



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de Recursos Humanos y la Prestación del Servicio
de Salud en la Sub Región de Salud Luciano Castillo
Colonna- Sullana 2021.**

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

AUTORA:

Changanaqué Infante, Duxmi Jacastelly (ORCID: 0000-0001-5639-6647)

ASESOR:

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Pública

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Allá en el cielo, a mi amado abuelito Santos Infante, por tener arraigado el ímpetu, la perseverancia y el esfuerzo constante; a él por su gran amor, protección, y por haber confiado siempre en mí.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanos por sus palabras de aliento, por su confianza y gratitud, a mi profesor Mg. Víctor Sánchez, por las clases impartidas, por su invaluable apoyo y orientación constante.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	256
3.3. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.4. Procedimientos.....	28
3.5. Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1.....</u>	<u>47</u>
<u>Tabla 2.....</u>	<u>48</u>
<u>Tabla 3.....</u>	<u>49</u>
<u>Tabla 4.....</u>	<u>51</u>
<u>Tabla 5.....</u>	<u>52</u>
<u>Tabla 6.....</u>	<u>53</u>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	47
Figura 2.....	48
Figura 3.....	50
Figura 4.....	52
Figura 5.....	54
Figura 6.....	56

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar si existe entre la gestión de recursos humanos y el servicio de salud prestado en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021. El estudio fue básico con enfoque descriptivo y diseño descriptivo- correlacional, la población fueron 2587 trabajadores de la sub región de salud Luciano Castillo Colonna – Sullana. La muestra 66 trabajadores con un error de 0.01. El instrumento fue un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Sub Región. Para la confiabilidad un alfa de Cronbach igual a 0.9356 de 66 elementos que conformaron la muestra. Como resultado se encontró que el 19.7% de los colaboradores confirmaron que la gestión del recurso humano es buena, el 66.7% de ellos expresaron que es regular, mientras que un 13.6% calificaron a la misma como deficiente. De igual modo, el 10.6% de los colaboradores indicaron que el servicio de salud prestado es bueno, el 65.2% de ellos indicó que el mismo es regular, mientras que un 24.2% calificó a la misma como deficiente. Se concluyó, que existe una relación positiva entre la gestión del recurso humano y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Castillo Colonna- Sullana.

Palabras claves: Gestion, RecursosHuamnos, Servicios de salud.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify whether there is a relationship between human resource management and the health service provided in the Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021 Health Sub Region. The study was basic with a descriptive approach and descriptive-correlational design, the population There were 2,587 workers from the Liciano Castillo Colonna-Sullana health sub-region. The sample 66 workers with an error of 0.01. The instrument was a questionnaire applied to the workers of the Sub Region. For reliability, a Cronbach's alpha equal to 0.9356 of 66 elements that made up the sample. As a result, it was found that 19.7% of the collaborators confirmed that human resource management is good, 66.7% of them expressed that it is regular, while 13.6% described it as deficient. Similarly, 10.6% of the collaborators indicated that the health service provided is good, 65.2% of them indicated that it is regular, while 24.2% described it as deficient. It was concluded that there is a positive relationship between the management of human resources and the health service provided in the Luciano Castillo Colonna-Sullana health sub-region.

Keywords: Management, Human Resources, Health Services.

I. INTRODUCCIÓN

Hace ya muchos años, el sector de salud, viene siendo uno de los más cuestionados a nivel nacional, ello como consecuencia de la gran insatisfacción del ciudadano por la calidad de servicio brindado; bajo esta misma línea, los colaboradores del sector de salud, sienten insatisfacción por la falta de recursos presupuestales que afecta en primer lugar una remuneración acorde con la labor desplegada. El presente proyecto Gestión de Recursos Humanos para la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021. Cabe precisar que esta situación viene siendo más latente a consecuencia del COVID-19 que fue declarado mediante D.S. N° 008-2020-SA, declarándose en Estado de Emergencia Sanitaria, a nivel nacional iniciando el 11 de marzo de 2020, ampliándose por diferentes decretos hasta la fecha actual; así como mediante el D.S N° 044-2020-PCM de data 15.03.2020 por consecuencias de la covid-19 y las graves circunstancias que afectan a la nación se declaró estado de emergencia.

La Sub Región de Salud de LCC -Sullana, es una Unidad Ejecutora que depende administrativa y jerárquicamente de la Dirección Regional de Salud, y presupuestalmente del Gobierno Regional de Piura, cuenta con cinco direcciones ejecutivas, Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección de Recursos de Gestión de Humanos y Desarrollo del Talento Humano, Dirección de Asesoría Jurídica y Dirección de Planificación y Presupuesto, cuenta con 196 establecimientos de Salud de Nivel de atención primaria I1, I2, I3, I4, distribuidos en las provincias: Sullana, Talara, Ayabaca y algunos distritos de Piura.

Así pues, para Gómez y Balkin (2010), señala: “Gestión de Recursos Humanos (RRHH) es determinada como un proceso para que las empresas puedan proyectar, constituir y administrar los trabajos y activos que fueran concernientes con los trabajadores de la organización, esta gestión se autoriza a instituir políticas, y pautas de procedimiento de cada uno de los trabajadores”.

Para Chiavenato (2014), “esta gestión involucra diferentes áreas o campos de acción, como la remuneración que perciben los colaboradores, la capacitación, el proceso de selección y la gestión del ambiente de trabajo, así como la evaluación del trabajador, los cambios organizacionales, la solución de conflictos laborales, y las nuevas políticas referente al personal y otras funciones entre las que por supuesto se incluyendo al personal de dirección de las diferentes áreas”.

Así pues, el manejar de forma efectiva todos los parámetros es un reto para cualquier entidad, especialmente en aquellas que pertenecen al área de salud, concretamente para nuestra Unidad Ejecutora 401. Dado esto, puede verse la gran necesidad de contar con personal adecuado y competente y formación, que ejerza sus ocupaciones cotidianas y que brinde servicios de primer nivel, de acuerdo a lo establecido en el Nivel I-1; I2; I3, I4.

Dado esto puede verse la importancia de RRHH y su participación activa en todas las áreas de la entidad, identificando sus necesidades y brindando soluciones, seleccionando al personal mediante un sistema gestionado por competencias.

(Werther , 2014) refiere que: RRHH es la que elabora los métodos para la evaluación de trabajadores qué, quién y cuando lo evalúa. Asimismo, debemos tener en cuenta un factor muy importante como lo es, la política remunerativa. Es necesario una política definida y estructurada, para evitar problemas constante en la gestión de compromisos.

De igual modo (Garcia , 2002). Expreso que los RRHH, deben generar un adecuado espacio de trabajo para los miembros de toda entidad privada o pública. En referencia a esto, se pueden ejecutar diversas acciones, que busquen optimizar el mismo, instando a la comunicación, la buena convivencia y el desarrollo de valores esta Unidad Ejecutora.

Dado esto, puede decirse que el objetivo primordial de una adecuada administración del recurso humano se encuentra en que como unidad se realicen las metas propuestas resguardando el bien común de los

colaboradores, para ello deberán considerarse las necesidades de la Unidad Ejecutora, lo cual implica a todos los establecimientos de salud.

Teniendo en cuenta la problemática presentada anteriormente, se planteó el problema: “¿existe relación entre la gestión de recursos humanos y la prestación de servicio de salud en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021?”.

Justificación e Importancia: Esta investigación se ha justificado porque nos permitió conocer el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el servicio de salud prestado. Asimismo, los resultados obtenidos contribuirán en la mejora del servicio de salud prestado. De igual modo se identificaron las variables de estudio, las cuales serán aplicadas a la realidad, beneficiando al área de recursos humanos y a la institución.

Se planteó como objetivo general identificar si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021. De igual modo se plantearon los objetivos específicos, siendo estos: identificar si existe relación entre dimensión planificación y el servicio de salud prestado. Reconocer si existe relación entre la dimensión organización y el servicio de salud prestado. Reconocer si existe relación entre la dimensión administración y el servicio de salud prestado. Determinar si existe relación e entre la dimensión control y la prestación del servicio de salud. La hipótesis de la investigación fue: que existe una relación positiva entre la gestión de recursos humanos y el servicio de salud prestado en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos las investigación realizada por autores a continuación:

La Torre (2015) en su estudio, tuvo como objetivo generar una propuesta para la “gestión del recurso humano y la eficiencia laboral”, el estudio fue de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario el cual se aplicó a la población de 80 personas. El autor concluyó que, es de gran relevancia una adecuada identificación de las necesidades dentro de las entidades, así como la capacitación a los colaboradores de las mismas, mejorando así las capacidades, el grado de conocimiento y las actitudes que presenten, ejerciendo funciones eficazmente, mejorando en la toma de decisiones. Asimismo, expresó que es gran relevancia analizar el desempeño, de los colaboradores.

Según Otazu (2018) en su estudio para “identificar la relación entre los recursos humanos, la administración y la gestión pública”, dicho estudio fue básico descriptivo con diseño descriptivo correlacional, utilizando la encuesta y el cuestionario aplicado a la población, siendo esta 302 médicos y personal administrativo. Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para procesar los datos, donde el alfa de cromach fue de 0.904 para una variable, y 0.857 para la segunda variable, comprobándose el alto grado de confiabilidad. Los resultados permitieron identificar una correlación significativa moderada entre las variables de estudio, siendo el valor equivalente a 0.617 de la escala de Rho Spearman. Dado esto, se acepta la hipótesis planteada.

Para Rojas & Vilchez (2018). En su estudio analizó la correlación entre la eficiencia laboral y la gestión del talento humano. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, la cual estuvo conformada por 120 personas. Identificándose la existencia de una relación directa entre variables con una probabilidad del 0.000. De igual modo pudo verse que en función de la implementación de herramientas relacionadas a la gestión del talento el

50% de los colaboradores expreso que estan de acuerdo. El 44% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 4% de los colaboradores expreso que están en desacuerdo, finalmente hay un 2% que estan totalmente de acuerdo.

Asencio (2017) en su estudio identificó la correlación existente entre el “desempeño y la gestión del recurso humano”. El estudio de enfoque cualitativo y el diseño fue descriptivo correlacional. Como técnica se utilizó la encuesta, y el instrumento un cuestionario en la escala de Likert el cual fue aplicado a la población la cual estuvo compuesta por 135 servidores del hospital. Como resultado la gestión del recurso humano calificada como normal por el 67% de servidores, mientras que el 17% de los mismos la calificaron como alto. Así mismo el 16% de los participantes del estudio la calificó como bajo. Se concluyó que, existe una correlación significativa en el desempeño que realizan los trabajadores de un hospital y la gestión del recurso humano.

Zagastisabal (2017) en su estudio tuvo como objetivo el identificar el grado de correlación entre el “desempeño y la administración de los recursos humanos en la unidad hospitalaria ESSalud Huamanga II”. El estudio fue básico, con un modelo de diseño descriptivo correlacional. Las técnicas y herramientas utilizadas en la recopilación y el registro de datos son encuestas y procesamiento de información que requieren la construcción de tablas de tipo estadísticas y el cálculo de estadísticas distribuidas y correlacionadas, las cuales fueron aplicados a la población compuestas por 50 trabajadores. Dando como resultado que la gestión y el desempeño laboral fue calificada como adecuada por el 60% de los trabajadores del hospital. De igual modo, el 35% de los colaboradores la calificó como regular, mientras que el 5% de los participantes la calificó como deficiente.

Huarachi (2017) en su estudio el objetivo fue analizar la influencia que presenta una administración del recurso y el ocupación de los colaboradores del hospital Hipólito Unanue. La investigación fue cualitativa, el diseño descriptivo correlacional, de nivel aplicativo. Las técnicas y herramientas

utilizadas en la recopilación y el registro de datos son encuestas y procesamiento de información que requieren la construcción de tablas de tipo estadísticas y el cálculo de estadísticas distribuidas y correlacionadas, las cuales fueron aplicados a la muestra compuestas por 45 médicos y 76 enfermeras. De los resultados pudo verse que el 25% calificó como ineficiente a la gestión del recurso humano, mientras que el 70% de los participantes del estudio la calificó como regular, finalmente pudo verse que el 5% de los encuestados calificó la gestión como buena.

Hernán (2015) en la investigación el objetivo fue optimizar el estado de la salud pública, identificando como un derecho básico salud. El estudio fue de tipo aplicado básico, con diseño descriptivo correlacional. Las técnicas y herramientas utilizadas en la recopilación y el registro de datos son encuestas y procesamiento de información que requieren la construcción de tablas de tipo estadísticas y el cálculo de estadísticas distribuidas y correlacionadas, las cuales fueron aplicados a la muestra compuestas por 120 enfermeros. Se desarrolló una metodología para evaluar las brechas en la fuerza laboral de salud, desarrollar estrategias para la contratación y retención de personal, desarrollar habilidades de atención primaria, administrar servicios de salud prioritarios, aumentar las colocaciones en SERUMS, residencias médicas y pasantías en ciencias de la salud y revitalizar la Facultad de Salud Pública.

Inga (2019) proporcionó un breve análisis de los avances logrados en la gestiones de los rrhh en el tema de la salud, al tiempo que destaca su importancia para la calidad de la atención. Concluye que se ha avanzado mucho en el progreso de la administración del sistema de almacenamiento de energía solar en el Perú, desde el progreso del transporte de unidades de almacenamiento de alimentos, el logro de objetivo en la región, el desarrollo de habilidades y capacidades, hasta la implementación de una nueva política sobre RHUS. Todos ellos mejoraron la calidad del servicio en salud mediante la aplicación de RHUS que satisficará las necesidades de las personas. Asimismo, dan servicios de atención de salud en primer grado, siendo un

gran reto para el sistema de salud, que presenta un modelo poco eficiente que no puede garantizar servicios de alta calidad a la población más pobre.

Soto (2020) describió las características de la política pública de RR.HH. en 2020. El estudio está diseñado como una descripción básica con una evaluación sistemática, que constituyen una herramienta fundamental para la recopilación de la información científica disponible. Conclusión, en base a estudios científicos relacionados con la gestión del recurso humano en relación a la salud pública, el 100% corresponde a diversas fuentes de información, para un estudio sistémico mediante la observación. Dado esto, puede decirse que las políticas públicas son instrumentos de gestión que todo establecimiento público, se refieren a acciones y actividades, y son un medio para que el estado alcance las metas marcadas, por lo que toda institución de salud deberá adecuarse a las normas establecidas por el estado. Los recursos humanos son fundamentales para alcanzar los objetivos nacionales e institucionales. La constante evaluación de las políticas públicas ayudará a la toma de decisiones en situaciones problemáticas, generar retroalimentación y repensar acciones estratégicas para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, mientras que el tiempo es una herramienta para evaluar la situación cambiante.

Definición de gestión de Recursos Humanos

Entre ellos encontramos:

“Se define como un conjunto de políticas y prácticas del personal con el fin de integrarlas en la gestión de puestos directivos relacionados con las personas o recursos humanos, incluyendo el establecimiento, elección, capacitación, fomento y evaluación del desempeño.” (Dessler, 2007, p.123).

Chiavenato (2016) Confirma que: “La administración del RR.HH es el campo más importante en para las empresas. Es situacional, dependiendo de la apariencia como la estructura y cultura de una organización y cualidades”. (P.123)

“El recurso humano, y los recursos tangibles e intangibles que tienen las corporaciones, son elementos que deben colaborar de modo conjunto para generar confianza, competitividad y inclusión social y un desarrollo corporativo sostenible”. (Ordiz & Avella, 2002). El recurso humano es un capital que sistematiza todas las personas pueden contribuir a optimizar el desempeño de una corporación, entidad, u otra, Hitt & Denisi (2003).

Barney & Clark (2007). Estos autores puntualizan que los recursos humanos de cualquier empresa tales como el conocimiento, la experiencia y las habilidades y el compromiso de cada empleado en la organización así como su relación con sus compañeros, subordinados o líderes.

Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Dimensión de planificación

El objetivo del mismo consiste en la elección de estrategias para lograr objetivos o fines propuestos, para ello se realizará un estudio, y obtener un diagnóstico de la situación actual, posteriormente se establecerán planes detallados que expresaran lo que deberá ejecutarse periódicamente en un futuro.

Dimensión de organización

La organización se basa en sistematizar y ordenar una serie de actividades con el objeto de lograr los propósitos planteados, para esto se crearán áreas administrativas, a las cuales se les asignarán determinadas funciones, responsabilidades, autoridad y jerarquía, ejecutando las relaciones que deben existir entre las unidades. Stoner & Freeman (1996)

Dimensión administración

Según Reyes (2002), afirma: “Es un proceso social de responsabilidad de proyectar y regular de manera eficientemente las operaciones de toda empresa, para poder alcanzar el propósito que el grupo humano espera alcanzar.”

Por su parte, Caballano (2010), dice: “Sobre la disciplina y las remuneraciones. Es decir, se define el ciclo administración como un sucesión

ordenada concerniente a la operación de una empresa y la parte de compensación de los colaboradores”.

Dimensión Control

Chiavenato (1999) manifiesta que esta es una actividad que se basa en la gestión en donde se evaluará el desempeño y supervisarán las labores ejecutadas de modo correcto, de tal modo que este sea un proceso necesario para la regulación del sistema.

Estrategias de los recursos humanos.

El mismo autor, Caballano (2010), afirma que: Gestión de R.R. H.H. está relacionada al sistema de la organización. Los colaboradores son la causa primordial en toda organización o empresa”.

Por otro lado, Sablich (2013), confirma los recursos humanos son los principales fundamentos de una empresa y de recursos humanos y las consecuencias son las estrategias organizacionales.

Cabe precisar que, “la administración estratégica representa la ejecución de sistemas de RH, es decir, políticas de recursos humanos, que produzcan en cada trabajador las destrezas.

Aspectos de la gestión moderna de personas

En ese sentido, Chiavenato (2009), señala:

- a) Seres humanos, con capacidades y habilidades adecuadas para una administración adecuada.
- b) activador inteligente de los recursos.
- c) Socios de la entidad, personal que dirigen la corporación.

Ámbitos cuya incidencia se manifiesta en la gestión de recursos

Herrera Lemus (2005) en su análisis determina los siguientes:

- 1) La tecnología, que es aplicado como un mecanismo para una mejora constante en una organización y sociedad.

- 2) La sociología, que reconoce la importancia de las competencias laborales; y a su vez de la formación académica del personal.
- 3) Comercial, se advierte a través de las mejoras generadas por el uso de todas aquellas nuevas tecnologías, que traen consigo un aumento en la producción y nuevos productos.
- 4) Político, en referencia a todas aquellas directrices que se presenten las organizaciones.
- 5) Económico, aplicada desde el análisis financiero de una organización.

Objetivos:

Dolan, Valle, y Jackson (2013), expresaron los siguientes objetivos.

Explícitos: “se manifiesta en: 1) Candidatos potenciales calificados con capacidades de alcanzando nuevas y necesarias competitividades por la empresa 2) Retener a los trabajadores productivos., 3) incentivarlos, estimularlos para que se comprometan con la organización; 4) Apoyar a los trabajadores a desarrollar la organización.

Implícitos: “la optimización de la productividad generada gracias a una adecuada administración del recurso humano, gracias a la planificación, control, y supervisión.

Importancia de la gestión de recursos humanos

Dolan et al. (2009) Refieren que: La gestión de recursos humanos centra su importancia en las variaciones experimentadas de la sociedad en general en lo laboral a esto se suma que de manera determinante consiguen intervenir los objetivos de la organización.

Asimismo, señalan que, la competencia depende del uso de “nuevos enfoques y herramientas”, si una organización retiene, atrae y motiva a los trabajadores con sus talentos, potencial y habilidades, entonces dicha empresa será la empresa con mayor visión y éxito en el futuro.

Procesos para desarrollar la gestión de recursos humanos

Para Chiavenato (2009), se determina de la siguiente manera:

- 1) Recepción e ingreso del personal.
- 2) Ubicación del personal de acuerdo a sus capacidades y desempeño laboral.
- 3) Incentivos y beneficios para el personal de una entidad.
- 4) Capacitación del personal, que mejoren sus capacidades y destrezas.
- 5) Generación de espacios de trabajo adecuados para el personal de una entidad, que les permita desempeñar sus funciones de un modo adecuado.
- 6) Evaluación del desempeño del personal de una entidad o corporación.

Reclutamiento

Proceso que tiene toda organización para obtener los servicios de trabajadores para que trabajen en su organización por lo cual se les asignará una remuneración básica. Rath y Harter (2010).

Proceso de reclutamiento esto es es un proceso donde la organización califica a los candidatos con el perfil adecuado para las áreas respectivas que existan vacantes. Expresa que los candidatos deberían reunir los requisitos requeridos por la empresa por lo cual pasaran por una serie de exámenes y los más calificados pasarán a ocupar determinado puesto de trabajo. Ruano (2014)

Selección:

Según Blanco (2011) “la Selección radica principalmente en tener los candidatos posibilidades y actitudes y experiencias que exige el puesto al que postula.

Para Werther (2014): “el proceso se basa en tres componentes necesarios: el análisis en los puestos de trabajo, las necesidades del personal y los candidatos para elección.

Los pasos del proceso de selección

Según Chiavenato (2009), describe: 1) Necesidades que requiere la vacante, define el puesto; 2) Determinar el resultado que se debería lograr con el personal seleccionado; 3) Identificar si el elegido posee capacidad, conocimiento y experiencias; 4) Analizar las peculiaridades que deberá tener cada candidato; 5) Analizar si el candidato cumple con los requisitos requeridos por la organización., 6) Analizar la hoja de vida; 7) La realización de una entrevista personal a efectos de captar información detallada del postulante; 8) Aportarle información sobre el puesto a cubrir; 9) Documentar la formación obtenida.

Evaluación Del Desempeño

Según Chiavenato (2009), califica el desempeño de un antes y un después del trabajador: vacante, selecciona candidatos, entrevista de selección, prueba de selección, al candidato.

Por su parte, Harper y Lynch (1992), “la evaluación es una práctica y/o técnica que intenta apreciar, el rendimiento de los trabajadores de una institución; dicha evaluación se efectúa sobre los objetivos planteados por la organización”.

Según Werther (2014), “es un proceso por el cual se evalúa el rendimiento general del colaborador, y su aportación total a la organización”.

Remuneración

Para Urquijo (1997), “La remuneración, es definida como el pago que recibe una persona como contraprestación a la labor efectuada, por lo que muchos autores conceptualizan a la remuneración como una “compensación”. Por su parte, Pernaut la define como “la remuneración anticipativa a la utilidad periódicamente percibida”.

Capacitación

Según Dessler (2007) “es el proceso, para capacitar y preparar a la persona para que realice con eficacia y eficiencia las funciones asignadas a su cargo.

Según Certo (2004) “la capacitación es el proceso de desarrollar ciertas cualidades, capacitándolos con el fin de ayudar a lograr los resultados de una entidad o empresa.

Control de Personal

La efectividad del personal elegido debe ser supervisada para que logren los fines de la empresa y así lograr cumplir las metas y ser motivados para lograr una buena productividad. Sistemas de control horario es también principal en la empresa que debe cumplir el trabajador marcando hora de ingreso y salida (Sanchez, 2013, p. 23)

Bienestar del personal

De acuerdo Schweiger (2011) el bienestar personal consiste en la facultad de determinar la integridad física, y el bienestar laboral del trabajador, para poder demostrar el resultado del plan en el progreso de la condición física, así como en la salud de los participantes, se consideran las variables “satisfacción” e “insatisfacción”, bienestar laboral, en el centro laboral.

El bienestar humano

Según Reyes Morris (2002) señala que: “El estado en que las personas poseen la competencia y la capacidad de llevar una vida saludable. El bienestar humano también significa seguridad.

Bienestar General

Para Valls (2008) refiere que toda persona tiene un principio y bienestar, y que se mantiene a lo largo de la vida. (P.167)

Gallo (2006) señala: “en gran parte el ambiente social tiene incidencia directa en la personalidad; para lo cual toma elementos esenciales. Bajo este contexto, el ambiente tiende a abastecer las experiencias negativas o positivas, en relación al estudio, y el trabajo, las leyes, los hábitos, la naturaleza y los seres humanos”. (P.69)

Bienestar Psicológico

Sanchez- Canovas (1998), Refiere que, es un estado apreciado por las personas y se describe al grado en que se juzga su vida de manera general en procesos positivos. Se produce a través del resultado de la valoración personal”.

Bienestar Material

Está conformado por todos aquellos parámetros económicos que hacen la vida cotidiana del ser humano más sencillas, entre ellas pueden encontrarse, una buena alimentación, medios de resguardo frente al clima, condiciones de trabajo adecuadas, salud e higiene, mayor acceso a bienes de consumo, etc. Garcia y Gallardo (2006)

Bienestar Laboral

Conforma todos aquellos parámetros económicos que hacen a las labores del ser humano, entre ellas pueden encontrarse, una remuneración económica adecuada, relación y colaboración entre compañeros, jefe, entorno laboral sano, higiene y seguridad, ergonomía en el espacio de trabajo, capacitaciones, desarrollo laboral y personal, etc. Muñoz (2007)

Factores del Bienestar Laboral

Moreno y Hernandez (2013), Confirma que lo más trascendentales son los factores siguientes son: a) Factor Logro: Se representa a impresiones, o provechos y metas logradas; b) Factor Reconocimiento: Son los elogios diplomas, bonos; c) Factor Trabajo: referido a la forma en que percibe el trabajo, le es interesante, provocador, creativo, motivacional; d) Factor Promoción: La posibilidad de ascenso, procesión de cargo de la compañía.

Causas del bienestar laboral

Rath y Harter (2010) refieren que “El bienestar laboral muchas veces depende del salario que la compañía da por sus servicios a los trabajadores y de las

tareas realizadas con satisfacción. El trabajo ocasiona felicidad y bienestar en todo trabajador. (P.231)

Los autores confirman que el bienestar laboral depende en algunas ocasiones de causas (congruencias con los valores personales, de cada trabajador y el sentido de la vida) cuanto mejor sea la productividad y bienestar laboral mejor será la calidad de vida

Ventajas y desventajas en el bienestar laboral

De acuerdo con Torrado (2013), afirma que las ventajas para la compañía logran ser: Eleva la moral del trabajador; asimismo, logra que los trabajadores sean fieles a la empresa; eleva la lealtad del trabajador ante la organización; acrecienta la prosperidad del trabajador; agiliza el reclutamiento y así conservar a los colaboradores, aumenta la producción y reduce el costo del trabajo”.

Calidad del servicio de Salud

La calidad en el servicio de salud ha tomado gran relevancia durante las últimas décadas, dado esto se busca que los mismos busquen continuamente mejorar sus niveles de excelencia, en base a las necesidades del paciente. (Montero, 2013, pag.154). Los servicios de salud deberán brindarse de modo equitativo, garantizando los mismos a todas las personas, sin embargo en los pacientes con mayor necesidad o urgencia deberá darse prioridad a los mismos. Ipinza Riveros (2013).

La calidad, es también hacer lo correcto desde la primera vez, y superarlo en cada vez que realicemos el trabajo. (Rodríguez, 2013)

Aspectos para generar un cambio de cultura

Rodríguez (2013) afirma que compensamos que, convenimos conocer como es una organización puesto que al trabajar con calidad facilitará nuestras labores, lo que reducirá la posibilidad de errores y elevará la estabilidad emocional y seguridad de los pacientes.

La calidad del servicio deberá perseguir las necesidades y requerimientos del paciente, y la familia de este. De igual modo deberán identificarse las necesidades de la población para cubrir la demanda requerida. Deberá evaluarse el sistema propuesto buscando la mejora continua del mismo. Así mismo se reconoce la trascendencia de motivar, identificar, y acompañar a los colaboradores de la corporación que brindan el servicio. Rodríguez (2013)

Aspectos a considerar

García y Gallardo (2006) citó a Avedís Donabedian de 1996, expresó que “La calidad del servicio médico de salud es un concepto notablemente difícil de definir, por lo que el rigor científico y técnico encontrado y el sentido práctico del conocimiento del usuario, el rigor de la tecnología se sustenta en la ciencia y la tecnología médicas. Esforzarse por el máximo beneficio

La calidad del servicio de salud, está en función de optimizar y mejorar vida de la población, coexistiendo una responsabilidad conjunta entre el estado, las entidades prestadoras del servicio a los pacientes, para lo cual se dará uso de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados para obtener un servicio que satisfaga sus necesidades y disminuya los riesgos. (OMS, 1991).

Parámetros de calidad de servicio de salud

Para evaluar la calidad del servicio se deben utilizar las dimensiones de calidad basados en criterios e indicadores. (Fuentes 2006, p. 158)

El instrumento de evaluación con indicadores, debe contener estrategias de valoración de la calidad, como: licencia, acreditación y certificación que evalúa tanto el proceso como la regulación de los acreedores de servicios de salud y los auditores de salud que desean mejorar los resultados de la atención médica.. (Sánchez Moreno, 2014)

III. METODOLOGÍA

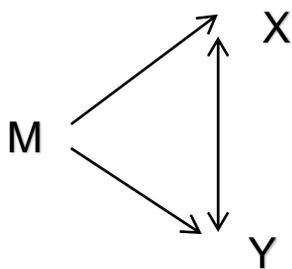
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación.

La investigación fue básica, con enfoque descriptivo así pues, es de entender que según Hernández et al. (2010) indica en su enunciado que las investigaciones básicas tienden a buscar, determinar, extender, corregir y verificar una teoría, la cual que aporta con nuevos conocimientos a las instituciones, este tipo de investigación se enfoca en el objetivo y permite la evolución del conocimiento científico.

3.1.2 Diseño de la investigación.

El diseño es descriptivo - correlacional.



M = Muestra.

X = Una de la variable

Y = La otra variable. Y

r = relación de ambas variables.

Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestion de recursos humanos

Variable Dependiente: Prestación de sevicio

3.2. Población , Muestra, muestreo y unidad de análisis

3.2.1 Población.

La población esta conformada por el universo de individuos que se analizarán. Hernández et al. (2010)

La población a la que se va trabajar en este estudio está conformada por 196 establecimientos de Salud de nivel de atención primaria.

Personal nombrados y contratados del Régimen Laboral DL. 276 y D.L 1057
Nivel I-4; I-3; I-2; I-1

Personal Nombrado y contratado 276: 1742 trabajadores

Personal del D.Legislativo 1057- CAS: 845 trabajadores

Donde la población total es $N = 2587$ Trabajadores

3.2.2 Muestra

Es un sub conjunto o una parte del total de la población que será parte de nuestro estudio, para ubicarla haremos uso de una determinada fórmula matemática Rodríguez (1996).

Formula para población conocida

$$n := \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$
$$n := \frac{(1.64)^2(0.5)(0.5)2587}{0.1(2587 - 1) + (1.64)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{17394988}{25.86 + 0.6724}$$
$$n = 66$$

Dónde:

N (población) = 2587

p (probabilidad de éxito) = 0.5

q (probabilidad de fracaso) = 0.5

z (distribución normal estándar) = 1.64

e (Error) = 0.1

n (muestra) = 66

3.2.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico porque todos tienen la probabilidad de ser elegidos en el estudio.

3.2.4. Unidad de análisis

Trabajadores de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica, se hará se utilizará la encuesta.

Asimismo, se utilizarán la técnica observación.

Instrumento: se hará uso del cuestionario para la compilación de información.

Cuestionario: Preguntas acumulativas relacionadas con variables de investigación siendo conveniente con el problema o hipótesis (Bruce, M. (2008). El cuestionario para poder recoger datos y realizar un análisis de la investigación objeto de estudio

Técnicas de Gabinete.

Técnica de fichaje: Esto me permitió recopilar información teórica y científica para poder construir un marco teórico relevante para la investigación.. Bruce, M.(2008).

Tipos de fichas

Fichas Biográficas: Para recopilar datos importantes de los libros. Bruce, M.(2008).

Fichas de resumen: Contenido teórico de fuente confiable

Técnica : Instrumento
 Encuesta : Cuestionario
 Observación : Hoja de observación

3.4. Procedimientos

Preguntas	Respuesta
¿Por qué y para Qué?	Para profundizar los instrucciones referentes de la investigación y beneficiar a los trabajadores de la sub región de salud Luciano Castillo Columna Sullana.
¿A quiénes?	A todos los colaboradores de la sub región de salud Sullana.
¿De que tema?	Gestion d erezursos humanos y la presatcion de servicios de salud.
¿Quién lo Realiza?	La tesista
¿Cuándo?	En el plazo proyectado
¿En qué Lugar?	En la sub región de salud Sullana.
¿Con qué técnicas?	Encuestas con escaa de Likert
¿Como?	Por encuesta directa al trabajador

3.5. Método de análisis de datos

Los datos de la encuesta se procesarán estadísticamente para encontrar los resultados esperados. Bruce, M.(2008).

Se utiliza el Excel para los datos de la encuesta

Se utilizará el programa estadístico SPSS 25, se utilizarán gráficos tablas y porcentajes.

Se plantea la prueba de hipótesis nula y alterna. Bruce, M. (2008).

Información primaria Información secundaria

Contacto con el objeto de estudio Se analiza la información

Consulta a expertos Analizare la información de la variable

Encuesta a trabajadores de la sub región de salud luciao Castillo Columna Sullana

Para el procesamiento de la información se utilizarán programas como Excell y SPSS. Versión 25.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a este punto, es necesario llevará a cabo la presente investigación, procurando en la medida posible que la buena praxis este garantizada, sin generar perjuicios a terceros. Dado esto se aplicará lo siguiente:

- 1) De acuerdo con la política de privacidad y protección de datos, la encuesta quedará reservada.
- 2) “Referente a la intimidad, para la elaboración de datos y su análisis, procuramos cuidar la información específica y suficiente
- 3) No diferencia y intervención, cualquier fuente en el caso de los recursos humanos, a los que se apliquen las características de la muestra puede participar en el estudio.
- 4) “Aprobación a la intervención en el estudio, todo recurso humano que pueda participar en el estudio.
- 5) “Respeto la autoría y uso de los resultados.

Cabe precisar que, se ha mantenido la reserva de los datos personales de la muestra, garantizando la veracidad de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

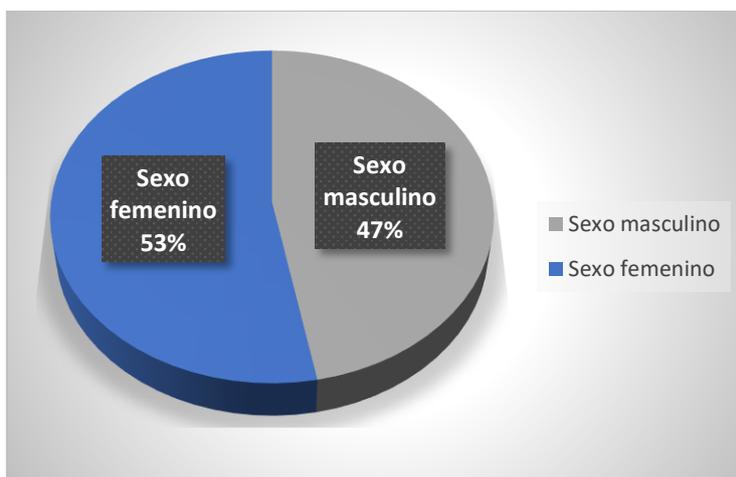
Los resultados obtenidos de este estudio se basan en un cuestionario que se aplicó al personal de la institución:

Tabla 1: Sexo del participante

Sexo	Cantidad	Incidencia
Sexo masculino	31	47%
Sexo femenino	35	53%

Fuente: Información del cuestionario

Grafico 1: Sexo del participante



Fuente: Información del cuestionario

Análisis:

De acuerdo a la figura 1 demuestran que el 53% del personal de la SRSLCC 2021, son de sexo femenino y el otro 47% del personal es de sexo masculino.

Tabla 2. Condición del trabajador de la la SRSLCC- Sullana 2021.

Condición del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	23	34.8
Contratado	43	65.2
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 2. Condición del trabajador



Fuente: Información del cuestionario

De acuerdo con la figura 2 hay una incidencia mayoritaria de profesionales de la salud encuestados equivalente al 65% quienes se encuentran contratados, y un porcentaje minoritario equivalente al 35% quienes se encuentran nombrados.

Tabla 3. Nivel de Gestión de RR.HH según dimensión planificación

Dimensión planificación	Frecuencia	Porcentaje
Buena	6	9.1
Regular	30	45.5
Deficiente	30	45.5
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 3. Nivel de Gestión de Recursos Humanos según dimensión planificación



Fuente: SPSS V. 25

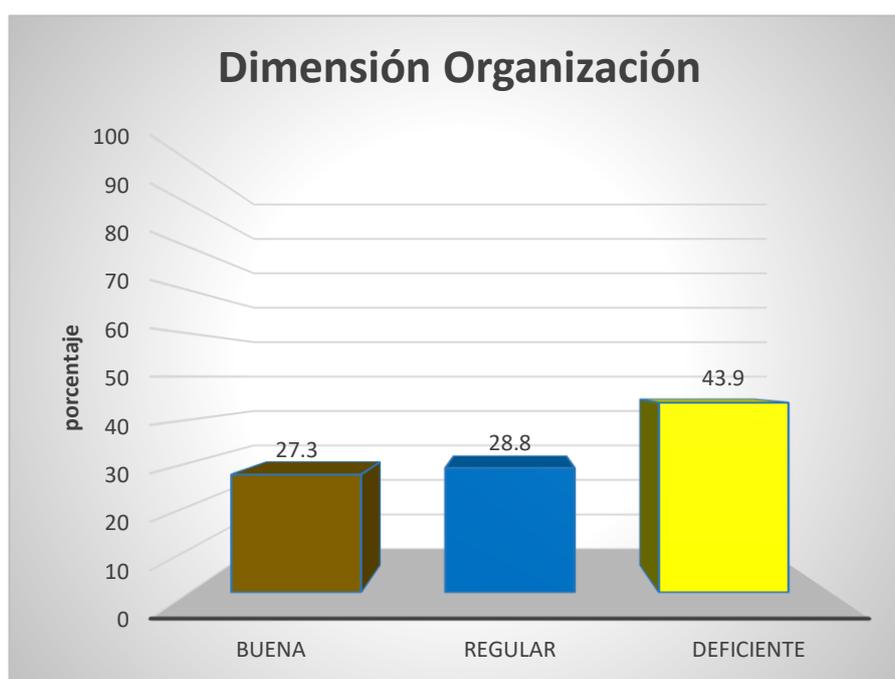
Análisis: De la figura 3, con respecto a la *Dimensión Planificación* de la Sub Región de Salud- Sullana, pudo verse que: el 9.1% de los trabajadores confirmaron que la planificación es buena, para el 45.5% es regular y para el 45.5% manifestaron que la planificación es deficiente.

Tabla 4. Nivel de Gestión de RR.HH según dimensión organización

Dimensión Organización	frecuencia	porcentaje
Buena	18	27.3
Regular	19	28.8
Deficiente	29	43.9
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 4. Nivel de Gestión de Recursos humanos según dimensión organización



Fuente: SPSS V. 25

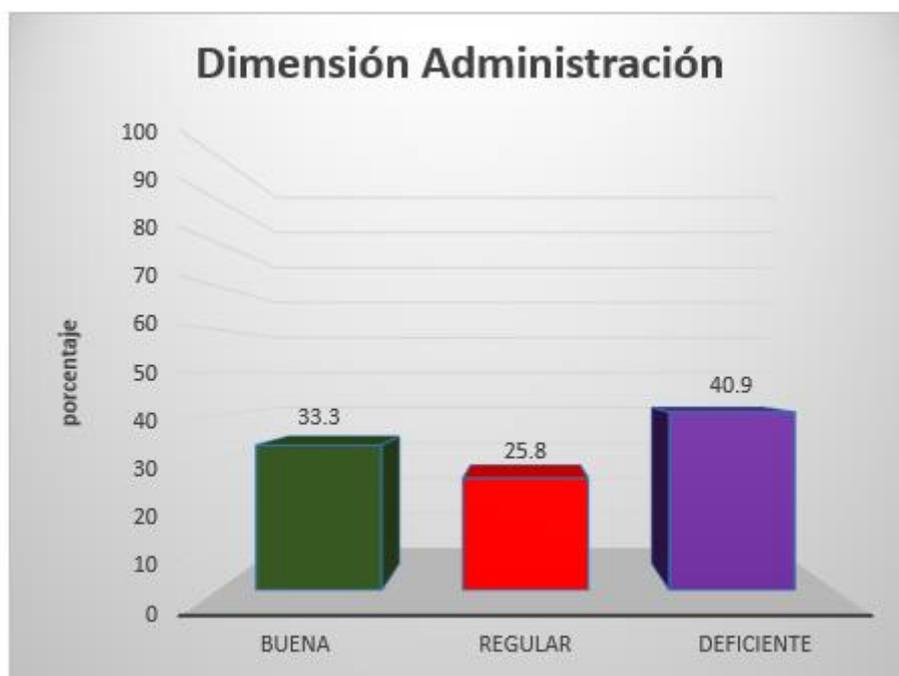
Analisis: Según la figura 4, Con respecto a la Dimensión organización de la SRSLLC - Sullana, los resultados demuestran que: el 27.3% de los trabajadores confirmaron que la organización es buena, para el 28.8% es regular y para el 43.9% manifestaron que la organización es deficiente

Tabla 5. Nivel de Gestión de Recursos humanos según dimensión administración

Dimensión Organización	frecuencia	porcentaje
Buena	22	35.3
Regular	17	25.8
Deficiente	27	40.9
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 5. Nivel de Gestión de Recursos humanos según dimensión organización



Fuente: SPSS V. 25

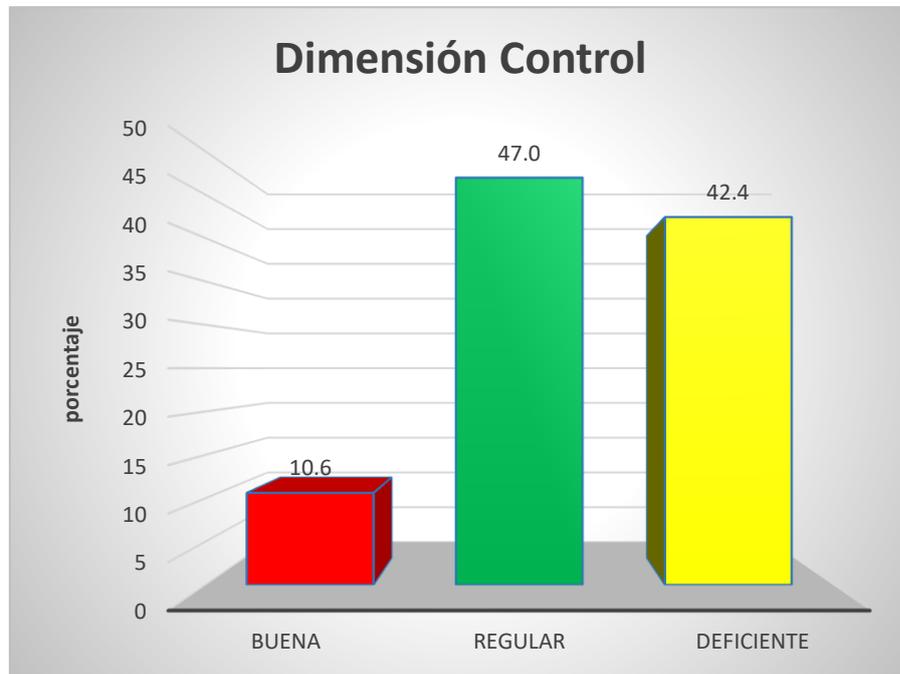
Análisis: Según la figura 5, Con respecto a la *Dimensión administración* de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana, los resultados demuestran que: el 33.3% de los trabajadores confirmaron que la administración es buena, para el 25.8% es regular y para el 40.9% manifestaron que la administración es deficiente

Tabla 6. Nivel de Gestión de Recursos humanos según dimensión control

<i>Dimensión Control</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Buena	7	10.6
Regular	31	47.0
Deficiente	28	42.4
total	66	100.0

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

Figura 6. Nivel de Gestión de RR.HH según dimensión organización



Fuente: SPSS V. 25

Análisis: Según la figura 6, Con respecto a la Dimensión control de la Sub Región de Salud – Sullana, los resultados demuestran que: el 10.6% de los trabajadores confirmaron que el control es bueno, para el 47.0% es regular y para el 42.4% manifestaron que el control es deficiente.

Tabla 7. Nivel de Gestión de recursos humanos

Nivel de gestión del recurso humano	frecuencia	porcentaje
Buena	13	19.7
Regular	44	66.7
Deficiente	9	13.6
total	66	100

Fuente: Datos obtenidos por cuestionario

Figura 7. Nivel de Gestión de recursos humanos



Fuente: SPSS V.25

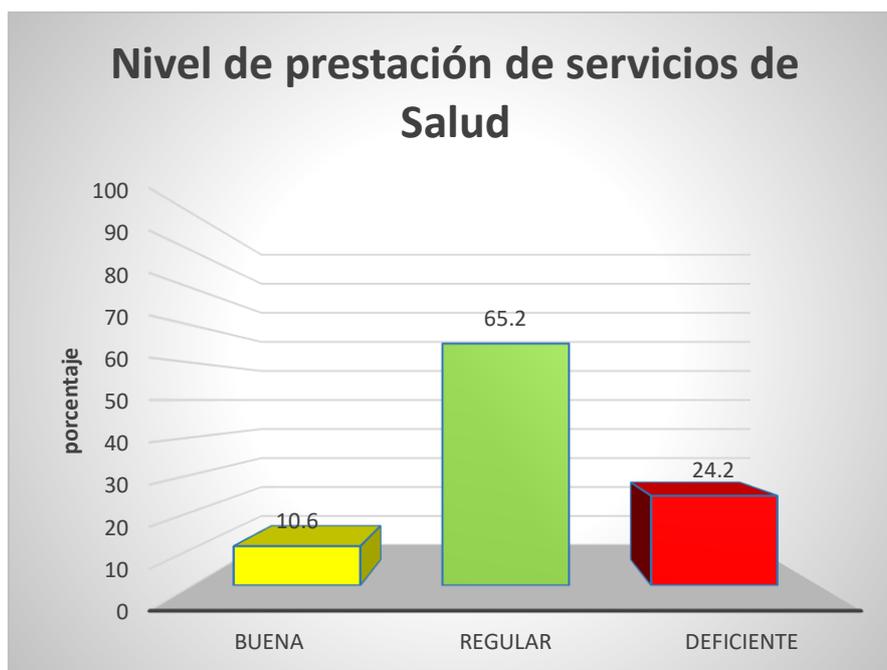
Analisis: Según la figura 7, Con respecto a el nivel de gestión de recursos humanos de la Sub Región de Salud – Sullana, dieron como resultado el 19.7% de los trabajadores confirmaron que la gestión de recursos humanos es bueno, para el 66.7% es regular y para el 13.6% manifestaron que gestión de recursos humanos es deficiente.

Tabla 8. Nivel de prestación de servicio de salud

<i>Servicio de salud</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Buena	7	10.6
Regular	43	65.2
Deficiente	16	24.2
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 8. Nivel de prestación de servicio de salud

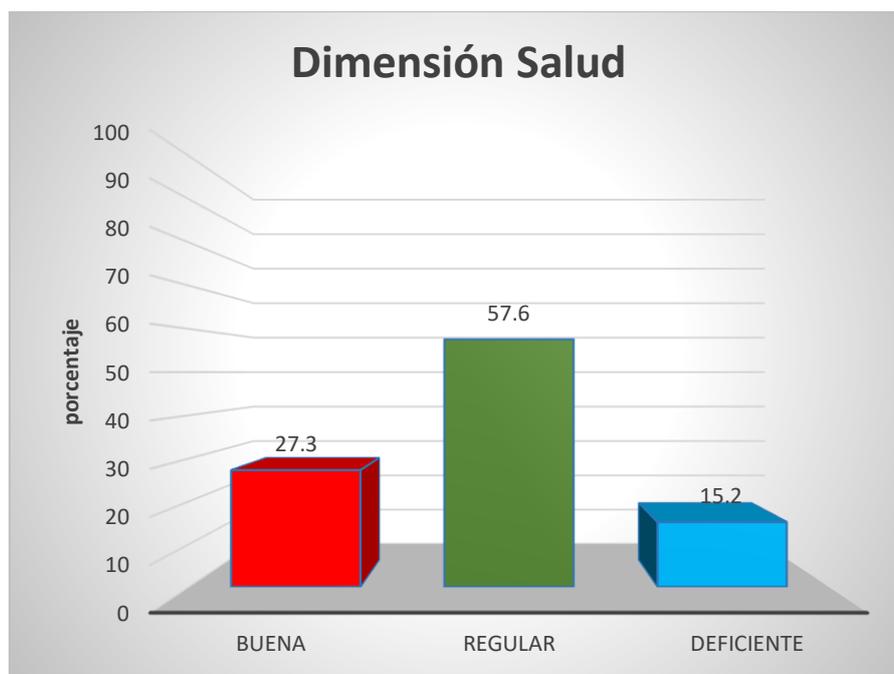


Análisis : Según la figura 8, Con respecto al nivel de prestación de Servicio de salud en la Sub Región de Salud – Sullana, los resultados demuestran que: el 10.6% de los trabajadores confirmaron que la prestación de Servicio de salud es bueno, para el 65.2% es regular y para el 24.2% manifestaron que es deficiente.

Tabla 9. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión salud

<i>Dimensión Salud</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Buena	18	27.3
Regular	38	57.6
Deficiente	10	15.2
Total	66	100.0

Figura 9. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión salud



Fuente: SPSS V.25

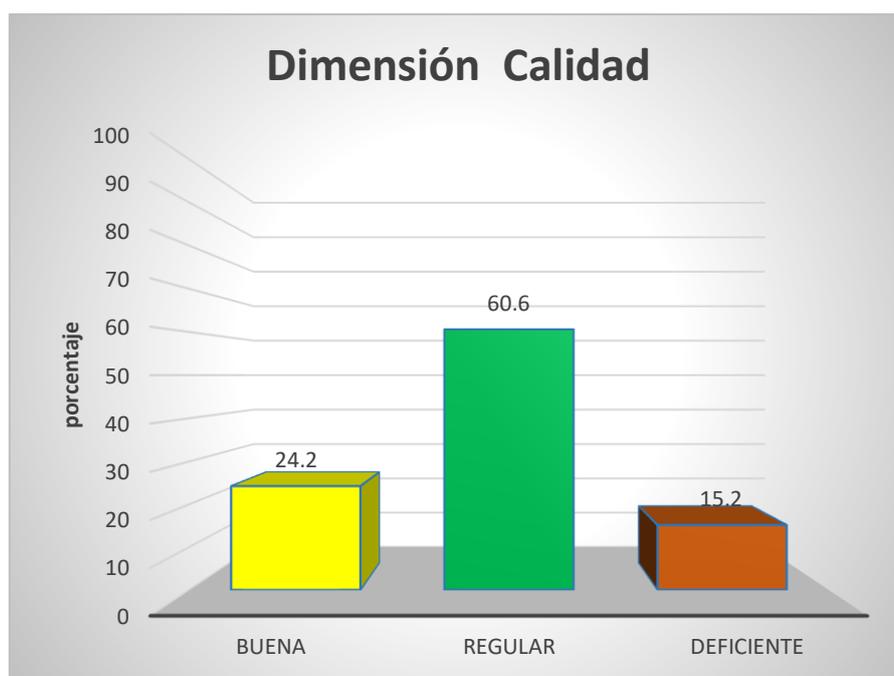
Analisis : Según la figura 9, Con respecto a la dimensión salud en la SRSLCC – Sullana, los resultados demuestran que: el 27.3% de los trabajadores confirmaron que la salud es buena, para el 57.6% es regular y para el 15.2% manifestaron que es deficiente

Tabla 10. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión calidad

<i>Dimensión Calidad</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Buena	16	24.2
Regular	40	60.6
Deficiente	10	15.2
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 10. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión calidad



Fuente: SPSS V.25

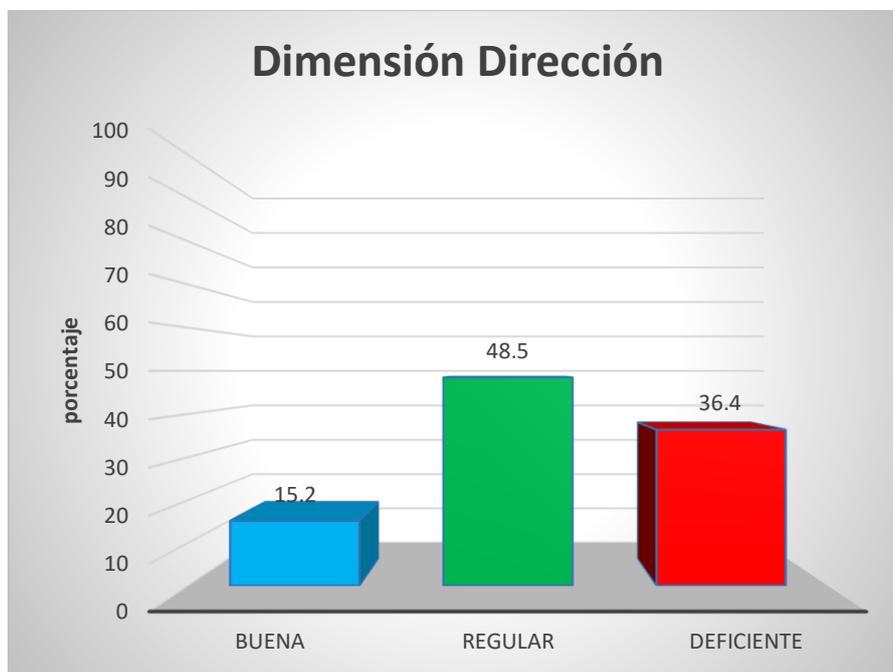
Analisis : Según la figura 10, Con respecto a la dimensión calidad en la Sub Región de Salud – Sullana, los resultados demuestran que: para el 24.2% de los trabajadores la calidad es buena, para el 60.6% es regular y para el 15.2% manifestaron que es deficiente

Tabla 11. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión dirección

Dimensión Dirección	frecuencia	porcentaje
Buena	10	15.2
Regular	32	48.5
Deficiente	24	36.4
Total	66	100.0

Fuente: Información del cuestionario

Figura 11. Nivel de prestación de servicio de salud según dimensión dirección



Fuente: SPSS V.25

Analisis : Según la figura 11, Con respecto a la dimensión dirección en la Sub Región de Salud – Sullana, los resultados demuestran que: para el 15.2% de los trabajadores la dirección es buena, para el 48.5% es regular y para el 36.4% manifestaron que la dirección es deficiente.

Contrastación de la hipótesis general

Prueba Chi- Cuadrado para determinar la relación entre ambas variables

1. Enunciado

Determinar en base a un grado de confianza equivalente al 95%, si existe relación entre la gestión del recurso humano y la prestación de servicios de salud, en la sub región de salud Luciano Castillo colonna- sullana 2021.

2. Planteamiento de la hipótesis

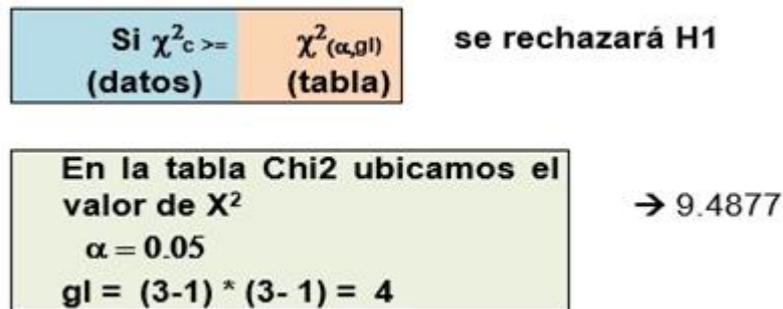
H0: Existe una relación positiva entre la gestión del recurso humano y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

H1: No existe una relación positiva entre la gestión del recurso humano y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Prestación de servicio de salud			Total
			Buena	Regular	Deficiente	
Gestión de Recursos Humanos	Buena	Recuento	5	8	0	13
		Recuento esperado	1.4	8.5	3.2	13.0
	Regular	Recuento	2	30	12	44
		Recuento esperado	4.7	28.7	10.7	44.0
	Deficiente	Recuento	0	5	4	9
		Recuento esperado	1.0	5.9	2.2	9.0
Total	Recuento	7	43	16	66	
	Recuento esperado	7.0	43.0	16.0	66.0	

4. Regla de decisión



Los grados de libertad son igual a:

$(n^\circ \text{ de filas} - 1) (n^\circ \text{ de columnas} - 1)$ Si $x^2 c \geq 9.4877$, se rechazara H0

5. Decisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.038 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	17.391	4	.002
Asociación lineal por lineal	12.502	1	<.001
N de casos válidos	66		

Análisis

Como $X^2c = 17.038 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H0.

6. Conclusión

Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que si existe una relación positiva entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la sub región de salud Luciano castillo colonna- Sullana.

Hipótesis específica 1

1. Enunciado

Determinar en base a un grado de confianza equivalente al 95%, si existe relación entre la dimensión planificación y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Castillo columna- sullana 2021.

2. Planteamiento de la hipótesis

H0: Existe una relación positiva entre la dimensión planificación y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

H1: No existe una relación positiva entre la dimensión planificación y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Prestación de servicio de salud			Total
			Buena	Regular	Deficiente	
Dimensión planificación	Buena	Recuento	2	4	0	6
		Recuento esperado	6	3.9	1.5	6.0
	Regular	Recuento	5	22	3	30
		Recuento esperado	3.2	19.5	7.3	30.0
	Deficiente	Recuento	0	17	13	30
		Recuento esperado	3.2	19.5	7.3	30.0
Total	Recuento	7	43	16	66	
	Recuento esperado	7.0	43.0	16.0	66.0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha,gl)}$ se rechazará H1
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$ → 9.4877

5.

6. Los grados de libertad son igual a:

$(n^\circ \text{ de filas} - 1) (n^\circ \text{ de columnas} - 1)$ Si $x^2 c \geq 9.4877$, se rechazara H0

7. Decisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.260 ^a	4	.003
Razón de verosimilitud	19.534	4	<.001
Asociación lineal por lineal	15.054	1	<.001
N de casos válidos	66		

Análisis

Como $X^2c = 16.260 \geq 9.4877$, rechaza la H0.

8. Conclusión

Al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que si existe una relación positiva entre la dimensión planificación y y el servicio de salud prestado en la sub región de salud luciano castillo colonna- Sullana.

Hipótesis específica 2

1. Enunciado

Determinar en base a un grado de confianza equivalente al 95%, si existe relación entre la dimensión organización y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Castillo columna- sullana 2021.

2. Planteamiento de la hipótesis

H0: Existe una relación positiva entre la dimensión organización y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

H1: No existe una relación positiva entre la dimensión organización y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

3. Tabla cruzada de ambas variables

		Prestación de servicio de salud			Total	
		Buena	Regular	Deficiente		
Dimensión Organización	Buena	Recuento	4	13	1	18
		Recuento esperado	1.9	11.7	4.4	18.0
	Regular	Recuento	2	11	6	19
		Recuento esperado	2.0	12.4	4.6	19.0
	Deficiente	Recuento	1	19	9	29
		Recuento esperado	3.1	18.9	7.0	29.0
Total	Recuento	7	43	16	66	
	Recuento esperado	7.0	43.0	16.0	66.0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha,gl)}$ se rechazará H1
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$ → 9.4877

5.

6. Los grados de libertad son igual a:

$(n^\circ \text{ de filas} - 1) (n^\circ \text{ de columnas} - 1)$ Si $x^2 c \geq 9.4877$, se rechazara H0

7. Decisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.550 ^a	4	.110
Razón de verosimilitud	8.606	4	.072
Asociación lineal por lineal	5.965	1	.015
N de casos válidos	66		

Análisis

Como $X^2c = 7.550 \leq 9.4877$, no se rechaza la H0.

8. Conclusión

Al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: No existe una relación positiva entre la dimensión organización y el servicio de salud prestado en la sub región de Salud Luciano Castillo Colonna - Sullana.

Hipótesis específica 3

1. Enunciado

Determinar en base a un grado de confianza equivalente al 95%, si existe relación entre la dimensión administración y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Castillo columna- sullana 2021.

2. Planteamiento de la hipótesis

H0: Existe una relación positiva entre la dimensión administración y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

H1: No existe una relación positiva entre la dimensión administración y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

3. Tabla cruzada de ambas variables

		Prestación de servicio de salud			Total	
		Buena	Regular	Deficiente		
Dimensión Administración	Buena	Recuento	6	15	1	22
		Recuento esperado	2.3	14.3	5.3	22.0
	Regular	Recuento	0	11	6	17
		Recuento esperado	1.8	11.1	4.1	17.0
	Deficiente	Recuento	1	17	9	27
		Recuento esperado	2.9	17.6	6.5	27.0
Total	Recuento	7	43	16	66	
	Recuento esperado	7.0	43.0	16.0	66.0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha,gl)}$ se rechazará H1
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$ → 9.4877

5.

6. Los grados de libertad son igual a:

(n° de filas- 1) (n° de columnas- 1) Si $x^2 c \geq 9.4877$, se rechazara H0

7. Decisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.127 ^a	4	.007
Razón de verosimilitud	16.172	4	.003
Asociación lineal por lineal	9.317	1	.002
N de casos válidos	66		

Análisis

Como $X^2c = 14.127 \geq 9.4877$, se rechaza la H0.

8. Conclusión

Al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: Si existe una relación positiva entre la dimensión administración y el servicio de salud prestado en la sub región de Salud Luciano Castillo Colonna – Sullana.

Hipótesis específica 4

1. Enunciado

Determinar en base a un grado de confianza equivalente al 95%, si existe relación entre la dimensión control y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Castillo columna- sullana 2021.

2. Planteamiento de la hipótesis

H0: Existe una relación positiva entre la dimensión control y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

H1: No existe una relación positiva entre la dimensión control y el servicio de salud prestado en la sub región de salud Luciano Catillo Colonna de Sullana 2021.

3. Tabla cruzada de ambas variables

		Prestación de servicio de salud			Total	
		Buena	Regular	Deficiente		
Dimensión Control	Buena	Recuento	4	3	0	7
		Recuento esperado	.7	4.6	1.7	7.0
	Regular	Recuento	2	22	7	31
		Recuento esperado	3.3	20.2	7.5	31.0
	Deficiente	Recuento	1	18	9	28
		Recuento esperado	3.0	18.2	6.8	28.0
Total	Recuento	7	43	16	66	
	Recuento esperado	7.0	43.0	16.0	66.0	

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha,gl)}$ se rechazará H1
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$
 $\rightarrow 9.4877$

5.

6. Los grados de libertad son igual a:

$(n^\circ \text{ de filas} - 1) (n^\circ \text{ de columnas} - 1)$ Si $x^2 c \geq 9.4877$, se rechazara H0

7. Decisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.256 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	14.159	4	.007
Asociación lineal por lineal	8.800	1	.003
N de casos válidos	66		

Análisis

Como $X^2c = 19.256 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H0.

8. Conclusión

Al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: Si existe una relación positiva entre la dimensión control y y el servicio de salud prestado en la sub región de Salud Luciano Castillo Colonna – Sullana.

V. DISCUSIÓN

Se determinó la relación entre la gestión de recursos humanos y el servicio de salud prestado en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021. Y estadísticamente al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que, si existe una relación entre la gestión es regular entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud, esto se debe al tipo de organización a su planificación, el control a como se ve enfocado la dirección de los servicios de salud que brinda esta institución pública esta investigación tiene similitud con la investigación de (Asencio, C, 2017). Asimismo se determinó que la gestión del talento tiene una relación bastante positiva con el desempeño laboral .

En lo que se refiere a la planificación en la Sub Región de Salud de Sullana el 4.5.5% de los trabajadores encuestados que representan la muestra confirman que la planificación es deficiente, para el 45.5% es regular y para el 9.1% manifestaron es pésimo, conclusión, tienen que hacer mejoras en la planificación en la Sub Región de Salud. Este estudio tiene similitud con el estudio de (Rojas, 2018). "La gestión del talento y su relación con el desempeño laboral del personal obteniendo como resultado la implementación de herramientas relacionadas con la gestión del talento, la mitad de los empleados (50%) están de acuerdo, poco más de la mitad (44%) están totalmente de acuerdo, (4%) están en desacuerdo / en desacuerdo y un número muy pequeño (2%) totalmente en desacuerdo.

De acuerdo con la *organización* el 43.9% de trabajadores de en la Sub Región de Salud, confirmaron que la *organización* es deficiente, para el 28.8% es regular y para el 27.3% es deficiente; en conclusión, tienen que hacer mejoras en la *organización* debido que es deficiente este trabajo tiene similitud con el estudio de (Rojas & Vilchez, 2018) . resultados de los 50 trabajadores encuestados manifestaron que la *organización* existe una relación significativa.

Conforme a la Administración para el 40.9% de los trabajadores manifestaron que la administración en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna-

Sullana es deficiente, para un 33.3% considera que es buena, 25.8% considera que es regular; en conclusión, tienen que hacer mejoras en la Administración, este trabajo tiene Según (Otazu , F, 2018). La población y muestra para el estudio fueron 302 y 203 entre el personal médico y administrativo, se presentó una prueba piloto con 15 personas con características similares, los resultados dan un valor importante y el coeficiente de correlación entre las variables .

Analizando el control el 47.0% confirman que el control en la Sub Región de Salud .Es regular para el 42.4% es deficiente y solo para un 10.6% es buena; en conclusión, tienen que hacer mejoras en el control en la Sub Región de salud. También más empatía tanto por el área de gestión de recursos humanos de trabajadores posee similitud con el estudio de (Huarachi, Luis, 2017) dando como resultado que el 25% de los usuarios dijo que la “gestión de recursos humanos” era deficiente, el 70% dijo que la gestión regular y el 5% dijo que la gestión de recursos humanos era buena. El 66% de los usuarios internos tienen un impacto positivo de la gestión de RR.HH. en su desempeño. Del modelo de regresión lineal se obtiene que las condiciones de trabajo y las relaciones laborales están directamente relacionadas con el desempeño, mientras que el número de años trabajados se correlaciona negativamente con el desempeño. Conclusión: 2/3 de los usuarios tienen un impacto positivo de HRM en su desempeño. Las buenas condiciones laborales tienen prioridad sobre las buenas relaciones laborales para un buen desempeño laboral.

Se analizó el nivel Servicio de salud, donde como resultado se encontró que el 65.2% de trabajadores de la Sub Región de Salud. Confirman que es regular para para el 24.2% de la Sub Región de Salud confirmaron que los Servicio de salud son deficiente, y un 10.6% considera que es bueno; en conclusión, tienen que hacer mejoras en los Servicio de salud tiene similitud con la investigación de (Inga, F, 2019). Concluyendo que la mejora de la distribución de las unidades de almacenamiento de alimentos, el desempeño de las metas institucionales, el desarrollo de habilidades y capacidades, hasta la implementación de una nueva política sobre RHUS. Todos ellos contribuyen a mejorar la calidad de los servicios de salud a través de la implementación de RHUS que es capaz de

satisfacer las necesidades de las personas. y brindar servicios de atención primaria de salud.

Se analizó la calidad y para el 60.6% de los trabajadores de la SRSLCC – Sullana es regular, para el 24.2% de los colaboradores la calidad es buena el 15.2% confirman que la calidad en la Sub Región de Salud es deficiente, en conclusión, tienen que hacer mejoras en los *Servicio de salud* y la calidad de los mismos, tiene similitud con la investigación de, (La Torre, 2015). Concluyó que la revisión de la representación de puestos para la compañía siempre que sea de soporte para los instrucciones, destrezas y las capacidades para desarrollar el trabajo favorable. Asimismo, se realizó un instrumento (encuesta) para poder tomar decisiones de promoción y remuneración.

Se analizó la dirección y para 48.5% de los trabajadores de la Sub Región de Salud – Sullana es regular, para el 36.4% de trabajadores la calidad es deficiente el 15.2% confirman que la calidad en la Sub Región de Salud – Sullana es buena, en conclusión, tienen que hacer mejoras en los Servicio de salud y la dirección de los mismos, tiene similitud con la investigación de (Soto, 2020) Políticas Públicas de recursos Humanos Conclusión, a partir de artículos científicos, sobre política de recursos humanos en salud pública, es claro que el 100% corresponde a diferentes bases de datos, todas las cuales son estudios descriptivos con variaciones de los mismos, metaanálisis, análisis sistemático, caso y observación, y estudio de caso. Los recursos humanos es primordial par llegar a las metas nacionales e institucionales, siempre que estén satisfechos con el trabajo que realizan y las condiciones laborales les sean favorables. La evaluación periódica de las políticas públicas permitirá la toma de decisiones para cambiar situaciones problemáticas, generar retroalimentación y repensar acciones estratégicas para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, mientras que el tiempo es una herramienta para evaluar la situación cambiante.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021. Concluyendo que al 95% de confiabilidad, hay evidencia para comprobar que existe relación positiva en la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud.

Se demostró la relación que existe entre dimensión planificación y la prestación del servicio de salud. Donde se evidencia que al 95% de confiabilidad, si existe una relación positiva entre la dimensión planificación y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Sullana.

Se identificó la relación que existe en la dimensión organización y la prestación del servicio de salud. Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: No existe una relación positiva entre la dimensión organización y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Sullana.

Se conoció la relación que existe en dimensión administración y la prestación del servicio de salud, concluyéndose que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: Si existe una relación positiva entre la dimensión administración y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Sullana.

Se estableció la relación que existe entre la dimensión control y la prestación del servicio de salud, concluyéndose que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que: Si existe una relación positiva entre la dimensión control y la prestación del servicio de salud en la Sub Región de Salud Sullana.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos en la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021 implementar planes de acción, como realizar una evaluación de desempeño y poder mejorar los ordenamientos administrativos, comprimiendo tiempos y costos en la atención al usuario.

Se recomienda a los directivos de Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021, implementar capacitaciones constantes con especialistas en el tema a todos los trabajadores para mejorar la atención personal y estructural en la institución, para lograr una buena satisfacción con el usuario.

Se recomienda a los funcionarios de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna- Sullana 2021, planificar y restaurar la atención al usuario, a fin que la esta sea programada teniendo en cuenta los servicios de salud, esto mejorará la calidad atención de los servicios de salud.

Finalmente, se recomienda a los funcionarios de la Sub Región de Salud Luciano Castillo que evalúen mejor la organización dentro de la entidad para que esta tenga relación con la prestación del servicio de salud que brindan.

REFERENCIAS

Blanco, C. (2011). Como seleccionar nuestro personal. México: Limusa.

Cardenal Cisneros (2019) Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos. Obtenido de: [Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos \(universidadcisneros.es\)](http://www.universidadcisneros.es)

C., M. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. Obtenido de Psicogente:
<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/31/35>.

C.Certo, S. (2004). Modern Management: Diversity, Quality, Ethics and the global Environment. Boston: Allyn& Bacon.

Calvo J., Schweiger I., Mozas O., & Hernández J. (2011). Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar. Madrid.

Céspedes Quirós Y, Cortés ÁR, Madrigal Meneses M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. Rev Costarric Salud Pública, 2011 Dic [citado 2013 Oct 25];20(2): 75-82. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4292011000200002&lng=es .

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. (8ª Ed). México: McGraw Hill*

De la Cruz (2012), en su tesis titulada “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las Instituciones financieras de Huamanga”, para optar su grado de Magister en Administración en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Peru.

Decreto Supremo N° 008-2020-SA Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/605928/DS_008-2020-SA.PDF

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, publicada en el DIARIO EL PERUANO con fecha 15 de marzo del 2021, recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

Dessler, G. (2007). Administración de Recursos Humanos. NJ: Prentice Hall.

Dolan, S.L, Valle, C., Jackson, S.E Y Schuller (2009). *La Gestión de Recursos Humanos, como atraer, retener y desarrollar con éxito a el capital humano en tiempos de trasformación.* (4ª Ed.) México: McGraw Hill

Domínguez, C. (2011). Código del Ser. Obtenido de Bienestar Laboral: <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral>

Elena, M. (2016). workmeter. Obtenido de [http://es.workmeter.com/blog/bid/290027/6-herramientas-concretas-para-el\[1\]control-de-empleados](http://es.workmeter.com/blog/bid/290027/6-herramientas-concretas-para-el[1]control-de-empleados)

Gallo, J. (2006). Relaciones Humanas Aplicadas. Colombia: Sociedad de San Pablo.

García J. (2007). Gestión de la Energía. Valencia: Editorial de la UPV

- García J., M., & Gallardo S. (2006). *Gestión de la Energía*. Valencia: Editorial de la UPV.
- García, A. y Noriega, E. (2008). *El Capital Humano en las Organizaciones*. México: Electrónica.
- García, S.P (2002). *Motivación hacia el Trabajo y necesidades*. Santiago, Chile.
- Gómez, M.L. y Balkin (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. (3ª Ed). Madrid: Pearson Educación.
- Hernandez R, Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: McGraw Hill
- Herrera Lemus, K. (2005). *Sistema de Gestión de Recursos Humanos: Caracterización por su aplicación en las empresas*. México.
- Ipinza Riveros M. *Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables*. (Chile) 2013.
- Juárez O. (2010). *Administración de Compensación*. México: Oxford
- L. Dolan, S., Valle Cabrera, R., & Jackson, S. (2003). *La Gestión de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- L. Dolan, S., Valle Cabrera, R., & Jackson, S. (2003). *La Gestión de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- La Torre, M (2011) tesis titulada: *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral para optar su grado de Magister en Administración en la Universidad de Autónoma de Nuevo León*. <http://www.tesisenred.net/handle/10803/81889>
- Lynch, H. & (2005). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento2.shtml>

Martí, C. (2011). Tesis Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas (tesis doctoral). Recuperada de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>

Morales J, A., & Velandia N. (2001). Salarios. Estrategia de Salarial y Compensación. Colombia: Mc Graw Hill.

Moreno B., & Hernández E. (2013). Salud Laboral. Madrid: Pirámide.

R. Gomez-Mejia, L., D. Balkin, D., & L.Cardy, R. (2010). Administración de Recursos Humanos. NJ: Prentice- Hall

Pierre Perrin (2013). Los servicios de salud en el nivel primario, obtenido de:

<https://www.fcomci.com/sites/default/files/Los%20servicios%20de%20salud.pdf>

Rath T., & Harter J. (2011). La ciencia del bienestar: los cinco elementos esenciales.

Reyes Morris, V. (2002). Bienestar Humano. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Rodríguez, Lucía (2013). Gestión de Recursos Humanos, recuperado de:

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Sanchez- Canovas, J. (1998). Escala del Bienestar Psicológico, Manual de Aplicación. Madrid: TEA Ediciones S.A.

Sánchez Moreno, Y. (Noviembre de 2014). Recursos Humanos. Obtenido de Gerencia: [https://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las\[1\]organizaciones.html](https://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las[1]organizaciones.html)

Seijas (2011), en su tesis titulada: Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional El Niño Simón, en la Universidad de

Oriente, Venezuela.

http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1750/1/TESIS_RS.pdf

T. Milkovich, G., & W. Boudreau, J. (2004). Administración de Recursos Humanos. Nueva York: Richard D. Irwin.

[Torrado, J. \(Enero de 2013\). slideshare. Obtenido de Bienestar Laboral: https://es.slideshare.net/jhoeltorradobienestar-laboral-16123867](https://es.slideshare.net/jhoeltorradobienestar-laboral-16123867)

Urquijo J. (2007). Administración de Sueldos y Salarios. Venezuela

Werther B., W. (2014). Administración de Recursos Humanos (6 ed.)

Werther, D. (2004). Administración de Personal y Recursos Humanos. (4ª Ed). México: McGraw Hill.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



CARTA DE PERMISO PARA AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Sullana, 06 de diciembre del 2021.

Sr. Director General de la Sub Región de Salud Luciano Castillo Colonna –Sullana.
Dr. Leonardo Saba Flores

Asunto: Solicito Permiso “Aplicación de Instrumento de Investigación”

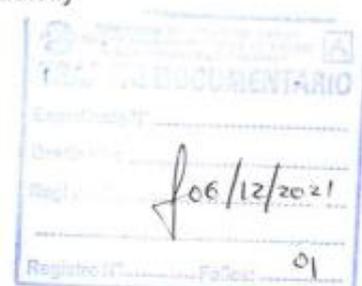
Tengo el agrado de dirigirme a usted, expresando mi cordial saludo, y a efectos de indicar que, me encuentro realizando una investigación de Tesis por la Universidad César Vallejo. Titulada: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD EN LA SUB REGIÓN DE SALUD LUCIANO CASTILLO COLONNA- SULLANA 2021.**

Motivo por el cual solicito me autorice la aplicación de los instrumentos necesarios para la elaboración del Trabajo de Investigación Científica, desarrollado en la escuela de posgrado. Programa Maestría en Gestión Pública, la misma, será aplicado.

Esperando una respuesta positiva a la presente. Sin más que decir, me despido de usted con las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

.....
Dra. Changanáque Infante Duxmi Jacastelly
(0000-0001-5639-6647)





GOBIERNO REGIONAL PIURA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD "LUCIANO CASTILLO COLONNA"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA N° 029 -2021- GRP-DRSP-DSRSLCC-430020148.

A : Duxmi Jacastelly Changanque Infante
DE : Dr. Leonardo Saba Flores
Director General de la Sub Región de Salud L.C.C
ASUNTO : Autorización de Aplicación de Instrumentos
REF : Solicitud de fecha 06 de diciembre del 2021.
FECHA : Sullana, 06 de diciembre del 2021

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para aplicación de instrumentos para el Trabajo de Investigación Científica que se encuentra desarrollando, se dispone **AUTORIZAR** para que proceda a la aplicación de dichos instrumentos para el Desarrollo de su Tesis en nuestra entidad, por lo que se le brindará toda las facilidades para el cumplimiento de sus metas profesionales.

Sin otro particular

Atentamente,


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD
"LUCIANO CASTILLO COLONNA"
Med. Leonardo Saba Flores
DIRECTOR GENERAL



Encuesta para trabajadores de la Sub Región de Salud – Sullana.

Tus respuestas ayudara a lograr un mejor resultado el objetivo es determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub región de salud Luciano Castillo Colonna –Sullana 2021.

Responder la encuesta será muy importante se mantendrá el anonimato.

1. ¿ Sexo? (M) (F)
2. ¿**Nombrado** o contratado?
(N) (C)

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

3.¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

4. ¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

5.¿Se logra el cumplimiento de las metas de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

6. ¿Se logra cumplir con los indicadores y metas de las estrategias?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

7.¿Se logra proveer a la entidad de los recursos necesarios para su funcionamiento?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

8. ¿Se logra capacitar al personal para el desarrollo de sus funciones?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

9. ¿Se promueve el desarrollo personal y profesional dentro de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

10. ¿Se promueve las evaluaciones del personal de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSION ADMINISTRACIÓN

11. ¿Se garantiza la imparcialidad en el reclutamiento de personal?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

12. ¿Se selecciona al personal calificado e idóneo al puesto de trabajo?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

13. ¿El personal de la entidad tiene una formación idónea al perfil requerido?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

14. ¿La remuneración efectuada como contraprestación del servicio se encuentra dentro de los estándares salariales?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

15. ¿se promueve la higiene, y seguridad y salud ocupacional dentro de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN CONTROL

16. ¿se supervisa la labor de los funcionarios y los trabajadores de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

17. ¿se promueve un adecuado control del ingreso y salida del personal?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

18. ¿se fiscaliza las acciones de control iniciadas por faltas administrativas de los trabajadores?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

19. ¿se garantiza una adecuada transferencia de recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

20. ¿Se cuenta con el recurso humano suficiente para atender a toda la demanda poblacional?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Variable 2

DIMENSIÓN SALUD

21. ¿se logra promover una política nacional para prevenir las enfermedades?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

22. ¿se logra promover una política eficiente para tratamiento de los enfermos?.

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

23. ¿La región dispone de presupuesto para lograr atender a los trabajadores de la región de salud?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

24. ¿ La gerencia regional de salud tiene la disponibilidad del servicio para sus trabajadores?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

25. ¿ en la gerencia regional de salud es accesible los recursos para atender a la población ?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

26. ¿ La cobertura es accesible es al porcentaje de la población que vive en la región ?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN CALIDAD

27. ¿Se logra otorgar un servicio más a quién más necesita garantizando la accesibilidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

28. ¿ se logra coberturar con el menor costo y tiempo posible el servicio de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

29. ¿ Se logra promover metodologías y tecnologías adecuadas para la prestación del servicio?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

30. ¿Se logra alcanzar cobertura e impacto adecuado del servicio de salud ante la sociedad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

31. ¿ se logra promover la confianza entre el paciente y el personal de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

32. ¿ Se logra el bienestar general de la población?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN DIRECCIÓN

33. ¿ Se toma decisiones en la dirección referente a sud pública?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

34. ¿ La dirección cumple con las metas en lo que se refiere a servicio de salud pública?,.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

35. ¿ la dirección siempre tiene responsabilidad de velar por el servicio de salud de los trabajadores de la región?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

36. ¿ La dirección tiene algún plan de estrategias para hacer frente servicio de salud pública en la región ?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Gracias



Encuesta para trabajadores de la Sub Región de Salud – Sullana.

Tus respuestas ayudara a lograr un mejor resultado el objetivo es determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub región de salud Luciano Castillo Colonna –Sullana 2021.

Responder la encuesta será muy importante se mantendrá el anonimato.

1. ¿ Sexo? (M) ()

2. ¿Nombrado o contratado?

(N) ()

Dimensión Planificación

3. ¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

4. ¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

5. ¿Se logra el cumplimiento de las metas de la entidad?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

6. ¿Se logra cumplir con los indicadores y metas de las estrategias?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Dimensión Organización

7. ¿Se logra proveer a la entidad de los recursos necesarios para su funcionamiento?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

8. ¿Se logra capacitar al personal para el desarrollo de sus funciones?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

9. ¿Se promueve el desarrollo personal y profesional dentro de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

10. ¿Se promueve las evaluaciones del personal de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSION ADMINISTRACIÓN

11. ¿Se garantiza la imparcialidad en el reclutamiento de personal?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

12. ¿Se selecciona al personal calificado e idóneo al puesto de trabajo?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

13. ¿El personal de la entidad tiene una formación idónea al perfil requerido?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

14. ¿La remuneración efectuada como contraprestación del servicio se encuentra dentro de los estándares salariales?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

15. ¿se promueve la hiegiene, y seguridad y salud ocupacional dentro de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN CONTROL.

16. ¿se supervisa la labor de los funcionarios y los trabajadores de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

17. ¿se promueve un adecuado control del ingreso y salida del personal?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

18. ¿se fiscaliza las acciones de control iniciadas por faltas administrativas de los trabajadores?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

19. ¿se garantiza una adecuada trasferencia de recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

20. ¿Se cuenta con el recurso humano suficiente para atender a toda la demanda poblacional?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Variable 2

Dimensión salud

21. ¿se logra promover una política nacional para prevenir las enfermedades?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

22. ¿se logra promover una política eficiente para tratamiento de los enfermos?.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

23. ¿La región dispone de presupuesto para lograr atender a los trabajadores de la región de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

24. ¿La gerencia regional de salud tiene la disponibilidad del servicio para sus trabajadores?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

25. ¿en la gerencia regional de salud es accesible los recursos para atender a la población?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

26. ¿La cobertura es accesible es al porcentaje de la población que vive en la región?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSION CALIDAD

27. ¿Se logra otorgar un servicio más a quién más necesita garantizando la accesibilidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

28. ¿se logra coberturar con el menor costo y tiempo posible el servicio de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

29. ¿Se logra promover metodologías y tecnologías adecuadas para la prestación del servicio?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

30. ¿Se logra alcanzar cobertura e impacto adecuado del servicio de salud ante la sociedad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

31. ¿se logra promover la confianza entre el paciente y el personal de salud?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

32. ¿Se logra el bienestar general de la población?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN DIRECCION

33. ¿Se toma decisiones en la dirección referente a sud pública?
 a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

34. ¿La dirección cumple con las metas en lo que se refiere a servicio de salud pública?..
 a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

35. ¿La dirección siempre tiene responsabilidad de velar por el servicio de salud de los trabajadores de la región?
 a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

36. ¿La dirección tiene algún plan de estrategias para hacer frente servicio de salud pública en la región?
 a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Gracias



Encuesta para trabajadores de la Sub Región de Salud – Sullana.

Tus respuestas ayudara a lograr un mejor resultado el objetivo es determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la prestación del servicio de salud en la Sub región de salud Luciano Castillo Colonna –Sullana 2021.

Responder la encuesta será muy importante se mantendrá el anonimato.

1. ¿ Sexo? (M) (F)
2. ¿Nombrado o contratado?
(N) (S)

Dimensión Planificación

3. ¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?
a) Siempre b) Casi siempre (c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
4. ¿Se logra cumplir con los objetivos de la entidad?
a) Siempre b) Casi siempre (c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
5. ¿Se logra el cumplimiento de las metas de la entidad?
a) Siempre b) Casi siempre (c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
6. ¿Se logra cumplir con los indicadores y metas de las estrategias?
a) Siempre b) Casi siempre (c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Dimensión Organización

7. ¿Se logra proveer a la entidad de los recursos necesarios para su funcionamiento?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

8. ¿Se logra capacitar al personal para el desarrollo de sus funciones?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

9. ¿Se promueve el desarrollo personal y profesional dentro de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

10. ¿Se promueve las evaluaciones del personal de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSION ADMINISTRACIÓN

11. ¿Se garantiza la imparcialidad en el reclutamiento de personal?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

12. ¿Se selecciona al personal calificado e idóneo al puesto de trabajo?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

13. ¿El personal de la entidad tiene una formación idónea al perfil requerido?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

14. ¿La remuneración efectuada como contraprestación del servicio se encuentra dentro de los estándares salariales?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

15. ¿se promueve la higiene, y seguridad y salud ocupacional dentro de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN CONTROL.

16. ¿se supervisa la labor de los funcionarios y los trabajadores de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

17. ¿se promueve un adecuado control del ingreso y salida del personal?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

18. ¿se fiscaliza las acciones de control iniciadas por faltas administrativas de los trabajadores?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

19. ¿se garantiza una adecuada trasferencia de recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

20. ¿Se cuenta con el recurso humano suficiente para atender a toda la demanda poblacional?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Variable 2

Dimensión salud

21. ¿se logra promover una política nacional para prevenir las enfermedades?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

22. ¿se logra promover una política eficiente para tratamiento de los enfermos?.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

23. ¿La región dispone de presupuesto para lograr atender a los trabajadores de la región de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

24. ¿La gerencia regional de salud tiene la disponibilidad del servicio para sus trabajadores?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

25. ¿en la gerencia regional de salud es accesible los recursos para atender a la población?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

26. ¿La cobertura es accesible es al porcentaje de la población que vive en la región?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSION CALIDAD

27. ¿Se logra otorgar un servicio más a quién más necesita garantizando la accesibilidad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

28. ¿se logra coberturar con el menor costo y tiempo posible el servicio de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

29. ¿Se logra promover metodologías y tecnologías adecuadas para la prestación del servicio?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

30. ¿Se logra alcanzar cobertura e impacto adecuado del servicio de salud ante la sociedad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

31. ¿se logra promover la confianza entre el paciente y el personal de salud?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

32. ¿Se logra el bienestar general de la población?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

DIMENSIÓN DIRECCION

33. ¿Se toma decisiones en la dirección referente a sud pública?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

34. ¿La dirección cumple con las metas en lo que se refiere a servicio de salud pública?,.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

35. ¿La dirección siempre tiene responsabilidad de velar por el servicio de salud de los trabajadores de la región?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

36. ¿La dirección tiene algún plan de estrategias para hacer frente servicio de salud pública en la región?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Gracias