, conceptualmente como las conductas observadas en los empleados a partir del desarrollo de sus funciones, los cuales son determinantes en el afán de lograr una organización de alto nivel organizativo. Chiavenato, propone que una gran fortaleza para la empresa la constituye un adecuado desempeño además de determinante para una organización. En el contexto del desempeño de los trabajadores, Salas, Díaz, & Pérez (2012) se han referido a un buen servicio de salud, la cual parte en primera instancia del orden a nivel del desarrollo de sus competencias y de las forma como se están desarrollando laboralmente sus trabajadores de acuerdo a sus funciones establecidas; por lo tanto, si un trabajador desea una buena calificación profesional en el ejercicio de sus funciones, estos deberán desarrollarse desde un desempeño integral; es decir de los saberes y habilidades que puede mostrar, deberá insertarse en acciones que demuestre capacidades para actuar, para intervenir y sobre todo desarrollar capacidades para la toma de decisiones. Por lo tanto, un desempeño eficiente requiere del desarrollo de un trabajo basado en un enfoque de competencias, constituyéndose como elementos indispensables ante una visión de la relación entre lo que sabe y la práctica.

En este escenario, hay que remarcar la competencia laboral, en la cual Ibarra (2000) manifiesta que, ante las exigencias actuales del mundo laboral y el contexto de las reformas y el vertiginoso cambio en la transformación de la sociedad del trabajo respecto a las tecnologías y los mercados, ha surgido el interés por las competencias laborales en salud. Hoy este tipo de instituciones en su staff de colaboradores requieren personal desarrollándose integralmente, profesionales que se integren al trabajo que el mundo de hoy exige; desarrollándose en base al desarrollo de todas sus capacidades para provocar respuestas adecuadas que superen cualquier necesidad emergente. Es así que Martens (2004) refiere que las competencias permiten enlazar e incorporar diversos tipos de gestión en RRHH.

Por tanto, desarrollar una práctica laboral firme y asertiva requiere de un enfoque de competencia que se constituirá como una de las dimensiones en el propósito de conceptualizar el desempeño laboral. Es así que se tiene una nueva forma de relacionar el

aprendizaje con el trabajo de hoy. No obstante, las competencias laborales se han trasladado a un nuevo escenario que busca el diálogo entre la educación y el mundo laboral, y es justamente aquí donde urge articular la educación con el desempeño a tal punto que los trabajadores perfilen su desenvolvimiento en ambientes donde se desarrollen íntegramente y que su práctica profesional se extienda en espacios para su desarrollo integral traduciendo sus posibilidades en la inserción de una sociedad moderna donde viven. Por lo tanto, el trabajo laboral conceptualmente es la conducta visible de los trabajadores, en el sentido de establecer relaciones que se desarrollen en la atención de salud; donde el comportamiento ambiental es un factor influyente. (Salas, Díaz, & Pérez, 2012)

Salas (2010) se ha referido a la evaluación del desempeño, el cual incorpora procesos evaluativos en términos de competencias y condiciones tanto laborales como personales que requiere el sector laboral para un desempeño óptimo. Entonces, según el autor, para desempeñarse eficientemente se requiere de saber actuar, conocer y poner en práctica aspectos teóricos; es decir se requiere de un desempeño integralmente; sin embargo, tener en cuenta que la competencia desarrollada por un trabajador no garantiza el buen desempeño, pues este va a depender de otros factores que son vinculados con ciertas condiciones de trabajo. Desde esta posición, se requiere de realizar acciones planificadas desde el diagnóstico institucional pro áreas a fin de identificar debilidades y áreas que requieren de apoyo a fin de fortalecer toda una estructura organizativa; esto permite también incluir las capacidades humanas, equipamientos e instalaciones. En este marco, el desempeño se evalúa desde dos componentes complementarios; una dimensión basada en procesos de evaluación interna o llamada también procesos de autoevaluación; esta se operativiza desde el interior de la organización y el otro componente basado en procesos de evaluación externa; siendo este tipo de evaluación realizada por profesionales especializados en calidad de expertos de los diferentes órganos y niveles del Sistema Nacional de Salud.

Por lo tanto, evaluar el desempeño demanda que el trabajador desarrolle sus funciones laborales en base al dominio de conocimientos, demuestre sus capacidades, actitudes con una base sólida en valores mediante acciones solucionadoras de conflictos para beneficio personal, profesional e institucional. Entonces, la valoración del desempeño requiere un método más integral que la estimación del mismo conocimiento, por lo cual esta tiene que ser a nivel muestral y el éxito de estos procesos evaluativos penderá de eficiencia demostrada en las determinadas acciones. Para tal finalidad es necesario que la observación sea el medio entre el colaborador y su desenvolvimiento, que los procedimientos

administrativos para la evaluación ofrezcan técnicas e instrumentos que faciliten la labor del trabajador.

Entonces, la medición de competencias tiene que ver con aspectos estrictamente cualitativos, es decir, se centra en fijar evidencias de que el desempeño ha sido logrado basándose en normas y procedimientos y para proceder a dicha evaluación es necesario que el trabajador esté informado y bajo su consentimiento proceder a los procesos evaluativos. Los resultados como consecuencia de un adecuado desempeño laboral se constituirán como la segunda dimensión de este concepto; a saber, Werther & Davis (2008) manifestaron que la evaluación del desempeño requiere de parámetros de desempeño basados en la adquisición de resultados alcanzados en cada puesto de trabajo. Es decir, estos no pueden fijarse arbitrariamente si no es posible analizar las características de los puestos y decidir qué elementos serán necesarios y deben ser evaluados. En este contexto, el papel del capital humano se ha vuelto determinante en las organizaciones en el sentido de que estos generan valor agregado en el ejercicio de sus funciones; en tal sentido los procedimientos de evaluación y resultados de los mismo se sugiere realizarse dos veces por cada año laboral con la finalidad que el empleado reflexione su práctica y emprenda un mejor desempeño.

De acuerdo con el Minsa (1999) los resultados son la consecuencia de la práctica profesional transformadas en metas a través de parámetros de medición el cual evidencia el nivel de productividad, de eficiencia y eficacia. En estos términos, los resultados están referido a las valoraciones de la evaluación de las competencias de los trabajadores en salud, sustentados la calidad y cantidad en el desempeño, el trabajo en equipo y factores cualitativos como responsabilidad e identificación con la institución donde se labora.

La revisión de la literatura permitió plantear la pregunta: ¿Qué relación existe entre la gestión de RRHH y desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao 2020? cuyos problemas específicos se plantearon de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas y planificación estratégica, organización del trabajo, gestión del empleo, desempeño, gestión del desarrollo, gestión de la compensación, gestión de las relaciones humanas, sociales, y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020

El trabajo de investigación se justifica desde tres aspectos: Teóricamente, el estudio investigativo se justifica ante la necesidad de gestionar los recursos humanos del Centro Hospitalario “Centro de Salud del primer nivel de atención” y coadyuve al logro de objetivos institucionales como efecto del buen desempeño de cada miembro del personal de servicio del área de salud. Los resultados de la investigación permitieron tomar decisiones a fin de recomendar a la comunidad investigativa los mismos de tal manera que sean tomados en cuenta en el desarrollo de investigaciones posteriores. Así mismo, el tratamiento y análisis de las variables determinaron su correlación, ratificando resultados de estudios anteriores y estos servirán para recomendar los recursos humanos como factor indispensable capaz de crear valor productivo en cualquier entidad pública de salud.

Metodológicamente, el proceso de la investigación pudo generar un diseño adaptado a las necesidades del estudio a partir de la elección de un espacio muestral adecuado lo que permitió adecuar los elementos de recolección a las características de los elementos de la muestra. Este hecho permitió analizar cómo se desarrollan las labores con el personal del Centro Hospitalario de primer nivel de atención e identificar los factores asociados como aspectos de motivación, espacios de capacitación, políticas de incentivos y todo factor que genere un adecuado desempeño laboral del personal de servicio de salud.

La investigación se justifica desde la práctica ante una situación problemática generalizada en el sector de salud, específicamente en el Centro Hospitalario “Centro de Salud de primer nivel de atención”; es decir, el estudio investigativo recae en la necesidad de resolver una problemática del ámbito local; enraizado en diferentes sectores administrativos, personal de servicio de salud y personal de asistencia; en tanto que los resultados y conclusiones de la investigación trascenderán en el sentido de que futuras investigaciones prosigan con la indagación y profundización del tema de estudio a partir de la generalización de los mismos.

Lograr dar respuesta en el proceso investigativo nos conduce al planteamiento del siguiente objetivo general: determinar la relación que existe entre Gestión RRHH y desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020, teniendo los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las políticas y planificación estratégica, organización de trabajo, gestión del empleo, gestión de desempeño, gestión de desarrollo, gestión de la compensación, gestión de

relaciones humanas y sociales y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao 2020.

Responder a los planteamientos de la problemática en estudio y ante la necesidad de establecer el efecto positivo en el desarrollo de la investigación en términos de resultados, se plantearon la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020; y como específicas: Existe relación entre las políticas y planificación estratégica, organización del trabajo, gestión del empleo, gestión del desempeño, gestión del desarrollo, gestión de la compensación, gestión de las relaciones humanas, sociales y el desempeño laboral en el centro de salud del primer nivel de atención callao 2020.

II. Método

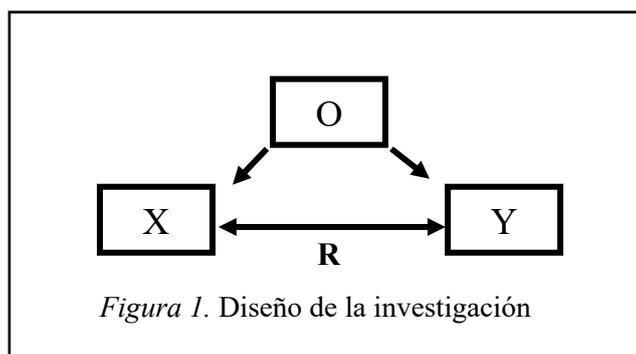
2.1 Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al enfoque del estudio este se enmarcó en un estudio cuantitativo; de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionaron que el enfoque de una investigación cuantitativa está basada en procesos rigurosos a partir de la concreción de la idea del investigador hasta la obtención de conclusiones del estudio; usando métodos estadísticos para la medición de las variables y además del diseño que establece la prueba de hipótesis a partir de preguntas de investigación formuladas. (p. 4)

Así mismo, el método empleado para desarrollar el estudio fue hipotético - deductivo; de acuerdo con Bernal (2010) los métodos de investigación hipotético deductivo son procedimientos basados en formulaciones vistas como supuestos o hipótesis que en el proceso investigativo lo que se busca es contradecirlos para luego determinar ciertas conclusiones en la que se deben contrastar o comprobar los hechos. (p. 60)

Por el nivel de aplicación, la investigación fue correlacional, de enfoque transversal. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables, entiende y valúa la relación estadística entre ellas, Sin embargo, para el presente estudio, las características de las variables permitirán determinar el grado de relación entre las mismas. De tal manera el enfoque transversal acepta observar y medir los datos recolectados en un solo momento dado. (Sánchez, s.f.)

Finalmente, la investigación desarrolló el diseño no experimental; es decir, el estudio se desarrolló sin adulterar deliberadamente alguna de las variables. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) se asigna estudios donde no varía intencionalmente la variable independiente para ver resultado sobre la otra variable. El diseño de la investigación se observa en la figura adjunta:



Donde: O: observación; X: gestión de RRHH; Y: desempeño Laboral; y R: Correlación.

2.3. Operacionalización de las variables

Primera variable: Gestión de Recursos Humanos.

Definición Conceptual.

La Gestión de RRHH se define como el conjunto de pasos administrativos aplicados diligentemente para la conservación de la energía, el ejercicio, la energía sana, así como la sabiduría, las pericias, etc., de los miembros en busca de la rentabilidad del esqueleto que compone la organización. (Rodríguez, 2013)

Definición Operacional.

La variable Gestión de Recursos Humanos por su grado de complejidad se conceptualiza en dimensiones e indicadores establecidos y de acuerdo a los fundamentos teóricos estos serán medidos a partir de Políticas y Planificación Estratégica, distribución del Trabajo, Gestión del empleo, del desempeño del desarrollo, de la compensación y Relaciones Humanas. Para tal efecto, se tomó como instrumento de medición un cuestionario cuya categoría de respuestas fue policotómica con escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Tabla 1
Gestión de RRHH

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Políticas y Planificación Estratégica	Necesidades cuantitativas	1,2,3,4,5,6		
	Necesidades cualitativas			
Organización del Trabajo	Perfil de puestos	7,8,9,10		
	Perfil de competencias	11		
Empleo	Reclutamiento y selección del personal	12,13,14,15		
	Gestión de Inducción	16,17,18,19		
	Movilidad	20,21		Malo (10 – 25)
Desempeño	Procesos disciplinarios		Ordinal:	Regular (26 – 40)
	Planificación del desempeño	22,23,24		
	Evaluación del desempeño	25,26,27 28,29,30		
	Evaluación de metas	31		Bueno (41 – 50)
Desarrollo	Plan de mejora			
	Líneas de carrera	32, 33, 34,		
Compensación	Desarrollo de capacidades	35, 36		
	Incentivos	37, 38, 39,		
	Retribuciones salariales	40, 41, 42,		
	Administración de beneficios y pensiones	43, 44		
Relaciones Humanas y Sociales		45, 46, 47,		
	Manejo de relaciones laborales	48, 49, 50		

Elaborado en base a la fundamentación teórica. Ministerio de Salud (2013)

Segunda variable. Desempeño Laboral.

Definición Conceptual

Es el procedimiento laboral de los colaboradores, de modo profesional y técnico, así como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad en la comunidad; que afecta y es vital importancia en el factor ambiental.

Definición Operacional

La variable del desempeño laboral será medida teniendo en cuenta a sus valores: competencia de los trabajadores y resultados, tomando como instrumento de medición un cuestionario de encuesta cuya categoría de respuestas será politómica con escala de tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Tabla 2
Desempeño Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Competencias	Habilidades	1,2,3,4,5,6,	Ordinal:	Deficiente (8 – 16)
	Conocimientos Actitudes	7,8,9,10,11,12, 13,14,15,16		Regular (17 – 23)
Resultados	Productividad			Eficiente (24 – 30)
	Calidad de trabajo	17,18,19,20,21,22,23,24 25,26,27,28,29,30,31,32		

Elaborado en base a la fundamentación teórica. Chiavenato (2001)

2.2.Población, muestra y muestreo

El estudio estuvo conformado por el reporte del personal administrativo y atención médica en el Centro de Salud “del primer nivel de atención del Callao – Lima, es decir un total de 90 trabajadores entre personal de servicio de enfermería, medicina general, odontología, psicología y nutrición.

Sin embargo, el estudio se realizó con una muestra de 60 trabajadores de salud, bajo los siguientes criterios de selección:

Criterios para incluir al personal de atención en salud: servicio de enfermería, psicología, odontología y medicina general en vista a la voluntad de participación y su disponibilidad de horarios de trabajo y permanencia, para ser tratados durante el proceso investigativo.

Criterios para excluir al personal que se niega a participar del estudio, así mismo al equipo multidisciplinario con problemas de salud y ausentes en sus jornadas de trabajo.

Tipo de Muestreo

La muestra de estudio se obtuvo considerando el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia; puesto que los elementos muestrales están definidos según las necesidades del estudio. Teóricamente, Sweeney (2008) manifiesta que el muestreo por conveniencia “es una técnica de muestreo no probabilística, en la que la muestra se define de acuerdo a las necesidades de la investigación. Es decir, los elementos se incluyen en la muestra sin que haya una probabilidad previamente especificada.” (p. 290).

2.3. Técnicas e instrumentos recopilación de datos. Validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta.

Documento que nos permite obtener información proporcionados por los sujetos de estudio directamente, por escrito sin requerir la presencia del entrevistador” De Canales (2009)

Esta técnica fue utilizada con la finalidad de plantear interrogantes al personal que cumplen con una labor de atención en salud respecto a las condiciones actuales en la gestión de RRHH y su desempeño como colaboradores del centro de salud de su jurisdicción (p. 12).

Instrumento: el cuestionario es una herramienta que consta de en secuencia de interrogantes o planteamientos para obtener información. El cuestionario fue introducido por Sir Francis Galton. Se utilizó este instrumento con preguntas cerradas formuladas de acuerdo a la distribución de dimensiones e indicadores para cada variable de estudio. (Ver Fichas técnicas en anexo 2).

Validez y confiabilidad.

La validez del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el criterio juicio de expertos. Para tal efecto se imprimieron tres ejemplares y se visitará a tres profesionales en gestión de RRHH del sector salud, con el propósito de solicitar su aporte como experto para la revisión y validación. Se presenta el formato de validación: en anexo 3

La confiabilidad del instrumento, se determinó como el grado en que, este provocó resultados favorables o consistentes. Se trató de determinar que cada instrumento diseñado tenga un grado de confiabilidad favorable mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de ,877 en escala global para el instrumento Desempeño Laboral y un valor ,955 en la escala global para el cuestionario Gestión de Recursos Humanos. En consecuencia, dichos instrumentos resultaron con una confiabilidad de muy bueno y excelente, respectivamente. Las escalas valorativas se ajustaron a una tabla establecida que se puede ver en *anexo 4*.

2.4. Procedimiento para la recolección de la información

El procedimiento de la investigación para la recogida de la información se desarrolló teniendo en cuenta las siguientes fases:

Fase diagnóstica y determinación del instrumento para obtener datos, a partir de la situación diagnóstica respecto a la problemática, los cuales fueron dimensionados y con indicadores establecidos que dan señales para su medición y diseñados mediante formularios electrónicos establecidos en Google Drive.

Fase de recolección de datos. Esta fase tuvo que ver con los siguientes procesos:

En primera instancia la investigadora se dirigió a los componentes de la muestra para brindar indicaciones breves en cuanto al desarrollo de los cuestionarios. Ante la situación presentada, se les informó a cerca de la finalidad de aplicárseles dicho instrumento y la invitación a que puedan recepcionar los links y dar respuesta a los cuestionarios para su correspondiente envío.

Posteriormente, se recolectó toda la información como consecuencia de la aplicación del instrumento a los elementos de la muestra de estudio para finalmente organizar y procesar los datos obtenidos con ayuda de herramientas estadísticas como software de Excel y SPSS.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos tuvieron que ver con los métodos estadísticos con apoyo de herramientas tecnológicas que permitieron el procesamiento de la información, desarrollando los siguientes procesos:

Estadística descriptiva, con la finalidad de recoger la información mediante la recolección y organización de los datos cuantitativos obtenidos con apoyo herramientas de hojas de cálculo de Excel. Posteriormente se sometieron al análisis con apoyo del software SPSS que permitió obtener información acerca de los valores estadísticos descriptivos como la media de los datos observados y el análisis de la confiabilidad de cada instrumento de recolección de datos; los cuales fueron presentados en tablas y figuras.

Estadística inferencial

En vista al tipo de las variables de estudio se eligió la prueba de correlación Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis; con un nivel de sig. de 5%. Después de haber comprobado las relaciones significativas y teniendo en cuenta las características de las variables se pudo determinar el grado de correlación (fuerza de relación) y el sentido de las mismas.

III. Resultados.

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Frecuencias porcentuales de gestión de RRHH.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	23,3	23,3	23,3
Regular	34	56,7	56,7	80,0
Válido Buena	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

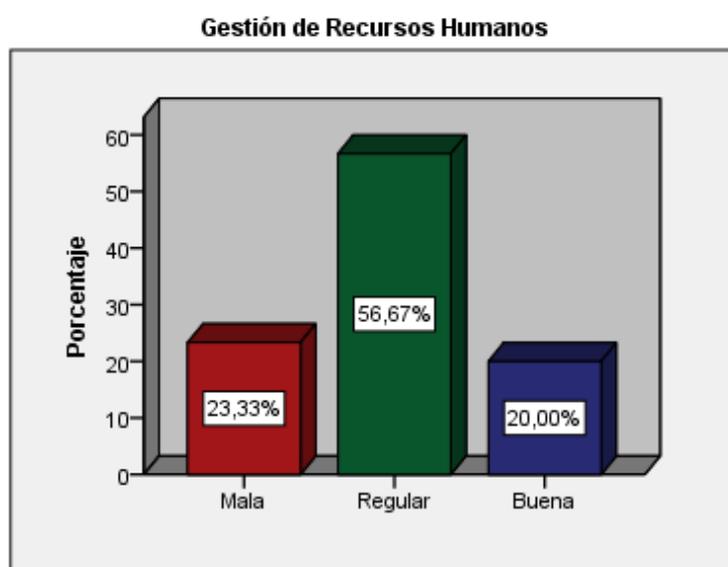


Figura 2. Valoración de la variable: Gestión de RRHH

Los resultados de la figura 2, señalan que el 56,67% del total de encuestados manifestaron que en el Centro de Salud de Primer Nivel de Atención del Callao se desarrolla una regular gestión de los recursos humanos, así mismo el 20,00% de los encuestados opinaron que tal gestión fue buena; sin embargo, existe una desaprobación del 23,33% al referirse que es una mala gestión la que se desarrolla.

Tabla 4
Frecuencias Porcentuales de la Variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	23,3	23,3	23,3
	Regular	32	53,3	53,3	76,7
	Eficiente	14	23,3	23,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

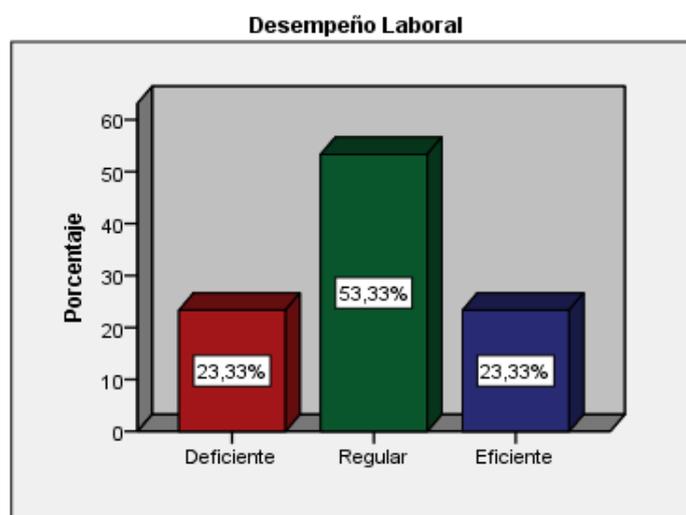


Figura 3. Valoración de la variable: Desempeño Laboral

En la figura 3 se observan los resultados de los encuestados, en la cual el 53,33% del total, manifestaron que el desempeño laboral se desarrolla regularmente, el 23,33% refieren que el desempeño laboral es eficiente, mientras que el mismo porcentaje de encuestados, el 23,33% opinaron que tal desempeño es deficiente.

3.1.2. Distribución de porcentajes según las dimensiones de las variables.

Tabla 5
Frecuencias porcentuales por dimensiones de la variable Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Dimensiones		Recuento	%
Competencias	Deficiente	15	25,0%
	Regular	31	51,7%
	Eficiente	14	23,3%
Resultados	Deficiente	15	25,0%
	Regular	34	56,7%
	Eficiente	11	18,3%

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

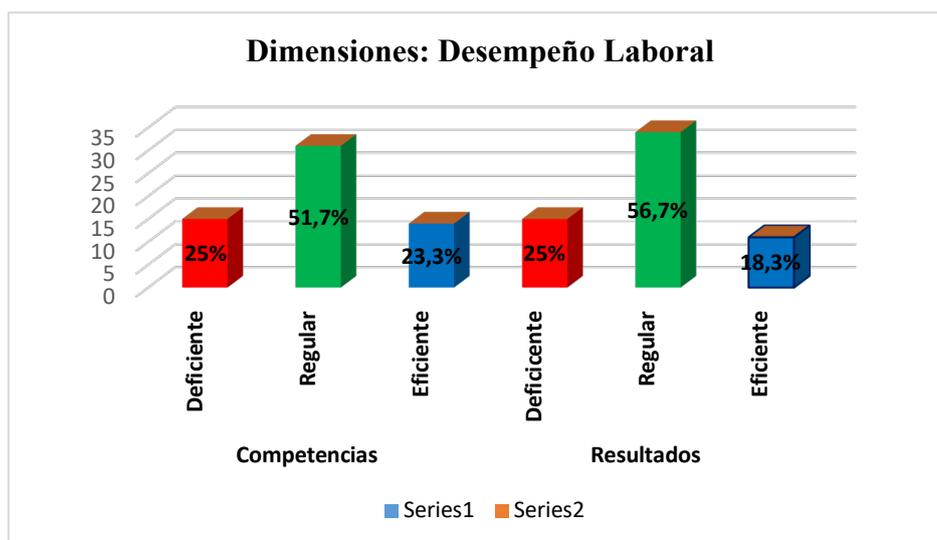


Figura 4. Frecuencias de las dimensiones del Desempeño Laboral

Los resultados encontrados en la figura 4 señalan un 23,3% en la eficiencia del desarrollo de competencias del desempeño laboral, un 51,7% regular y 25% deficiente. Así mismo, en la dimensión resultados, esta se desarrolla en forma eficiente en un 18,3%, en forma regular en un 56,7% y en forma deficiente 25%.

Tabla 6

Frecuencias porcentuales por dimensiones de la variable Recursos Humanos

Dimensiones		Gestión de Recursos Humanos	
		Recuento	%
Políticas de Planificación Estratégica	Mala	21	35,0
	Regular	20	33,3
	Buena	19	31,7
Organización del Trabajo	Mala	16	26,7
	Regular	29	48,3
	Buena	15	25,0
Gestión del Empleo	Mala	11	18,3
	Regular	37	61,7
	Buena	12	20,0
Gestión del Desempeño	Mala	12	20,0
	Regular	38	63,3
	Buena	10	16,7
Gestión del Desarrollo	Mala	22	36,7
	Regular	27	45,0
	Buena	11	18,3
Gestión de la Compensación	Mala	16	26,7
	Regular	29	48,3
	Buena	15	25,0
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Mala	14	23,3
	Regular	32	53,3
	Buena	14	23,3

Fuente: Procesamiento de datos con SPSS.

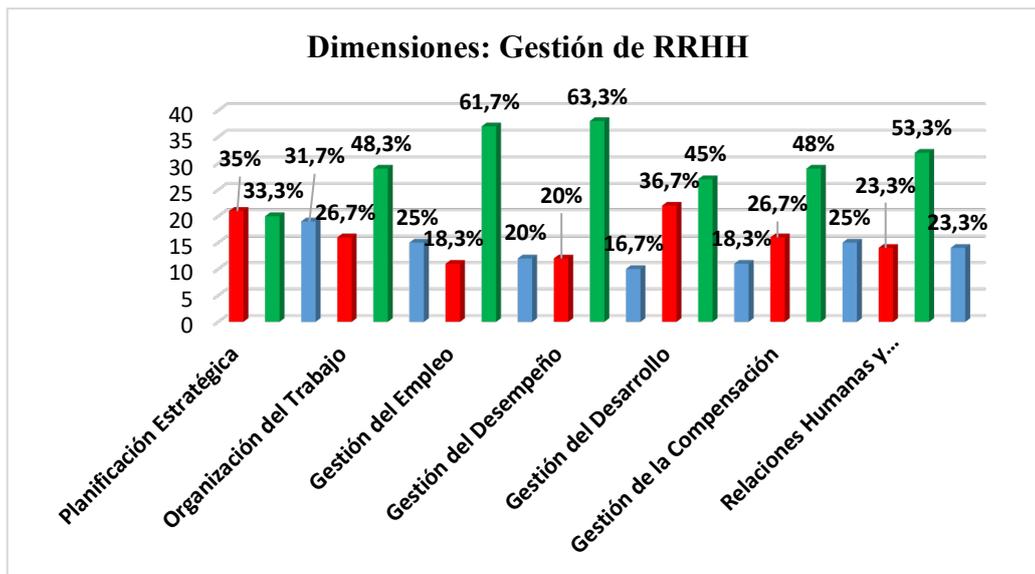


Figura 5. Frecuencias de las dimensiones Gestión de RR.HH. Fuente:

En cuanto a los resultados encontrados respecto a las dimensiones de la variable recursos humanos, 31,7% representa una buena gestión de las políticas de planificación estratégica, 33,3% regular y 35% mala gestión. Así mismo, se encontró un 25% de buena gestión para la organización del trabajo, 48,3 regular y 26,7% mala gestión. También se muestra un 20% como buena gestión del empleo, 61,7% regular y 18,3% mala gestión; el 16,7% representa una buena gestión del desempeño, 63,3% regular y 20% mala gestión; el 18,3% representa una buena gestión del desarrollo, 45% regular y 36,7% mala gestión; el 25% representa una buena gestión de la compensación, 48% regular y 26,7% mala gestión. Finalmente, el 23,3% representa una buena gestión de las relaciones humanas y sociales, 53,3% regular y 23,3% mala gestión.

3.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ha; Existe relación significativa entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

H0: No existe relación significativa entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Tabla 7
Tabla de Correlaciones de las variables de estudio

Fuente: *Procesamiento de datos con SPSS.*

		Gestión de Recursos Humanos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 60
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,074 ,025 60

La tabla 8 muestra los resultados de la prueba estadística de Rho Spearman, en la cual arrojó un coeficiente igual a ,074, al tomar en cuenta los parámetros de correlación que indica gran correlación cuando más cercano a 1, y mientras más cercano a 0 no hay correlación, inferimos que no hay evidencia para indicar relación entre la gestión de RH y el desempeño laboral. Por lo tanto no se considerara el nivel de significancia menor a ,05.

Hipótesis específica 1

H1= Existe relación significativa entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Ho= No existe relación significativa entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Hipótesis específica 2:

H1= Existe relación significativa entre la organización del trabajo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Ho= No existe relación significativa entre la organización del trabajo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Hipótesis específica 3

H1= Existe relación significativa entre la gestión del empleo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

HO= No existe relación significativa entre la gestión del empleo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao-2020.

Hipótesis específica 4

H1= Existe relación significativa entre la gestión del desempeño y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao-2020.

Ho= No existe relación significativa entre la gestión del desempeño y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Hipótesis específica 5

H1= Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao-2020.

Ho= No existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao-2020.

Hipótesis específica 6

H1= Existe relación significativa entre la gestión de la compensación y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

H0= No existe relación significativa entre la gestión de la compensación y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Hipótesis específica 7

H1=Existe relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas y sociales y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

H2= No existe relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas y sociales y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención, Callao- 2020.

Tabla 8
Análisis correlacional entre las dimensiones de la Gestión de RRHH y el Desempeño Laboral

Rho de Spearman	Planificación Estratégica	Coeficiente de correlación	,212
		Sig. (bilateral)	,010
		N	60
	Organización del Trabajo	Coeficiente de correlación	,122
		Sig. (bilateral)	,035
		N	60
	Gestión del Empleo	Coeficiente de correlación	,057
		Sig. (bilateral)	,066
		N	60
	Gestión del Desempeño	Coeficiente de correlación	,053
		Sig. (bilateral)	,069
		N	60
	Gestión del Desarrollo	Coeficiente de correlación	,053
		Sig. (bilateral)	,069
		N	60
	Gestión de la Compensación	Coeficiente de correlación	,093
		Sig. (bilateral)	,048
		N	60
	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Coeficiente de correlación	,181
		Sig. (bilateral)	,017
		N	60
	Desempeño_Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60

Fuente: *Procesamiento de datos con SPSS.*

Los resultados obtenidos indican que existe relación entre la planificación estratégica (RHO: ,212), organización del trabajo (Rho; ,122) y gestión de las relaciones humanas sociales (Rho: ,181), los índices indican baja correlación pero significativas al tener valor sig. menor a ,05. Las otras dimensiones no muestran evidencia estadística para indicar relación entre ellas y el desempeño laboral.

IV. Discusión

Los resultados de investigación han arrojado que existe relación significativa positiva baja entre la gestión de políticas de planificación estratégica con el desempeño laboral de los colaboradores en Centro de Salud de Primer Nivel de Atención del Callao; es decir, de acuerdo a la percepción de los encuestados han manifestado una regular gestión desde este componente de recursos humanos que ha identificado las necesidades cualitativas y cuantitativas como parte del diagnóstico institucional. Estos resultados se justifica teóricamente con lo expuesto por el Minsa (2013) en la cual señala que para desarrollar una adecuada gestión RRHH es necesario la primera instancia definir políticas de trabajo planificado, y además de tomar decisiones que conduzcan hacia el mejoramiento de las atenciones de salud partir de la identificación de las debilidades internas y externas en todos los niveles de salud. En tal sentido el marco de teoría propuesta por el Minsa ha contribuido en las acciones tomadas en las políticas de planificación estratégica.

En los resultados de la investigación han arrojado que existe relación significativa positiva baja entre la gestión de la organización del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Primer Nivel de Atención del Callao; explicando las razones basadas en el hecho de gestionar las actividades planificadas, organizando el trabajo en el sentido de definir perfiles de los puestos de trabajo y de las competencias del personal; estas evidencias difieren con los resultados de Soares, Resck, Camelo, & Terra (2016) quienes destacaron las formas de administración laboral y que estas se encuentran asociadas a valorar el recurso humano; sin embargo ante la falta del compromiso de las instituciones de salud es notoria la precariedad del trabajo y las condiciones de atención que obstaculizan la práctica laboral de enfermería tales como: la continua rotación de trabajadores; la elevada ausencia; falta de equipamiento; la falta de material de consumo necesario para el cuidado, entre otros. Los hallazgos de antecedente distinguen la diferencia entre los resultados de la investigación, en la cual ante las necesidades de atención tales como el número de personal médico y equipamientos, medicamentos y equipos de laboratorios; entre otros, son notorias estas carencias en menor proporción en vista a la regular gestión de políticas de planificación de trabajo organizado como factor clave en las tareas de gestión de recursos humanos.

En cuanto a la gestión del empleo, este componente de recursos humanos no ha tenido evidencias estadísticas suficientes para demostrar una relación significativa con el

desempeño de los trabajadores, las razones son expuestas ante las percepciones de los encuestados al referirse respecto a las dificultades para gestionar adecuadamente los procedimientos de selección del personal con características del perfil del puesto de trabajo desarrollándose en un ambiente de meritocracia y transparencia; es decir las estrategias de planificación no estuvieron a la altura de las necesidades y requerimientos de la institución hospitalaria; lo que pudo provocar el desencadenamiento de factores asociados a la buena práctica profesional como el hecho de gestionar los recursos financieros para desarrollar espacios de formación y actualización profesional y lograr resultados que atiendan a las necesidades de atención con personal renovado y capaz de desempeñarse eficazmente. Estos resultados difieren con los estudios de Inca (2015) que logró encontrar la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, destacando que la gestión del talento humano en las organizaciones ve su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores; para tal efecto los modelos de selección del personal son indispensables en el sentido de fomentar espacios de capacitación profesional y desarrollar políticas de incentivos que coadyuve a la mejora del desempeño de los colaboradores. Entonces, los resultados de antecedente dan cuenta del porqué no se logró la relación significativa entre los componentes de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, pues la gestión de planificación y políticas de salud establecidas son necesarias para definir procesos que avalen el sentido de gestionar integralmente sistemas de salud pública.

Los resultados también han evidenciado que la gestión del desempeño no ha mostrado evidencias estadísticas suficientes para demostrar una relación significativa con el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de Primer Nivel de Atención del Callao, debido a una gestión carente de políticas de evaluación del desempeño laboral, de actividades que conduzcan a resultados favorables en el marco de cumplimiento de metas institucionales, estos resultados difieren de trabajos investigativos basados en la gestión estratégica de los RRHH el cual reconoce que el capital más valioso que tiene una empresa son sus empleados (Deloitte, 2018), lo mismo ocurre al comparar los resultados expuestos por Gargallo & Fred (2008) quienes indicaron que los trabajadores son una pieza clave en una estructura organizacional, así como la infraestructura y presupuestos, son una herramienta que se utiliza según las necesidades de la empresa, de ahí que cada organización tiene su particularidad en sus funciones, necesidades y competencias de sus trabajadores. Entonces, los resultados encontrados en los antecedentes de estudio dan fe

de la importancia de gestionar adecuadamente los recursos humanos desde el desempeño de los trabajadores como el capital que hace la diferencia en la organización y el funcionamiento de las políticas de planificación, y de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación queda demostrado que el modelo de gestión y organización de los recursos humanos no sea el adecuado en el afán de lograr una eficiente gestión.

En cuanto a la gestión del desarrollo, en los resultados investigados mostraron que este componente de recursos humanos no ha tenido evidencias estadísticas suficientes para demostrar una relación significativa con el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de Primer Nivel de Atención del Callao, en vista a la falta de planificación y políticas de trabajo para definir líneas de carrera y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores enfermeros (as) mediante acciones de capacitación y actualización profesional que conlleven a un mejor desempeño y se logre la eficiencia en los distintos niveles de atención. Estos resultados en comparación con García, Díaz, Ávila, & Cuzco (2015) quienes han manifestado que la situación actual se revela en la escasez de recursos humanos en salud notándose en la falta de atención y extensión de cobertura en zonas vulnerables y de escaso desarrollo socioeconómico ante la falta de profesionales de salud que resuelvan necesidades emergentes sanitarias. Las cifras de la investigación también señalan la escasa regularidad de los procesos de evaluación en términos de competencias, lo que significa que el desarrollo de sus conocimientos y habilidades en las atenciones y acompañamiento hospitalario cobran relevancia para lograr una adecuada y eficiente atención médica; estos resultados conciben con los estudios encontrados por Flores, Velásquez & Gómez (2017) quienes evidenciaron que los factores del desempeño laboral incide en la calidad del trabajo; resultados que permitieron establecer la implementación de actividades de evaluación por competencias y que garantiza la eficiencia de los trabajadores.

Respecto a la relación significativa de la gestión de la compensación con el desempeño laboral de los trabajadores, se ha evidenciado la existencia de una relación positiva media, en vista a que los resultados numéricos notan diferencias significativas que podrían determinar la dependencia de ambas variables; esto debido a que el desarrollo de sus competencias están asociadas a factores internos propios de la gestión de los recursos humanos como los aspectos motivacionales, que merman la posibilidad de un desempeño eficiente en términos de resultados en productividad y calidad del trabajo. Estas evidencias se contrastan con estudios que muestran la importancia del trabajador

como elemento que destaca su labor de enfermero(a) mediante estímulos de acuerdo a políticas de recursos humanos establecidos, tales como el salario que representa un medio de incentivo que equilibra el esfuerzo realizado por la persona con el valor que otorga a su organización, fruto de su desempeño y funciones. (Deloitte, 2018).

Los resultados de la investigación también han evidenciado la relación entre la gestión de relaciones humanas y sociales con el desempeño laboral arrojando un p – valor de 0,017, y en cuanto al grado de correlación esta fue positiva baja en vista a que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,181. Estas evidencias se explican porque en la gestión de RRHH existen vínculos rescatables favorables para desarrollar un adecuado ambiente de trabajo y frente a esta característica positiva los procesos de evaluación por competencias en el desempeño de los trabajadores se desarrollan en un ambiente de motivación y armonía. Estos resultados en contraste con Salas (2010) quien se ha referido a la evaluación del desempeño a partir de procesos que se desarrollan en un ambiente adecuado y en condiciones tanto laborales como personales se requiere de un sector laboral propicio para un desempeño óptimo. En vista a estos resultados de antecedente y los resultados de la investigación queda demostrado que desarrollar políticas de trabajo en espacios que impulsen un clima favorable, estos repercuten en el desempeño de los colaboradores en salud.

En cuanto al objetivo general, los resultados han evidenciado que no existe relación significativa entre el desempeño laboral y la gestión de recursos humanos cuyo p – valor fue de 0,025; sin embargo el coeficiente de correlación de Rho Spearman al arrojar un valor de 0,074 dicha correlación es muy baja, lo que induce a afirmar que la gestión de recursos humanos resulta insuficiente como para que sea determinante en el desempeño laboral de los trabajadores, es decir existen otros factores asociados al trabajador que permiten desempeñarse de acuerdo a las necesidades de la institución hospitalaria. Estos resultados difieren de los estudios de Chávez (2017) al encontrar relación significativa positiva alta entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, cuyo coeficiente arrojó un 0.719 en el Rho Spearman y una significancia igual a 0.002. Estas diferencias numéricas estadísticas justifican la discrepancia notable entre la fuerza de correlación de ambos estudios puesto que las realidades en cuanto a los componentes de desempeño y recursos humanos difieren en aspectos de gestión propiamente dichos, es decir el estudio investigativo trata la gestión desde el plano administrativo gerencial, en tanto los estudios encontrados en el antecedente focaliza la

gestión desde el mantenimiento, desarrollo y control de las personas; en comparación con Asencios (2017) que logró relacionar significativamente el talento humano y el desempeño laboral desde la admisión del personal y sus competencias laborales.

V. Conclusiones

Primera: se concluye que no existe relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.

Segunda: se concluye que existe relación positiva baja entre la gestión de las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020

Tercera: se concluye que existe relación positiva baja entre la gestión de organización del trabajo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.

Cuarta: se concluye que no existe relación entre la gestión del empleo, desempeño, desarrollo y compensación con el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.

Quinta: se concluye que existe relación baja entre la gestión de recursos humanos y sociales y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a los investigadores tomar los resultados de la investigación respecto a las dos variables de estudio, en vista a la situación actual en la que está inmerso el sistema de salud; puesto que en cada contexto se presenta una realidad por explicar teniendo en cuenta la importancia de gerenciar adecuadamente los recursos humanos como estrategia para lograr eficientes desempeños y presentar resultados que conduzcan al análisis y evaluación de procesos de gestión.

A las autoridades del Centro de Salud del primer nivel de atención del Callao, se recomienda tomar en consideración los resultados de la investigación a fin de identificar las deficiencias y fortalezas en la gestión de los recursos humanos como elemento indispensable en el desempeño laboral; a fin de implementar acciones que conduzcan al mejoramiento de la gestión en todas sus dimensiones.

A las autoridades gubernamentales poner atención en los resultados encontrados en la investigación, en vista a que estos se presentan como una muestra de las condiciones precarias en la que se encuentra el sistema de salud y las afectaciones que recaen en la gestión sanitaria de los diferentes nosocomios públicos; a fin de tomar acciones emergentes que cubran las brechas encontradas en los diferentes niveles de atención.

En vista al cumplimiento de los objetivos de la investigación, se recomienda a las organizaciones hospitalarias tomar los resultados del estudio y en lo posible tomar acciones para mejorar la práctica laboral en base al manejo y buena gestión de los recursos humanos.

A las instituciones sanitarias se recomienda tomar en consideración los componentes de los recursos humanos estudiados en la investigación, a fin de implementar actividades en base a estos, que mejore la gestión en beneficio de la salud poblacional.

Referencias

- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima, 2016. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5314>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. La Sabana. Colombia: Pearson.
- Chávez, L. (2017). *Gestión de recursos Humanos y Desempeño Laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Desktop/MARY%20RELUZ/tesis%20de%20referencia%201.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A. .
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Recuperado el 17 de 05 de 2020, de: https://www.academia.edu/15233877/ADMINISTRACION_EN_LOS_NUEVOS_TIEMPOS_IDALBERTO_CHIAVENATO_CAPITULO_1
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Méico: Mc GrawHill.
- Coulter, R. (2005). *Administración*. Pearson. Recuperado el 18 de 05 de 2020, de <https://cutt.ly/ad9anHF>
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. *Laurus*, 12, 180 - 205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Deloitte. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región*. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Desktop/MARY%20RELUZ/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- El Peruano. (2013). *Ley del Servicio Civil. Normas Legales* . Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
- Enríquez, L. (2014). *Análisis de la Gestión de Recursos Humanos por competencias y su incidencia en el Desempeño del Personal Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. doi:<https://doi.org/10.32645/13906852.549>
- Flores, M., Velásquez, N., y Gómez, M. (01 de 2017). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Mejiço). Recuperado el 10 de 05 de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4298/1/17778.pdf>

- García, H., Díaz, P., Ávila, D., y Cuzco, M. (2015). *La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud*. Recuperado el 25 de 05 de 2020, de Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos, Ministerio de Salud del Perú: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100002
- Gargallo, A., y Fred, F. (2008). *Percepción de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 33 - 58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36715601002>
- Gonzales, I. (s.f.). *Claves en la Gestión de los Recursos Humanos en Hospitales*. Obtenido de IMF Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/gestion-recursos-humanos-hospitales/>
- González, J., y López, M. (s.f.). *Parasitosis Intestinales*. Obtenido de <https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/parasitosis.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Ibarra, A. (2000). *Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral*. *Boletín Cinterfor*, 95 - 108. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/formacion_recursos_humanos_competencia_laboral_ibarra.pdf
- Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/232>
- Leslie. (1989). *El rumbo de la nutrición en el mundo, principales carencias nutricionales* (Vol. 12). México.
- Martens, L. (2004). *Formación, Productividad y Competencia Laboral en las Organizaciones*. Recuperado el 18 de 05 de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/312332074_Formacion_Productividad_y_Competencia_Laboral_en_las_Organizaciones
- McGregor, D. (1994). *El Lado Humano de las Empresas*. Mc GrawHill.
- Minsa. (1999). *Documento técnico de Gestión de Recursos Humanos: Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud*. Lima, Perú. Obtenido de Ministerio de Salud.
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). *El Reurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Novick, M., & Rosales, C. (2006). *Desafíos de la Gestión de los Recursos Humanos en Salud*. Washington, D.C: OPS: NLM W 76.

- OPS. (2007). *Recursos Humanos para la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud : https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1228:recursos-humanos-salud&Itemid=719
- Patzi, M. (2011). *Gestión de Recursos Humanos en el Hospital general San Juan de Dios del Departamento de Oruro en la Gestión 2011*. Obtenido de Tesis de Mestría. Universidad Mayor de San Simón: <https://cutt.ly/vd9aR15>
- Porras, A. (s.f.). *Diplomado en Análisis de Información Geoespacial*. Obtenido de CONACYT: <https://cutt.ly/Bd9aIMS>
- Proyecto ANGEL. (s.f.). *Gestión Hospitalaria - Recursos Humanos*. Obtenido de <https://proyectoangel.net/2016/05/gestion-hospitalaria-recursos-humanos/>
- Rech MRA, H. L. (2018). *Primary health care performance in Brazil and association with the More Doctors physician recruitment program*. *Rev Panam Salud Publica.*, 142-164. doi:10.26633/RPSP.2018.164
- Rodríguez, I. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Rojas, R., y Vilchez, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Sainz, A. (1994). *Oa Gestión de Recursos Humanos en la Empresa*. Alcalá de Henares: CICAIREPRODUCCIONES. S.L.
- Salas, R. (2010). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. *Revista Cubana de Educación Médica Superior.*, 387-417. Recuperado el 18 de 05 de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v24n3/ems11310.pdf>
- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. *Educación Médica de Salud*, 604-617. Recuperado el 18 de 05 de 2020,de: <https://cutt.ly/Jd9aJde>
- Sánchez, V. (s.f.). *Diseño de estudios transversales*. Obtenido de Acces - Medicina: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- Santos AP, C. S. (2016). *BR. Nurses in post-operative heart surgery: professional competencies and organization strategies*. *Rev Esc Enferm USP.*, 50(3), 474-481. doi:10.1590/S0080-623420160000400014
- Sevilla-Guerra S, Z. A. (2019). *Analysis instruments for the performance of Advanced Practice Nursing*. *Enferm Clin.*, 29(2), 90-98. doi:10.1016/j.enfcli.2017.10.002

- Soares, M., Resck, Z., Camelo, S., y Terra, F. (2016). *Gestión de recursos humanos y su interfaz en la sistematización de la asistencia de enfermería*. *Enfermería Global*(42), 341-352. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/administracion3.pdf>
- Sosa, A. (2010). *Gestión en Salud* . Obtenido de SlideShare. Gestión en Salud Clase 32010: <https://es.slideshare.net/albertososa/gestion-en-salud-clase32010>
- Taylor, F. (1903). *Principios de la Administración Científica*. Obtenido de https://webooks.co/images/team/academicos/administraciondeempresas/3.Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf
- Werther, W. B., y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral							
Autora: Mary Jaqueline Sánchez Reluz							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>Cuál es la relación que existe entre Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud santa fe-callao.</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao-2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la organización del trabajo y el desempeño del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización del trabajo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del empleo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de salud del primer nivel de atención, Callao, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre las políticas y planificación estratégica y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.</p> <p>Existe relación entre la organización del trabajo y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao- 2020.</p>	Variable 1: Gestión de recursos humanos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			políticas y planificación estratégica	Necesidades cuantitativas Necesidades cualitativas	1,2,3,4,5,6	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Malo (10 – 25)</p> <p>Regular (26 – 40)</p> <p>Bueno (41 – 50)</p>
			organización del trabajo	Perfil de puestos Perfil de competencias	7,8,9,10,11,12,13,14		
			gestión del empleo	Reclutamiento y selección del personal Gestión de Inducción Movilidad Procesos disciplinarios	15,16,17,18 19,20,21,22,23,24,25,26		
gestión del desempeño	Planificación del desempeño Evaluación del desempeño Evaluación de metas Plan de mejora	27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38 39,40,41 42,43,44,45					
Gestión del desarrollo	Líneas de carrera Desarrollo de capacidades Incentivos Retribuciones salariales Administración de beneficios y pensiones	46,47,48, 49,50					

Relaciones Humanas y sociales y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención callao-2020?							
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Básico	Población: personal de atención médica	Variable 1: Gestión de Recursos Humanos Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario de encuesta Autor: Mary Jaqueline Sánchez Reluz Año: 2020 Monitoreo: Permanente Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Primer Sector Callao. Forma de Administración:		<p style="text-align: center;">DESCRIPTIVA: Organización de los datos en tablas y figuras para una adecuada interpretación.</p> <p style="text-align: center;">INFERENCIAL: Aplicación de métodos definidos y procedimientos para el análisis de los resultados de la investigación, los mismos que serán deducidos a partir de la muestra de estudio para luego ser generalizados.</p>			
Diseño: No experimental	Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia	Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario de encuesta Autor: Mary Jaqueline Sánchez Reluz Año: 2020 Monitoreo: Permanente Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Primer Sector Callao.					
Método: Analítico Inductivo	Tamaño de muestra: 60 trabajadores.						

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado(a) Licenciado (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión de Recursos Humanos.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: POLÍTICAS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
INDICADOR: NECESIDADES CUANTITATIVAS						
01	Con qué frecuencia, el número de personal médico y equipamiento; así como el equipo logístico cubren las expectativas médicas de atención en el hospital donde Ud. labora?					
02	Con qué frecuencia, los medicamentos y equipo de laboratorio son suficientes y satisface las necesidades de atención médica?					
03	Con qué frecuencia se tiene identificada la demanda de atención primaria y éstas son cubiertas por el personal médico y de enfermería en el hospital donde Ud. Labora?					
INDICADOR: NECESIDADES CUALITATIVAS						
04	De acuerdo a su percepción como enfermero(a), el nivel organizativo de la institución donde Ud. labora es óptimo y adecuado?					
05	De acuerdo al ítem anterior, con qué frecuencia existe una adecuada gestión de las relaciones interpersonales y clima laboral?					
06	De acuerdo a su percepción como enfermero(a), el nivel de satisfacción del paciente es óptimo lo que determina una satisfacción laboral.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		VALORACIÓN				
INDICADOR: PERFIL DE PUESTOS						
07	Según su percepción como trabajador de salud, en qué medida los perfiles de puestos de trabajo responden a las exigencias del Sistema Nacional Salud y el Minsa?					
08	De acuerdo al servicio que Ud. brinda, en qué medida cree que está cumpliendo su labor en función al perfil del puesto trabajo?					
09	Ud. cree que su formación profesional está adecuado a la función que desempeña como trabajador del centro hospitalario?					

INDICADOR:PERFIL DE COMPETENCIAS						
10	En qué medida conoce Ud. las competencias que definen al puesto de trabajo que usted desempeña?					
11	Teniendo en cuenta que las competencias es la suma de conocimientos, habilidades y actitudes; en qué medida cree usted que se desempeña desarrollando las competencias que requiere su puesto de trabajo?					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL EMPLEO		VALORACIÓN				
INDICADOR:RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL						
12	De acuerdo a su percepción como trabajador del centro hospitalario, con qué frecuencia los procesos de reclutamiento y selección del personal están en función a los perfiles del puesto de trabajo?					
13	Con qué frecuencia, los procesos de selección del personal han tenido característica basadas en la meritocracia y transparencia?					
14	De acuerdo a su percepción como trabajador del centro hospitalario, con qué frecuencia se aplican estrategias que permita atraer o retener a trabajadores competentes en beneficio de su establecimiento de salud?					
INDICADOR:GESTIÓN DE INDUCCIÓN						
15	De acuerdo a su percepción como trabajador del centro hospitalario, con qué frecuencia se está implementando estrategias de inducción (conocimiento de funciones y reglamentos establecidos en el Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno; capacitación y adecuación al centro laboral) por lo que considera una gestión adecuada?					
16	De acuerdo al ítem anterior; en su incorporación al centro de salud donde trabaja, con qué frecuencia recibió estrategias de inducción laboral?					
INDICADOR:MOVILIDAD						
17	En qué medida conoce usted las normativas vigentes de movilidad por salud o cualquier otro motivo que justifique tal beneficio?					
18	De acuerdo a su percepción como trabajador del centro hospitalario, cree usted que la gestión administrativa ha establecido normas y procedimientos de movilidad de acuerdo a las normas vigentes por el Ministerio de Salud?					
INDICADOR: PROCESOS DISCIPLINARIOS						
19	Con qué frecuencia se le hace conocer a cerca de los procesos disciplinarios desde el ámbito laboral dispuestos en el Reglamento Interno Institucional?					
20	En qué medida cree usted que los procesos disciplinarios responden a procesos que velan por su protección de derechos como trabajador(a) del centro hospitalario donde labora.?					
21	Si usted recibió alguna sanción en su centro laboral, en qué medida ésta estuvo sujeta a los procesos disciplinarios estipulados en el reglamento Interno o reglamento de sanciones?					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL DESEMPEÑO		VALORACIÓN				
INDICADOR:PLANIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO						
22	Desde su percepción como trabajador (a) del centro hospitalario, en qué medida se tiene definido instrumentos, herramientas y metodológicas que evalúan el desempeño laboral.					
23	Con qué frecuencia los instrumentos de evaluación del desempeño laboral, miden con objetividad e integralidad el rendimiento del trabajador?					
24	Desde su percepción como trabajador (a) del centro hospitalario, la gestión del desempeñoha sido óptima.					

INDICADOR: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
25	Desde su posición como trabajador del centro hospitalario, con qué frecuencia ha sido evaluado su desempeño?					
26	De acuerdo al ítem anterior, los resultados de su evaluación fueron óptimas, en tanto que su desempeño está respondiendo a las competencias y requerimientos del puesto de trabajo.					
27	De acuerdo a los resultados de la evaluación de su desempeño, los mismos están direccionados al cumplimiento de los objetivos planificados por la institución hospitalaria.					
INDICADOR: EVALUACIÓN DE METAS						
28	En qué medida las metas de atención ha tenido un nivel óptimo, lo que permite una adecuada distribución de los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles en el centro hospitalario?					
29	De acuerdo a los resultados de la evaluación del desempeño, en qué medida estos han respondido al cumplimiento de metas en los plazos establecidos?					
INDICADOR: PLAN DE MEJORA						
30	Desde su percepción como trabajador del centro hospitalario, con qué frecuencia se han elaborado planes que mejoren el desempeño de los trabajadores o el cumplimiento de metas institucionales?					
31	Con qué frecuencia los resultados de los procesos evaluativos del desempeño han identificado sus debilidades en el ámbito laboral y éstos han conducido a una cultura de autoevaluación en beneficio de una mejora continua en su labor de enfermero(a).					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL DESARROLLO						
INDICADOR: LINEAS DE CARRERA						
32	De acuerdo a su percepción como trabajador enfermero (a), en qué medida los niveles de carrera de cada trabajador están estructurados de acuerdo a las normas vigentes en salud?					
33	Ud. como trabajador de salud (con o sin cargo administrativo) cree que su nivel de carrera está dentro de la estructura orgánica de carrera del centro hospitalario donde labora?					
INDICADOR: DESARROLLO DE CAPACIDADES						
34	En qué medida en la institución donde usted labora, se desarrollan acciones de capacitación en áreas de intervención en salud, por lo tanto, considera una gestión RRHH planificada y que responde a las necesidades laborales?					
35	Con qué frecuencia usted ha recibido capacitación en temáticas de interés de acuerdo a las necesidades del perfil del trabajo y ha fortalecido el desarrollo de sus capacidades y buen desempeño?					
36	Con qué frecuencia usted ha participado por convenio como facilitador(a) educativo, demostrando y desarrollando sus capacidades y formación profesional en salud?					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN						
INDICADOR: INCENTIVOS						
37	Desde su percepción como trabajador(a) del centro hospitalario, en qué medida la gestión de RRHH desarrolla políticas de incentivos en beneficio a la labor del personal en salud?					
38	Con qué frecuencia ha sido retribuida en contraprestación del servicio que usted brinda como trabajadora de salud?					
39	Con qué frecuencia Ud. como trabajador(a) de salud, se siente valorado(a) por su institución y se ha retribuido al reconocimiento de sus logros y esfuerzo laboral?					

INDICADOR: RETRIBUCIONES SALARIALES						
40	Los incentivos a la labor del trabajador en salud, responden a retribuciones salariales de acuerdo a una estructura salarial definida y gestionada?					
41	De acuerdo a su percepción como trabajador(a) del centro hospitalario, cree usted que existe una correcta distribución salarial de acuerdo a las funciones del trabajador (contratado y no contratado) y cargos administrativos desempeñados de su centro laboral?					
42	Con qué frecuencia ha notado usted que existe insatisfacción de los RRHH por parte de los trabajadores de salud, a causa de una desigualdad interna en la definición de las estructuras salariales?					
INDICADOR: ADMINISTRACIÓN DE BENEFICIOS Y PENSIONES						
43	Como trabajador(a) de salud, su remuneración es justa y está sujeta a beneficios sociales de ley (escolaridad, fiestas patrias, navidad y vacaciones)?					
44	Como trabajador(a) de una entidad pública en salud; en qué medida se encuentra usted en algún régimen pensionario como parte de la administración de los RRHH de la institución donde labora?					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES						
INDICADOR: MANEJO DE RELACIONES LABORALES						
45	Desde su percepción, en qué medida las relaciones laborales entre los trabajadores y la administración de RRHH son adecuadas y genera satisfacción laboral?					
46	Desde su percepción, con qué frecuencia se percibe un óptimo ambiente laboral entre los trabajadores de su institución como consecuencia de una adecuada gestión en el clima organizacional?					
47	Con qué frecuencia siente usted motivación para participar en procesos evaluativos de su desempeño como trabajador(a)?					
48	Con qué frecuencia se siente usted motivado(a) para participar de actividades propuestas en el desarrollo de planes de mejora?					
49	Con qué frecuencia usted se ha sentido motivado(a) para participar en procesos de selección y reclutamiento en forma transparente de acuerdo a los perfiles del puesto de trabajo?					
50	De acuerdo a su rol de trabajador(a) en salud, en qué medida cree usted que la institución donde labora le brinda seguridad y salud en el trabajo?					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) Licenciado (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el desempeño Laboral.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS						
INDICADOR: HABILIDADES						
01	¿Con qué frecuencia muestra usted acciones de liderazgo ante los demás miembros del equipo de trabajadores de su centro laboral?					
02	En los momentos de cuidado al paciente, ¿con qué frecuencia lo hace en forma personalizada, integral y continua mostrando una postura de empatía?					
03	Respecto a las actividades planificadas donde se requiere integración y participación del personal de salud, ¿con qué frecuencia y facilidad se integra al trabajo en equipo?					
04	Respecto a la atención brindada, ¿con qué frecuencia usted, participa oportunamente a resolver cualquier complicación o recaída presentada en el paciente?					
05	¿Con qué frecuencia usted, promueve y genera una cultura de prevención en la salud y bienestar de las personas que acuden al centro hospitalario?					
INDICADOR: CONOCIMIENTOS						
06	¿Con qué frecuencia conoce usted las funciones de planificación, supervisión y de atención de acuerdo al perfil del puesto de trabajo que está desempeñando?					
07	Conocer la misión y visión institucional me permite tener un desempeño de acuerdo al perfil requerido del trabajador (a) en salud.					
08	Conocer el diagnóstico situacional de salud (enfermedades frecuentes, patologías de alto riesgo, situación nutricional, etc) del entorno local, me permite evaluar y brindar apoyo medico en el ejercicio de mis funciones.					
09	Teniendo en cuenta que las entidades de salud prestan también servicios de atención educativa; respecto a su formación profesional como enfermero(a), ¿con qué frecuencia posee un nivel de conocimiento óptimo para desempeñarse en el ejercicio docente?					
10	Cuando se presenta un caso crítico de salud, ¿con qué frecuencia brinda usted una adecuada atención emergente mostrando un alto nivel de conocimiento del caso, disminuyendo complicaciones y/o muertes de los pacientes?					
INDICADOR: ACTITUDES						

11	Mostrar una actitud positiva en cualquier circunstancia me permite generar un adecuado ambiente de trabajo?					
12	¿Con qué frecuencia trabaja de manera organizada, mostrando una postura de buen hábito en el desarrollo de sus acciones de atención y cuidado al paciente?					
13	¿Con qué frecuencia brinda apoyo emocional al paciente en los momentos de atención, cuidado y durante su proceso de recuperación?					
14	¿Con qué frecuencia muestra una actitud de respeto y tolerancia al paciente y demás miembros del equipo de enfermeros de su institución?					
15	¿Con qué frecuencia muestra disposición a colaborar en forma continua en las necesidades de atención y cuidado al paciente?					
16	¿Con qué frecuencia su desempeño como trabajador (a) de salud está orientado a brindar un buen servicio en beneficio de los objetivos de la institución?					
	DIMENSIÓN: RESULTADOS	VALORACIÓN				
	INDICADOR:PRODUCTIVIDAD					
17	El personal enfermería satisface la demanda de atención de pacientes ambulatorios en cada jornada de trabajo.					
18	Desde su percepción como enfermero(a), ¿en qué medida el costo de atenciones satisface la economía de los pacientes?					
19	¿La cantidad de enfermeros (as) son suficientes y es proporcional al número de médicos que permite conformar un adecuado equipo de atención.					
20	El número de enfermeros (as) son suficientes y satisface la atención por cama de hospital.					
21	¿Con qué frecuencia la demanda de atenciones emergentes son cubiertas satisfactoriamente por el personal médico y de enfermería?					
22	¿Existe altas tasas de pacientes con complicaciones o recaídas de alguna patología?					
23	¿Existe suficiente personal médico y de enfermería, además de los insumos y equipamientos a disposición para optimizar el tiempo en las atenciones médicas?					
	INDICADOR:CALIDAD DE TRABAJO					
24	Desde su percepción como trabajador(a) del centro hospitalario, ¿con qué frecuencia la calidad de atención influye en el estado de salud del paciente?					
25	Desde su percepción como trabajador(a) del centro hospitalario, ¿con qué frecuencia los servicios de atención y cuidado se dan de manera eficiente?					
26	¿Existe un suministro adecuado de medicamentos que permite la satisfacción de los pacientes?					
27	¿El centro hospitalario cuenta con suficientes recursos para administrar adecuadamente el transporte, supervisión y servicio de ambulancia, que garantizan la calidad del servicio de atención?					
28	¿Con qué frecuencia el desempeño en su trabajo lo desarrolla con escasos márgenes de error que permite garantizar un servicio de calidad?					
29	¿Ud. cree que las condiciones salariales son un factor determinante para garantizar eficiencia y por ende calidad en los servicios prestados en salud?					
30	¿Ud como trabajador(a) de salud, sus condiciones de trabajo son favorables e influyen en la calidad del cuidado y atención al paciente?					

Muchas gracias

Ficha técnica del instrumento: Gestión de Recursos Humanos.

Autor: adaptación de Buendía Flores (2017)

Forma de aplicación: individual

Ámbito de aplicación: 60 trabajadores del área de atención de salud.

Duración: 30 minutos.

Descripción:

El cuestionario estuvo diseñado con 50 planteamientos (preguntas) seleccionados de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos, de la siguiente manera: Políticas y Planificación Estratégica (ítems de 1 al 6), Organización del trabajo (Ítems de 7 al 11), Gestión del Empleo (Ítems del 12 al 21), Gestión del Desempeño (Ítems del 22 al 31), Gestión del Desarrollo (Ítems del 32 al 36), Gestión de la Compensación (Ítems del 37 al 44) y Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales (Ítems del 45 al 50).

Puntuación:

Las puntuaciones para cada ítem estuvo en función a la valoración descrita en la escala de Likert de la siguiente manera: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)

Puntaje:

Malo (10 – 25), Regular (26 – 40) y Bueno (41 – 50).

Ficha técnica del instrumento: Desempeño Laboral.

Autor: adaptación de Rodríguez y Ramírez (2015)

Forma de aplicación: individual

Ámbito de aplicación: 60 trabajadores del área de atención de salud.

Duración: 15 minutos.

Descripción:

El cuestionario estuvo diseñado con 30 planteamientos (preguntas) seleccionados de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, de la siguiente manera: Competencias (ítems de 1 al 16) y Resultados (Ítems de 17 al 30).

Puntuación:

Las puntuaciones para cada ítem estuvieron en función a la valoración descrita en la escala de Likert de la siguiente manera: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Puntaje:

Deficiente (8 – 16), Regular (17 – 23) y Eficiente (24 – 30).

Anexo 4. Base de Datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																
15 : q4 3																																
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30		
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3		
3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	2	4		
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5		
6	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	3	3	4	3	3			
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4		
8	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4		
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
11	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	5	4	5		
12	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3			
13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	3	2		
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	5	4		
16	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	5	3	2	2	3	2	3		
17	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3		
18	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	5		
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4		
20	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	4		
21	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4		
22	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	2	3	1	5	3	2	2	3	5	2		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
24	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4		
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	2	4	3	5	2	2	3	5	3	2		
26	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5		
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4		
29	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4		
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	5	4		
32	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5		
33	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	2	3	4		
34	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5		
35	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
36	5	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	5		
37	3	2	2	4	2	2	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5		
38	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
39	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
40	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
41	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
42	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
43	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	5	3	2	4	4	4	2	3	5		
44	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4		
46	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5		
47	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4		
48	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4		
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5		
50	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
51	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	
52	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3		
53	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4		
54	4	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
55	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3		
56	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
57	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	3		
58	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
59	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	q26	q27	q28	q29	q30	q31	q32	q33	q34	q35	q36	q37	q38	q39	q40	q41	q42	q43	q44	q45	q46	q47	q48	q49	q50						
1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	2	4	2	3	3	1	3	3	3	3	5	5	5	3	2	3	5	4	3	1	2	2	3	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4						
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	5	3	1	3	3	4	2	2	2	1	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	4	2	2	2	1	4	3	3	2	3					
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5					
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3					
6	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	3	4	5	2	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4				
7	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4				
8	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5				
9	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				
10	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4					
11	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5				
12	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
13	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	1	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
14	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
16	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4				
17	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5			
18	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
19	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
20	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5				
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
22	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4			
23	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
24	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4				
25	3	3	2	3	2	3	2	4	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
26	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3		
30	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4		
31	4	4	3	5	2	5	3	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	3	2	3	4	4	3	2	5	5	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
35	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4			
36	2	2	2	2	2	5	4	4	5	1	1	2	3	1	4	2	2	1	1	1	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
37	3	2	3	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	2	3																																									

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda												
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
1	p1	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
2	p2	Numérico	8	0	En los moment...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
3	p3	Numérico	8	0	Respecto a las ...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
4	p4	Numérico	8	0	Respecto a la a...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
5	p5	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
6	p6	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
7	p7	Numérico	8	0	Conocer la misi...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
8	p8	Numérico	8	0	Conocer el diag...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
9	p9	Numérico	8	0	Teniendo en cu...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
10	p10	Numérico	8	0	Cuando se pres...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
11	p11	Numérico	8	0	Mostrar una act...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
12	p12	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
13	p13	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
14	p14	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
15	p15	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
16	p16	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
17	p17	Numérico	8	0	El personal enf...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
18	p18	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
19	p19	Numérico	8	0	¿La cantidad d...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
20	p20	Numérico	8	0	El número de e...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
21	p21	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
22	p22	Numérico	8	0	¿Existe altas t...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
23	p23	Numérico	8	0	¿Existe sufici...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
24	p24	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
25	p25	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
26	p26	Numérico	8	0	¿Existe un su...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
27	p27	Numérico	8	0	¿El centro hos...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
28	p28	Numérico	8	0	¿Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
29	p29	Numérico	8	0	¿Ud. cree que l...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
30	p30	Numérico	8	0	¿Ud como trab...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada	
31	q1	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
32	q2	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
33	q3	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
34	q4	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
35	q5	Numérico	8	0	De acuerdo al it...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
36	q6	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
37	q7	Numérico	8	0	Según su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
38	q8	Numérico	8	0	De acuerdo al s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
39	q9	Numérico	8	0	Ud. cree que s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
40	q10	Numérico	8	0	En qué medida ...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
41	q11	Numérico	8	0	Teniendo en cu...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
42	q12	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
43	q13	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
44	q14	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
45	q15	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
46	q16	Numérico	8	0	De acuerdo al it...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
47	q17	Numérico	8	0	En qué medida ...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
48	q18	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
49	q19	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
50	q20	Numérico	8	0	En qué medida ...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
51	q21	Numérico	8	0	Si usted recibió...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
52	q22	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
53	q23	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
54	q24	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
55	q25	Numérico	8	0	Desde su posic...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
56	q26	Numérico	8	0	De acuerdo al it...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
57	q27	Numérico	8	0	De acuerdo a lo...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
58	q28	Numérico	8	0	En qué medida ...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
59	q29	Numérico	8	0	De acuerdo a lo...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
60	q30	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
61	q31	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
62	q32	Numérico	8	0	De acuerdo a s...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
63	q33	Numérico	8	0	Ud. como traba...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
64	q34	Numérico	8	0	En qué medida ...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
65	q35	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
66	q36	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
67	q37	Numérico	8	0	Desde su perce...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	
68	q38	Numérico	8	0	Con qué frecue...	{1, Nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada	

Correlaciones no paramétricas			
Correlaciones			
		Gestión_RRH H (agrupado)	Desempeño_ Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión_RRH (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,074
		N	,025
			60
			60
	Desempeño_Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,074
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,025
			60
			60

Correlaciones										
			Planificación	Organización	Empleo	Gest_Desem peño	Gest_Desarr ollo	Gest_Compe nsación	Gest_Relacio nes_Humana s	Desempeño_ Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,490**	,643**	,552**	,595**	,403**	,594**	,212
		Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,010
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Organización	Coefficiente de correlación	,490**	1,000	,141	,269**	,288**	-,033	,268**	,122
		Sig. (bilateral)	,000		,283	,038	,026	,805	,039	,035
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Empleo	Coefficiente de correlación	,643**	,141	1,000	,627**	,679**	,736**	,754**	,057
		Sig. (bilateral)	,000	,283		,000	,000	,000	,000	,066
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Gest_Desempeño	Coefficiente de correlación	,552**	,269**	,627**	1,000	,580**	,590**	,521**	,053
		Sig. (bilateral)	,000	,038	,000		,000	,000	,000	,069
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Gest_Desarrollo	Coefficiente de correlación	,595**	,288**	,679**	,580**	1,000	,655**	,707**	,053
		Sig. (bilateral)	,000	,026	,000	,000		,000	,000	,069
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Gest_Compensación	Coefficiente de correlación	,403**	-,033	,736**	,590**	,655**	1,000	,782**	,093
		Sig. (bilateral)	,001	,805	,000	,000	,000		,000	,048
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Gest_Relaciones_Humanas	Coefficiente de correlación	,594**	,268**	,754**	,521**	,707**	,782**	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	,000	,039	,000	,000	,000	,000		,017
		N	60	60	60	60	60	60	60	60
	Desempeño_Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,212	,122	,057	,053	,053	,093	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	,035	,066	,069	,069	,048	,017	
		N	60	60	60	60	60	60	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Grado de Relación según Coeficiente de correlación Rho Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Elaboración en base a Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

Anexo 5. Validez de instrumentos

44	Como trabajador(a) de una entidad pública en salud, en qué medida se encuentra usted en algún régimen pensionario como parte de la administración de los RRHH de la institución donde labora?	X					
DIMENSIÓN 7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		Si	No	Si	No	Si	No
45	Desde su percepción, las relaciones laborales entre los trabajadores y la administración de RRHH son adecuadas y genera satisfacción laboral?	X		X		X	
46	Desde su percepción, con qué frecuencia se percibe un óptimo ambiente laboral entre los trabajadores de su institución como consecuencia de una adecuada gestión en el clima organizacional?	X		X		X	
47	Con qué frecuencia siente usted motivación para participar en procesos evaluativos de su desempeño como trabajador(a)?	X		X		X	
48	Con qué frecuencia se siente usted motivado(a) para participar de actividades propuestas en el desarrollo de planes de mejora?	X		X		X	
49	Con qué frecuencia usted se ha sentido motivado(a) para participar en procesos de selección y reclutamiento en forma transparente de acuerdo a los perfiles del puesto de trabajo?	X		X		X	
50	De acuerdo a su rol de trabajador(a) en salud, ¿usted que la institución donde labora le brinda seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Miguel A. Valdovinos Pinedo DNI: 49151038

Especialidad del validador: Magister en Salud Ocupacional RMT 1408809

18 de junio del 2020

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Miguel A. Valdovinos Pinedo DNI: 49151038

Especialidad del validador: Magister en Salud Ocupacional RMT 1408809

18 de junio del 2020

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

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

44	Como trabajador(a) de una entidad pública en salud, en qué medida se encuentra usted en algún régimen pensionario como parte de la administración de los RRHH de la institución donde labora?	X		X		X	
DIMENSIÓN 7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		Si	No	Si	No	Si	No
45	Desde su percepción, las relaciones laborales entre los trabajadores y la administración de RRHH son adecuadas y genera satisfacción laboral?	X		X		X	
46	Desde su percepción, con qué frecuencia se percibe un óptimo ambiente laboral entre los trabajadores de su institución como consecuencia de una adecuada gestión en el clima organizacional?	X		X		X	
47	Con qué frecuencia siente usted motivación para participar en procesos evaluativos de su desempeño como trabajador(a)?	X		X		X	
48	Con qué frecuencia se siente usted motivado(a) para participar de actividades propuestas en el desarrollo de planes de mejora?	X		X		X	
49	Con qué frecuencia usted se ha sentido motivado(a) para participar en procesos de selección y reclutamiento en forma transparente de acuerdo a los perfiles del puesto de trabajo?	X		X		X	
50	De acuerdo a su rol de trabajador(a) en salud, ¿usted que la institución donde labora le brinda seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. MG. Alex Borda Izquierdo DNI: 08300283

Especialidad del validador: MG. Salud Pública, MG. Salud Ocupacional

20 de junio del 2020.

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. MG. Alex Borda Izquierdo DNI: 08300283

Especialidad del validador: MG. Salud Pública, MG. Salud Ocupacional

20 de junio del 2020

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

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

44	Como trabajador(a) de una entidad pública en salud, en qué medida se encuentra usted en algún régimen pensionario como parte de la administración de los RRHH de la institución donde labora?	X		X		X	
DIMENSIÓN 7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		Si	No	Si	No	Si	No
45	Desde su percepción, las relaciones laborales entre los trabajadores y la administración de RRHH son adecuadas y genera satisfacción laboral?	X		X		X	
46	Desde su percepción, con qué frecuencia se percibe un óptimo ambiente laboral entre los trabajadores de su institución como consecuencia de una adecuada gestión en el clima organizacional?	X		X		X	
47	Con qué frecuencia siente usted motivación para participar en procesos evaluativos de su desempeño como trabajador(a)?	X		X		X	
48	Con qué frecuencia se siente usted motivado(a) para participar de actividades propuestas en el desarrollo de planes de mejora?	X		X		X	
49	Con qué frecuencia usted se ha sentido motivado(a) para participar en procesos de selección y reclutamiento en forma transparente de acuerdo a los perfiles del puesto de trabajo?	X		X		X	
50	De acuerdo a su rol de trabajador(a) en salud, ¿usted que la institución donde labora le brinda seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Dra. Juana Yris Diaz Mujica..... DNI: 09395072

Especialidad del validador: Magister en gestión/ Metodología

17 de junio del 2017.

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

Especialidad del validador: Magister en gestión/ Metodología

17 de junio del 2017.

Dr. Miguel A. Valdovinos Pinedo
Médico Cirujano
C.M.P. 47193

Firma del Experto Informante.

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

Anexo 6. Confiabilidad.

Escala evaluativa. Coeficiente de confiabilidad

.90 y más	Excelente
> .80 y < .90	Muy bueno
> .70 y < .80	Satisfactorio
> .60 y < .69	Deficiente
Menos de .60	Inaceptable

Fuente: Elaboración en base al coeficiente de confiabilidad

Escala: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	30

Escala: Gestión de RRHH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	50

Anexo 7. Constancia de autorización

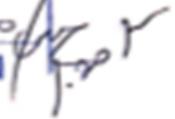
 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de julio de 2020
Carta P. 477-2020-EPG-UICV EN F05401/1-INT

Dra.
Doris Chunga Ruiz
Médico jefe
Centro de salud Santa Fe



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SANCHEZ RELUZ, MARY JACQUELINE; identificada con DNI N° 40404737 y con código de matrícula N° 7002322842; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, CALLAO 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SANCHEZ RELUZ, MARY JACQUELINE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



DRA. MARIA DE FATIMA PENA YECKLE
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 7681F