



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño  
del personal asistencial de un hospital general de Guayaquil, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth (ORCID: 0000-0002-3219-6015)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar.

A mi hijo Sebastián como muestra de dedicación y perseverancia, a mis seres de luz que siempre han estado conmigo.

A mi esposo y amigo Alex, por estar en aquellos momentos más difíciles y tormentosos, por sus aportes, por su motivación y apoyo incondicional. A mis padres por su presencia, por sus consejos, por sus palabras sabias, por ser el pilar de mis logros. A mis hermanos por su compromiso y ayuda en este largo camino.

### **Agradecimiento**

A mis tutores por su paciencia y constancia, sus consejos y aportes profesionales siempre útiles y precisos. Al personal médico que desinteresadamente colaboró en la elaboración de este trabajo.

A mi familia por sus ánimos y palabras de fortaleza, a mis compañeros de tesis por las horas interminables de trabajo, de lucha y constancia, por los impulsos mutuos a seguir adelante.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
1.2. Variables, operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población censal de estudio .....	23
Tabla 2 Análisis descriptivo de la gestión de recursos humanos .....	29
Tabla 3 Análisis descriptivo de los indicadores de desempeño .....	30
Tabla 4 Resultado de la prueba de normalidad de las variables .....	31
Tabla 5 Correlación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño .....	32
Tabla 6 Correlación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño .....	33
Tabla 7 Correlación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño .....	34
Tabla 8 Correlación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño .....	35
Tabla 9 Correlación entre la capacitación y los indicadores de desempeño .....	36

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1. Esquema de tipo de investigación.....	20
Figura 2 Análisis descriptivo de la gestión de recursos humanos.....	29
Figura 3 Análisis descriptivo de los indicadores de desempeño .....	30

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022; siendo una investigación por su finalidad básica de carácter, correlacional de naturaleza cuantitativa y tipo transversal con diseño no experimental, en una población censal de 142 profesionales de la salud, utilizando la técnica para recopilar información como la encuesta basado en dos cuestionarios para ambas variables de estudio. Los resultados determinaron que existió relación significativa entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022 ( $X^2 = 10,488$ ;  $p = 0.033 < 0.05$ ). Asimismo, existió relación significativa entre la dimensión admisión de personas y los indicadores de desempeño ( $p = 0.017$ ) y las dimensiones de eficiencia ( $p = 0.024$ ), calidad ( $p = 0.002$ ) y producto ( $p = 0.024$ ); de la misma manera existió relación significativa entre la dimensión organización de personas y los indicadores de desempeño en las dimensiones de eficiencia ( $p = 0.038$ ) y calidad ( $p = 0.019$ ) en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Finalmente, no existió relaciones entre las dimensiones de compensación de procesos y capacitación respecto de los indicadores del desempeño ( $p > 0.05$ ).

**Palabras clave:** gestión, recursos humanos, indicadores, desempeño

## **Abstract**

The objective of this research study was to determine the relationship between human resources management and performance indicators in the health care personnel of a General Hospital of Guayaquil, 2022; being a research for its basic purpose of a quantitative, correlational and cross-sectional nature with a non-experimental design, in a census population of 142 health professionals, using the technique to collect information as the survey based on two questionnaires for both study variables. The results determined that there was a significant relationship between human resources management and performance indicators in the health care personnel of a General Hospital in Guayaquil, 2022 ( $X^2 = 10.488$ ;  $p = 0.033 < 0.05$ ). Likewise, there was a significant relationship between the people admission dimension and the performance indicators ( $p = 0.017$ ) and the dimensions of efficiency ( $p = 0.024$ ), quality ( $p = 0.002$ ) and product ( $p = 0.024$ ); in the same way, there was a significant relationship between the people organization dimension and the performance indicators in the dimensions of efficiency ( $p = 0.038$ ) and quality ( $p = 0.019$ ) in the health care personnel of a General Hospital of Guayaquil, 2022. Finally, there was no relationship between the process compensation and training dimensions with respect to the performance indicators ( $p > 0.05$ ).

**Keywords:** management, resources human, indicators, performance



## I. INTRODUCCIÓN

En consideración a lo que señaló la Organización Mundial de la Salud (OMS), el recurso humano implica ser un factor importantísimo en referencia a la asistencia sanitaria que brinda, el cual es primordial que tenga una adecuada distribución y armonía en concordancia con las necesidades de los pacientes (Cabrera, 2018). No obstante, la promoción del recurso humano no se ve reflejado en la realidad sanitaria, que como efecto de ello se aprecia que sus sistemas de información sanitaria proporcionan datos incompletos y, a menudo, poco fiables, y las encuestas de los establecimientos recopilan demasiados indicadores de utilidad incierta, se centran en un número limitado de servicios y quedan rápidamente desactualizados. Las medidas existentes capturan de manera deficiente el proceso de atención y la experiencia del paciente (Akachi & Kruk, 2017).

En América Latina, existe una realidad complicada, en relación a los sistemas sanitarios, en la que los centros hospitalarios reflejan problemas relevantes el desempeño del mismo, donde no se logra acaparar la atención según la demanda de pacientes, al menos no en su gran mayoría, con un inadecuado trato al usuario, con recursos tecnológicos ineficientes, ambientes inapropiados, atenciones con conglomeraciones de pacientes que conllevan a la insatisfacción del paciente mismo, lo que en general implica una afectación del desempeño del personal asistencial y por ende de la institución en general (Conde, 2020).

Entre algunos estudios que demuestran en el sistema sanitario, la ausencia de logros de desempeño y gestión de recursos humanos, en Brasil Sartorelli et al. (2021) encontró en los profesionales de la salud percepciones tanto positivas como negativas respecto de los equipos y gestiones de trabajo, donde la presencia de falta de motivación se asocia a las restricciones para opinar o asumir decisiones en la institución, así como la falta de incentivos, o incluso el deseo por parte de los colaboradores sanitarias en querer ser escuchados previamente a los decisiones que asumen los directivos gerenciales. En Perú, Otazu (2019) demostró los problemas que existen para acceder a los servicios

sanitarios como efecto de déficits del recurso humano, los tipos de infraestructuras y de recursos tecnológicos, sumado a la ineficiente en las gestiones que se hace con relación a las inversiones en este sector, donde el Estado ha dejado de brindar inversiones económicas en el rubro sanitario. En Colombia el estudio de Pulido & Carvajal (2011) remarco que el problema esencial en el desempeño de los sistemas sanitarios está asociada a la falta de coordinación y compromiso de las entidades sanitarias como institución y su recurso humano, es decir su personal de salud.

En el contexto nacional no se han gestionado adecuadamente los sistemas de promoción sanitaria y de seguridad, en las distintas instituciones y niveles sanitarios según las implementaciones de planes y desarrollo del personal sanitario (Aguilar, 2012). En esa línea, se enfatiza que como producto de la pandemia, todo el sector sanitario a nivel nacional colapso, donde el desempeño de la calidad del servicio se vio opacada en su bajo nivel de capacidades de respuesta a la demanda, lo que conlleva a que no se atiende a todos los usuarios que asistían como producto de la falta del recurso humano especializado así como de los equipos necesarios para la atención, sin embargo dichas deficiencias, no se consideran del todo como efecto de la pandemia sino que incluso es de años y gestiones anteriores, ya que hace años el servicio sanitario público reflejaba déficits en agencia de citas médicas, mucho tiempo de espera del paciente por las amplias colas, donde las fechas para atender son inadecuadas según las necesidades del paciente, otros pacientes son derivados a otros establecimiento por fatal de equipos, etc., implicando mayores gastos para la institución, de tiempo que conlleva a altos niveles de mortalidad, afectando el nivel de desempeño de los establecimientos de salud (Acosta, 2020).

Es un hospital general, de la seguridad social, situado en la ciudad de Guayaquil, con especialidades como, cirugía general, vascular, plástica, urología, cirugía pediátrica, otorrinolaringología, neurocirugía, ginecología, pediatría, neonatología, gastroenterología, reumatología, endocrinología, cardiología, medicina interna, nefrología, nutrición, anestesiología, neurología, oftalmología, odontología, imagenología, mastología, en la cual existe personal

de asistencial diaria y de guardia, no obstante el problema recae respecto a la ausencia de una adecuada gestión del recurso humano, por lo cual no se llega a cubrir las áreas quirúrgicas dado la población asistente afectan así los indicadores y metas de desempeño que tiene el hospital.

En relación a la problemática de estudio, la formulación del problema corresponde a lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022?

Asimismo, los criterios que tienden a justificar el estudio, a nivel de la relevancia social, se pretende beneficiar a la población que asiste a los centros sanitarios dado que con los resultados se pretende que los directores de hospitales y afines asuman decisiones para la mejora de las gestiones que vienen realizando para optimizar el servicio hacia el público y la mejora de su personal. En esa línea a nivel del criterio de la implicancia práctica, el estudio es vital en contribuir con los resultados a las áreas que son las encargadas de gestionar la labor del personal, en cuya práctica implementen una mejor continua donde el personal de salud sienta que se preocupan por sus necesidades y el mismo pueda ejercer un servicio de calidad en pro de alcanzar los objetivos personales y de la institución. Por otro lado, el valor teórico como investigación se justifica en apoyarse en la literatura reciente que fundamente la problemática actual que se está evaluando así como el sustento suficiente para comprender las variables de estudio, siendo pertinente los resultados como aporte a la literatura científica. Con respecto a la utilidad metodológica, el adecuado manejo de la estadística inferencial es vital para asumir hipótesis que den respuesta a las preguntas de investigación, y para ello es fundamental el uso de instrumentos de medición que avalen su validez y fiabilidad, para determinar objetivamente los resultados y sea aporte importante en la comunidad científica.

Entre la descripción de los objetivos de investigación a nivel general: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil,

2022. En perspectiva a los objetivos específicos: Establecer la relación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Establecer la relación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Establecer la relación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Establecer la relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

Finalmente, en este apartado, las hipótesis de investigación, a nivel general implica: Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. En esa línea, las hipótesis específicas aluden a: Existe relación significativa entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Existe relación significativa entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Existe relación significativa entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Existe relación significativa entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional sobre estudios previos, se halló a Souza et al (2021) en Brasil con su aporte, Performance evaluation system to support the coordination of bidding processes management in a University Hospital, se tuvo el objetivo de promover un modelo de apoyo en las gestiones de coordinación de procedimientos de licitación sobre indicadores de desempeño. Siendo un estudio descriptivo, con un diseño de estudio de caso donde se analizaron entrevistas. En el análisis pudo confirmarse que la adecuada estructura de los sistemas de atención que tiene un hospital, ayuda a su desarrollo en base a una adecuada distribución de los puestos de trabajo, donde los indicadores de medición del desempeño laboral sean lo más concretos y comprensibles para todo el personal, lo que faculta el compromiso de los trabajadores, así como el eficaz monitoreo de todas las actividades que deben cumplirse en la institución promoviendo una gestión eficaz y adecuado uso del recurso humano y tecnológico en el sector público.

Queirós & De Freitas (2020) en Portugal en la investigación, Práticas de gestão de recursos humanos nas organizações sociais em Portugal: Um estudo exploratório, tuvo la meta de reconocer como se encuentran los procesos de acciones sobre gestión de los recursos humanos, con relación a un estudio con enfoque cuantitativo, tipo exploratorio y descriptivo, donde se aplicaron cuestionarios propuestos por los investigadores. El análisis dio a conocer que las instituciones valoran como importante, el recurso humano, como estandarte vital de su desarrollo, donde algunas la gestionan más con el manejo económico y otras con el desarrollo profesional. Asimismo, las instituciones valoran la práctica de gestión de los recursos humanos pero la misma depende del tipo de característica del rubro y el nivel de competitividad.

Otazu (2019) en Perú en el estudio, Administración de salud pública y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay, tuvo como la meta de asociar la administración de la salud pública y las gestiones en el recurso humano, en una investigación de tipo correlacional en un muestreo con 203 profesionales, Perú, en donde se aplicaron encuestas. En los resultados

se halló que la administración de salud pública y la gestión de los recursos humanos se asociaron significativamente ( $Rho = 0,065$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Concluyendo que ante dicha asociación es importante optimizar las prestaciones de los servicios asistenciales y administrativos respecto de la calidad y eficiencia.

En los estudios en el ámbito nacional se halló a Armijos & Núñez (2020) en su estudio, Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador, con el objetivo de diseñar e implementar modelos de indicador a fin de medir el desempeño; en un estudio de tipo descriptivo, de revisión de la literatura realizado en un hospital mediante la realización de entrevistas. Entre indicadores que deben mejorarse se encontró los niveles de satisfacción de los pacientes, y entre las causas para que estos indicadores no se adecuen al estándar se asoció a la carencia de personal sumado al tiempo de espera para que el usuario sea atendido. Otro indicador fue la satisfacción profesional, debido a la insatisfacción respecto a tipo de remuneración y beneficio, la condición del ambiente laboral, interacciones sociales, seguridad laboral, tipos de incentivo o premios además de las capacitaciones, todo ello asociado a los crecimientos y desarrollos profesionales.

López & López (2019) en su investigación, Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas, tuvo la meta de analizar el desempeño del servicio sanitario, siendo un estudio de tipo descriptivo – explicativa presentada, cuya muestra fue el personal de salud de una clínica privada. En los resultados se halló que, entre los indicadores, como ocupación hospitalaria se alcanzó un promedio de 60% en consideración a un estándar equivalente del 100%. En relación al uso de las camas en el centro hospitalario público, pudo indicarse un nivel promedio del 85% siendo un valor bajo en relación al estándar de 95% del logro de dicha demanda.

Martínez (2018) en Quito en su estudio, Indicadores claves de rendimiento (key performance indicators – kpis) en el servicio de emergencias de adultos

del Hospital Carlos Andrade Marín en el mes de enero de 2018, tuvo como objetivo conocer los indicadores clave de rendimiento en el servicio de emergencias, siendo un estudio no experimental, analítico, según un muestreo de 364 pacientes. Se halló que el tiempo total para la atención en triajes I y II solamente se llegó a cumplir sobre un 14% a un 23%. Además, en los triajes III el IV 1,5%, el tiempo de logro fue ineficiente. Asimismo, llegó a darse asistencia de forma consistente a los niveles de traumas leves 98% y solamente el 2% implicaron traumas graves, lo que evidenció un sistema inadecuado de referencia y contra-referencia. Además, los índices sobre reingresos según las primeras 72 horas fue del 43%, lo cual fue altamente superior al estándar internacional (0,6%).

De acuerdo con la variable de gestión de recursos humanos, se asume al respecto la teoría sistémica y la gestión de proceso: La teoría general de sistemas, en adelante denominada TGS alude un modelo multidisciplinario, propuesto el siglo anterior por Ludwig Von Bertalanffy el cual tuvo como objeto analizar la aplicabilidad de los sistemas en todos los niveles. En esa línea se dice que existe una alta complejidad que se dan en las relaciones de entidades, grupos e individuos, lo que conforman sistemas abiertos los cuales están en constantes interacciones con el ambiente (Chiavenato, 2007). En esa línea, este modelo sistémico de las gestiones humanas en los entornos organizacionales, da a comprender lo complejo de las interacciones de las personas en dichos entornos (Armas et al., 2017). De acuerdo con Chiavenato (2009), una organización está compuesto de áreas o departamentos que se conciben como subsistemas que se encuentran interrelacionados en base un suprasistema. Por lo que desde esta perspectiva la gestión humana tiene que estudiarse en base a todos los procesos que existen en la organización los cual aparentemente se encuentran distribuidos de forma independiente, aunque en el fondo se da una gran interrelación entre los mismos.

Entre las definiciones de la gestión de los recursos humanos, según Vieira (2014) implica un proceso de gestión administrativo donde tiende a incluirse aspectos como admisión, selectividad, capacitaciones, reclutamientos, seguridad y salud ocupacional, auditoria de personal, etc. Asimismo, para

Bohlander et al. (2018) implica el uso del recurso humano en pro de lograr las metas instituciones. Mientras que, según Armas et ál. (2017) alude a las gestiones responsables e imparciales en referencia a los equipos de trabajo y sus integrantes partícipes en el ámbito productivo y/o de los servicios que ofertan las diferentes entidades, en la que el gestor humano tiende a ejercer la función de arbitraje, posibilitando en adecuado equilibrio en pro de cumplir las metas tanto a nivel personal como de la organización.

Para efectos de la investigación se ha asumido a Armas et al. (2017) quien propone las siguientes dimensiones de la variable gestión de los recursos humanos en las que se destacan, la admisión de personas, la organización de personas, la compensación de procesos y la capacitación.

Con relación a la primera dimensión de admisión de personas, según Armas et al. (2017) hace referencia a procedimiento que se aplican en pro de añadir noveles trabajadores a la institución. Es posible llamarse procedimiento de provisionamiento o suministros de personal, en la que está incluido procesos de reclutamientos y selección de personal. También se puede asumir esta dimensión como una serie de procesos que tiene como fin llegar a reclutar y seleccionar a un grupo específico de trabajadores que cumplen cabalmente con las especificaciones de un puesto en particular y que serán incorporados a la organización de forma paulatina mediante pasos que promoverán la capacitación y el involucramiento del trabajador a su nuevo lugar de trabajo de tal manera que el mismo se valla familiarizando en el entorno laboral (Alles, 2006; Chiavenato, 2014; Armas & Asencio, 2016).

Entre sus indicadores se menciona al reclutamiento y selección. Reclutamiento implica un procedimiento generado por un grupo de participantes que poseen ciertas competencias ideales para desempeñar un puesto laboral específico en cuya etapa primaria implica el procedimiento de contratación de personal (Gómez et al., 2008). Además, implica una serie de procesos atrayentes de posibles candidatos que poseen cualidades y capacidades ciertamente ideales para realizarse en un puesto de trabajo en



una empresa (García et al., 2016). Además, viene siendo sistemas informativos mediante la cual la empresa puede divulgar y ofrecer a los mercados de recursos humanos, la oportunidad de trabajo que necesita (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, la selección, implica un proceso en la que llega a compilarse todo un conjunto de información referencia a potenciales candidatos que están postulando para un puesto laboral, donde se hace un análisis comparativo sobre las capacidades, competencias y habilidades del postulando con el perfil del puesto de trabajo determinando la elección más objetiva por aquel trabajador que cumple en mayor medida con las exigencias y criterios del puesto de trabajo (Dolan et al., 2007; Werther & Davis, 2008; Rivera, 2019).

Cabe señalar que el estudio de Chavez & Condori (2019) confirmaron asociaciones importantes que se dan en la admisión de personas en relación a los indicadores del desempeño laboral, de tal manera que cuando los procesos de admisión se promueven de forma objetiva, se aprecia un recurso humano idóneo, el cual debe estar en constante capacitación si se quiere obtener mejores resultados para alcanzar las metas de la institución. De la misma forma, Asencios (2017) refirmó la postura de estas asociaciones de las variables, infiriendo que es esencial promover estrategias que fomenten mayores conocimientos que se dieron durante el proceso de admisión de tal manera que se consoliden en mutuos aprendizajes entre compañeros de trabajo afianzando así los grupos laborales para el logro de mejores desempeños.

Sobre la segunda dimensión relacionada a la organización de personas, para Armas et al. (2017) alude al proceso de diseño de roles que los colaboradores tendrán que desempeñar en la organización, donde se orienta y acompaña en dicho desempeño. En la que se encuentra incluido los diseños organizacionales, de los cargos, la descripción y análisis del cargo, la evaluación de la productividad y las orientaciones al personal. Además, se refiere al proceso integrativo en la empresa de colaboradores nuevos, los diseños de puestos y las evaluaciones del desempeño en los puestos

(Chiavenato, 2007). De acuerdo con Nicholls (1984) se refiere a la orientación encaminada hacia los objetivos que debe lograr el personal, el interés sobre los tipos de labores que debe desempeñar, los aspectos afectivos asociados a la obtención de resultados, sumado al como los colaboradores interpretan y estructuran de manera coherente la consecución de sus objetivos. En otras palabras los procedimientos de orientación implica métodos eficaces en pro de tener un mayor ritmo en los procedimientos de socialización y conseguir que desde ya los nuevos colaboradores contribuyan de forma efectiva (Alvarado & Toro, 2016).

Entre sus indicadores aluden a, diseño de puestos, evaluación de desempeño, asignación de puesto. El diseño de puestos, son procedimientos de arriba hacia abajo donde la institución crea puestos laborales y se establecen de forma específica las acciones que debe ejecutar el colaborador (Bakker & Demerouti, 2013). Implica un procedimiento que se basa en definir las actividades que están constituidas sobre los puestos y tienden a diferenciarse en relación a otros puestos laborales (Mariño, 2011). Evaluación de desempeño, implica las capacidades de coordinación y organización de acciones que al integrarse modelan la conducta de los colaboradores involucrados en los procesos productivos (Robbins & Coulter, 2005). Asimismo, es la realización por voluntad propia de la selección de comportamientos que facilitarían el logro de objetivos en la empresa (Valera & Salgado, 2010). Asignación de puestos, alude a la forma de designar una serie de actividades y de cargos a cada colaborador en la interna de la organización, incluyendo la designación de los mismos colaboradores, de los distintos recursos tanto inmuebles como muebles, productos, máquinas, entre otros (Mariño, 2011).

En consideración con el aporte de Caceda (2021) en el mismo se pudo confirmar que la organización del personal se asocia de manera importante con los indicadores del desempeño, de tal manera que es fundamental el alto involucramiento de los directivos para promover sistemas de gestión que organicen adecuadamente al personal que se tiene a cargo, considerando las necesidades y requerimientos del puesto y sosteniendo recursos humanos

comprometidos y capacitados para consolidar y alcanzar los indicadores de desempeño planteados en la organización. De la misma manera Chavez & Condori (2019) sostienen que es importante mantener un adecuado control de la gestión de la organización del personal el mismo que debe constantemente monitorizarse de forma sistemática para tener claridad de que los procesos de trabajo se están realizando conforma se han planeado, y poder realizar los ajustes necesarios, si en caso no se estuvieran logrando los desempeños esperados.

Para Armas et al. (2017), la tercera dimensión implica la compensación y mantenimiento de las personas, que vienen siendo procedimientos que se utilizan en pro de motivar al persona y dar satisfacción según las necesidades personales. Se incluye, recompensas, remuneraciones, beneficios y servicios sociales. Asimismo, las compensaciones se otorgan en base a la labor realizada mediante el beneficio de ley que esta previamente establecida a que cada colaborador debe recibir por su labor, siendo un derecho legítimamente ganado, por otro lado, los incentivos implican beneficios brindados por la empresa en base a adecuados niveles de desempeños, como ejemplo de incentivos pueden ser de tipo económico, en especies o no financieros, por decir un tiempo de compensación con la familia, desarrollo y capacitación de estudios, tener un adecuado ambiente laboral, etc. (Grados, 2018). Se refiere al nivel remunerativo de cada colaborador de una empresa en base a aspectos como las funciones, el grado de responsabilidad y requerimientos de los colaboradores para ocupar un cargo. Además, tienden a basarse en premiar los desempeños positivos, las recompensas intrínsecas e extrínsecas (Choquecota, 2013). También alude a las recompensas que los colaboradores reciben en base a actividades que desarrollo para una empresa (Chiavenato, 2007).

Entre sus indicadores implica, las recompensas, remuneraciones, incentivos. Recompensas, alude a componentes de intercambios en la que la persona es consciente de que recibirá un aporte en base a las funciones que desempeña (Ramos et al., 2019). Implica también aquello que tiende a otorgarse por parte

de los empleadores en relación a la productividad del trabajador (García et al., 2012). Con respecto a las remuneraciones, se comprenden en base una manera de contraprestación que se suceden en los marcos de relaciones laborales, en la que un trabajador promueve riquezas por las labores que desarrollo y a partir de ello, se le brindan recompensas económicas (Zuñiga, 2020). Además, se refiere al salario que se da al trabajador, el mismo que pudiera estar acorde o no a los mercados laborales (Chiavenato, 2009). Los incentivos, alude a una herramienta de nivel gerencial que promueven la satisfacción del trabajador e influyen por ende en el desempeño del mismo en mejoría de un servicio de calidad (Aguar et al., 2012).

Considerando a Gomes (2021) el mismo llegó a consolidar el hecho de que la compensación y mantenimiento de las personas tiene una alta relación con los indicadores de desempeño, destacando que cuando un colaborador percibe que su esfuerzo y trabajo es bien reconocido por la organización, se promueve un adecuado desempeño laboral. En esa línea, Chava (2015) refirmó dicha relación de variables, destacando que el problema con las organizaciones es que en la gran mayoría se desconocen las necesidades de los colaboradores o no se tienen adecuados sistemas de control que garanticen un desempeño laboral acorde al grado de esfuerzo, lo cual afecta negativamente el logro de objetivos. De tal forma que según Caceda (2021) los procesos compensatorios deben ser claros y concretos, reflejados en un adecuado diseño de puestos y evaluado de forma consistente por el área de recursos humanos o supervisores que promuevan labores desafiantes y compensaciones concordantes que generen la suficiente motivación y satisfacción de los colaboradores por alcanzar las metas organizacionales.

Mientras que la cuarta dimensión de capacitación y desarrollo de personas, Armas et al. (2017) refiere que alude al proceso que se aplica en pro de realizar capacitaciones para aumentar y promover los desarrollos profesionales de los colaboradores. Además de implementarse mediante entrenamientos y desarrollo de personal, con talleres y programas de carrera, de comunicación e incluso de integraciones. Además se puede señalar que los desarrollos del

recurso humano se asocia a una mejor valoración de la empresa, por lo que es fundamental dejar de lado que el gasto invertido no retornará (Ibáñez, 2011), además según Mondy (2005), sostiene desarrollar el recurso humano implica no solamente el desarrollar capacitaciones, sino que incluye planeaciones de carrera individual y de actividades de desarrollo. Asimismo, la capacitación y del desarrollo sobre el recurso humano se refiere a una serie de políticas y acciones que se gestionan en las organizaciones propuestas para reconocer y optimizar las habilidades de los trabajadores, sumado a nivel de compromiso y gratificación con la empresa (Oltra, 2005).

Entre sus indicadores formación y desarrollo, higiene y seguridad, calidad de vida. Formación y desarrollo, alude al nivel de desarrollo que tienen los profesionales, a los cuales se tratará de orientarlos en razón del nivel de esfuerzos en pro de desarrollar las competencias y aprendizajes (Armas & Asencio, 2016). Además, la formación implica un factor relevante para promover a los profesionales en su desarrollo, a fin de que tiendan a progresar sobre las actividades de su profesión (Imbernon, 2013). La Higiene y seguridad, alude alusión a una serie de actividades y métodos predeterminados en pro de ejercer un control y prevención de accidentes laborales y/o enfermedades en los colaboradores (Denton, 1994). Asimismo, se refiere a un tipo de disciplina basada en la prevención de algún tipo de enfermedad o lesión producto del entorno laboral, además se tiende a promocionar la salud en el colaborador (Pérez, 2014). Calidad de vida, alude al bienestar individual que se deriva del grado de satisfacción en el desarrollo de labores relevante para la persona (Ferrans, 1990). Asimismo, implica un tipo de evaluación multidimensional, en base a aspectos personales, socio-normativos, de los sistemas personales y ambientales de las personas (Lawton, 1999).

En tanto que, de acuerdo con Torres (2020) los procesos de capacitación se relacionan con los indicadores de desempeño, por lo que es vital que se realicen este tipo de procedimientos lo más objetivo dado que si se llega a complementar un buen proceso de capacitación, el mismo se reflejará en un adecuado rendimiento laboral. En esa línea Bardales (2019) confirma dicha

relación de variables, añadiendo que la consolidación de un buen recurso humano implicó un mayor valor para la organización, y si fuera el caso contrario, la empresa corre el riesgo de fracasar en su intento por lograr sus objetivos, por lo que es importante, el monitoreo y la evaluación constante. De ahí que Chávez, 2016) sostiene que es importante la planeación y ejecución de capacitaciones continuas que afiancen los conocimientos y desempeños en la que se promuevan planes y estrategias que optimicen las tareas laborales.

Con respecto a las variables de los indicadores del desempeño, se asumen la teoría de Balanced Scorecard de Kaplan y Norton (1992). Se refiere a un modelo multidimensional que es vital para analizar los rendimientos de las organizaciones, donde el desempeño de las entidades se analiza desde 4 aspectos: accionista, clientes, procedimientos internos y de aprendizajes y crecimientos. Si llegan a ser lo adecuadamente suficiente o no dichos aspectos, dependerá del tipo de empresa, de las circunstancias además de las unidades estratégicas de negocio, etc. El aspecto del accionista se expresa en pro de los objetivos financieros (utilidades sobre el capital, sobre los activos netos, rendimientos, etc.). El aspecto de los clientes, se expresa en la meta de los clientes (participaciones del mercado, números de quejas o devoluciones, etc.). Desde el aspecto de procesos internos, se refiere a los objetivos operacionales de procesos (tiempos de entrega de pedidos, tiempo del ciclo de desarrollo del producto, costos por unidad de producción, etc.) (Silva, 2009). Mientras que el aspecto del aprendizaje y el crecimiento, tiende a expresarse en objetivos de aprendizajes e innovaciones (cantidad del personal capacitado, porcentajes de los cargos que ya están asignados, nivel de rotación de personal, cantidad de innovación según los productos o procesos anules, y etc.).

En esa línea las instituciones deberían de fundamentar su sistema administrativo y de mediciones en funciones de estrategias y competencias. Sin embargo, distintas entidades desarrollan estrategias en base a las relaciones con el cliente, la competencia y las fortalezas de la organización, lo que en simultaneo hacen es estar motivando y midiendo los desempeños solo en cuestionares de indicadores financieros (Silva, 2009). En esa línea, el Sistema

Balanced Scorecard de Indicadores de Gestión refieren que el aspecto financiero viene siendo un criterio crítico de los desempeños organizacionales y de negocios, sin embargo el modelo teórico, sugiera que las organizaciones deberían de dar mayor énfasis a un sistema integral más compacto sobre sus mediciones en la que se junte el análisis de los clientes, los procesos internos y los trabajadores, donde los sistemas de desempeño puedan garantizar el éxito organizacional al largo plazo.

Por ello, desarrollar un conjunto de mediciones balanceados, tiende a proveer un adecuado sistema comunicativo sobre lo que trata la visión de la empresa junto con sus estrategias en coherencia con las medidas de los desempeños (Silva, 2009). Asimismo, es importante señalar que las mediciones no solamente han de concebirse en base a herramientas de medida y del desempeño, también debe de tomar como parte integral de las estrategias del servicio o producto que oferta la organización. De ahí que pueda comunicarse las estrategias del negocio y la producción del personal se orienten coordinadamente hacia objetivos compartidos. En cuestiones generales, el Balanced Scorecard puede utilizarse en base un sistema comunicativo de brinda aprendizajes e información que otorgue control. Además, los cuatro aspectos que se resaltaron previamente, promueven un adecuado balance sobre las metas en el corto y largo plazo (Silva, 2009).

Entre los concepto de los indicadores del desempeño, para Caballero et al. (2015) viene siendo una representación (cuantitativa de preferencia) que de un conjunto de variables, por la que puede llegar a registrarse, procesarse y representar informaciones importantes en pro de estimar el grado de avances o retrocesos de los logros de un objetivo particular en base un periodos de tiempo establecidos, la misma que podrá ser de forma objetivo verificable, la misma que al compararse con un estándar de referencia pudiera informar el progreso o no a fin de poder promover una acción correctiva o preventiva, según el caso. Según Arango et al. (2017) implican representaciones cuantitativas que puede ser verificables, mediante la cual se tienden a registrar, procesos e informar un conjunto de datos esencial para realizar un proceso de

medidas de logros y avance o incluso de retrocesos sobre determinadas metas. Mientras que según Armijos & Núñez (2020), estos indicadores se orientan a optimizar los desempeños de los centros hospitalarios, los mismos que son fáciles en sus interpretaciones y son factibles de estimarse sin necesidad de invertir mucho dinero, además de no requerir de excesivos esfuerzos en el proceso de recopilación de información, los mismos que se respaldan de otros sistemas informativos.

Cabe resaltar que en el estudio se ha asumido la propuesto de Caballero et al. (2015), para quien las dimensiones de la variable indicadores de desempeño implica: la eficiencia, la calidad, y el producto, las mismas que se detallan a continuación.

Según Caballero et al. (2015), la primera dimensión de eficiencia, alude a un conjunto de indicadores que se basan en establecer medidas asociadas al nivel de avances de logros de metas específicas y del empleo de ciertos recursos en el alcance de estas. Además, esta medida de logro pudiera contrastarse de manera cuantitativa a través de diversos costes en base al grado de cumplimiento o no, no solamente de tipo monetario, sino además de tipo temporal, además del uso de los recursos humanos, etc. (Caballero et al., 2015).

Destacando entre los indicadores, el promedio de análisis de laboratorio y consultas pre quirúrgicas por consulta externa, el mismo alude a uso de recursos de laboratorios por cada una de las atenciones de consultas externas, la misma que se asocia a la calidad de atenciones. La distribución médico – paciente, se refiere al tiempo de consulta médica designada como aquel espacio en donde el profesional de salud brinda sus servicios al paciente, el mismo que va a depender de sobremanera de las características individuales de cada uno de ellos; en las especialidades clínico-quirúrgicas en adulto, donde el tiempo estipulado es de 20 minutos tanto para la primeras consulta como las subsecuentes. Además la jornada laboral de trabajo corresponde a 8 horas, de acuerdo a lo anteriormente mencionado se debería atender un promedio de 21



pacientes, otorgándole los principios de equidad y calidad (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2019). Mientras que, el promedio de permanencia: tiende a medir el nivel de aprovechamientos que se hacen de las camas hospitalarias y de forma indirecta de la calidad del servicio brinda, dado que, en circunstancias excesivas hospitalaria, pudiera reflejarse, entre diversas causas déficits técnicos. Además, se asocia con los promedios de días asistenciales recibidos por los pacientes hospitalizados en un periodo de tiempo. Las cancelaciones de procedimientos quirúrgicos, tiende a medirse las proporciones de intervención quirúrgica que, al programarse, luego fueron luego suspendidas, permitiendo identificar déficits en los procesamientos asociados a la intervención quirúrgica. Asimismo, el equipo humano quirúrgico este debe estar conformado por el especialista quien realiza la cirugía, el primer ayudante también especialista, el segundo ayudante que puede ser un médico general, interno de medicina o licenciado en enfermería y la persona que va instrumentar, es decir que dará las comodidades y los instrumentos oportunamente acorde a la necesidad del médico que realiza la intervención (MINSa, 2019b). Con relación al rendimiento de camas, permite evidenciar el número de pacientes enfermos que fueron tratados por cada cama, en otras palabras, el egreso que una cama de generado a lo largo de un periodo. La razón de emergencias por consultas médicas: ayuda a reconocer y generar evaluaciones en razón de las magnitudes de atención por emergencia relacionadas con atenciones de consulta externa en un periodo. El rendimiento de sala de operaciones, es importante para analizar los promedios de intervención quirúrgica realizadas por cada sala de atención quirúrgica, ayudando a reconocer el nivel de uso de salas quirúrgicas (pudiéndose calcular por separado los promedios de salas de emergencia y de las destinadas sobre operaciones electivas). Asimismo, el rendimiento sala de operaciones (Cirugías de Emergencia), implica los números de intervención quirúrgica (en salas de emergencia), relacionadas a cada turno quirúrgico ejecutado por unidad de tiempo (mes). En tanto que el rendimiento sala de operaciones (Cirugías Electivas), alude a los números de intervención quirúrgica (en salas de cirugía electiva), asociado a cada turno quirúrgico ejecutado por unidad de tiempo (mes). Finalmente, el grado de resolutivez del establecimiento de salud,

tiende a referirse los números de referencia ejecutadas en un centro sanitario, en base a las consultas médicas realizadas en el mismo periodo de tiempo.

Con respecto a la segunda dimensión que es de calidad, para Caballero et al. (2015) hace referencia al tipo de indicadores que pretende realizar mediciones sobre elementos asociados a las capacidades que tiene la institución en pro de dar atención sobre las necesidades y demandas del usuario externo en aspectos de inmediatez y rapidez al momento de brindar sus servicios o bienestar ofertados. Siendo entre sus indicadores, las infecciones intrahospitalarias, que se refieren a procedimientos de infección que suceden a lo largo de la hospitalización que sufren los pacientes alrededor de 48 a 72 posterior al ingreso o también, posterior al egreso, los cuales no se hallaban manifiestos ni en incubación durante la admisión; indistintamente de las causas que motivación la hospitalización. Además, la tasa neta de mortalidad hospitalaria, implica el número de personas fallecidas en la institución en relación a la totalidad de egresos a lo largo de un mismo periodo, en consideración solamente las muertes ocurridas durante las 48 horas de ingresado el usuario (MINSa, 2013). Mientras que, los pacientes en lista de espera quirúrgica, se refiere al excesivo nivel de demandas que existen sobre los servicios respecto de la oferta inmediatamente disponible (Pablos & García, 2021). En tanto que, las quejas - reclamaciones en consulta, alude a las acusaciones y reclamos de los usuarios externos que asisten al centro hospitalario, en base a una serie de deficiencias o dificultades que han encontrado durante la atención brindada, sea por elementos de tipo burocrático o de los servicios recibidos, donde se promedian las quejas que fueron atendidas sobre aquellas que se logró corregir (MINSa, 2001).

Mientras que de acuerdo con Caballero et al. (2015), la última dimensión es de producto, la cual está enfocada en las mediciones de impacto sobre las gestionar de procesos que se dan sobre grupos de trabajadores en los periodos cortos, medianos y de largo plazo relacionadas a las cantidades de bienes o servicios producidos por una entidad. Entre los indicadores la productividad hora médico, se refiere a la evaluación que se hace de la productividad de los

recursos médicos, al poder reconocer los números de atenciones que tiende a realizar por cada una de las horas programadas en su labor de consulta externa. Asimismo, el rendimiento hora médico, viene siendo los números de productos logrados, en referencia a los recursos utilizados por las unidades de tiempo. En tanto que la concentración de consultas, es vital para analizar los promedios de consulta otorgados por cada uno de los usuarios que asistieron a la institución a lo largo de un periodo. Finalmente, la utilización de los consultorios, hace alusión a la asociación que se da entre consultorios funcionales y físicos, en otras palabras tiende a analizarse la utilización de consultorios por consulta externa médica, establecida por los números de turnos que se tienden a otorgar para las atenciones de consulta, entendiendo que cada uno de los turnos posee un tiempo de 4 horas (MINSA, 2013).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación estuvo orientada en un enfoque cuantitativo, relacionado a que en el estudio se medirá, describirá, analizará, verificará y conllevará todo ello a dar explicaciones sobre una serie de fenómenos que se analizan en una población investigada (Maldonado, 2018).

Además, el estudio se orientó al tipo básico, implicando una investigación que indaga sobre un sinfín de nuevos conocimientos de interés para el investigadores, sin embargo no contienen un propósito práctico en el corto plazo (Sánchez et al., 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

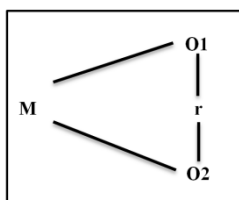
El diseño investigativo fue no experimental, con referencia a investigaciones en la que no se producen arbitrariamente algún tipo de variación sobre los constructos de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Aunado a ello, el estudio fue transversal, lo que implica que la medición en la recolección de informa se desarrolló en un solo momento sin lapso de repetición o de monitoreo posterior (Manterola et al., 2019).

La investigación fue correlacional, misma que se refiere a que en el estudio se pretende confirmar las asociaciones que se pueden suceder entre constructos o variables de análisis, en ausencia del determinismo de causalidad (Pimienta, 2017).

Este diseño se simboliza de la siguiente manera:

**Figura 1.**

*Esquema de tipo de investigación*



Dónde:

O<sub>1</sub>: Gestión de recursos humanos.

O<sub>2</sub>: Indicadores de desempeño.

r : Relación

M: Muestra: Personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil.

### **3.2. Variables, operacionalización**

**Variable independiente cualitativa:** Gestión de recursos humanos

#### **Definición conceptual:**

Alude a las gestiones responsables e imparciales en referencia a lo equipos de trabajo y sus integrantes partícipes en el ámbito productivo y/o de los servicios que ofertan las diferentes entidades, en la que el gestor humano tiende a ejercer la función de arbitraje, posibilitando en adecuado equilibrio en pro de cumplir las metas tanto a nivel personal como de la organización (Armas et al., 2017)

#### **Definición operacional:**

Esta variable pudo estimarse en relación al Cuestionario de gestión de recursos humanos el mismo que contiene 23 reactivos dividido en 4 componentes como, admisión de personas (4 ítems), organización de personas (9 ítems), compensación de procesos (4 ítems), capacitación (6 ítems).

#### **Dimensiones/indicadores:**

Dimensión de admisión, entre sus indicadores: reclutamiento, selección.

Dimensión de organización de personas, entre sus indicadores: diseño de puestos, asignación de puestos, capacitación, evaluación de desempeño.

Dimensión de compensación de procesos, entre sus indicadores: recompensas, remuneraciones, beneficios.

Dimensión de capacitación, entre sus indicadores: entrenamiento y desarrollo,

programas de cambio y desarrollo de carreras, programas de comunicación e integración.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente cualitativa:** Indicadores de desempeño

**Definición conceptual:**

Viene siendo una representación (cuantitativa de preferencia) que de un conjunto de variables, por la que puede llegar a registrarse, procesarse y representar informaciones importantes en pro de estimar el grado de avances o retrocesos de los logros de un objetivo particular en base un periodos de tiempo establecidos, la misma que podrá ser de forma objetivo verificable, la misma que al compararse con un estándar de referencia pudiera informar el progreso o no a fin de poder promover una acción correctiva o preventiva, según el caso (Caballero et al., 2015).

**Definición operacional:**

Este constructo se estimó en uso del Cuestionario de indicadores de desempeño que se compone de 24 ítems y es conformado de 3 dimensiones, eficiencia (13 ítems), calidad (3 ítems), producto (8 ítems).

**Dimensiones/indicadores:**

Dimensión de eficiencia en sus indicadores: promedio de análisis de laboratorio y consultas pre quirúrgicas por consulta externa, distribución médico – paciente, promedio de permanencia, cancelaciones de procedimientos quirúrgicos, equipo humano quirúrgico, rendimiento de sala de operaciones, grado de resolutivez del establecimiento de salud.

Dimensión que es de calidad los indicadores: infecciones intrahospitalarias, pacientes en lista de espera quirúrgica, quejas- reclamaciones en consulta.

Dimensión de producto entre los indicadores: productividad hora médico, rendimiento hora médico, concentración de consultas, utilización de los consultorios.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población:

La población está comprendida en base al total de individuos que contienen determinados atributos y son objeto de análisis (Millones et al., 2016). En esa línea, en la investigación se asumió a todos los elementos que contiene la población, considerada, población censal, cuando se trabaja y analiza a todas las personas de dicha población (Durán et al., 2019). En ese sentido la población censal de estudio se conformó de 142 profesionales de la salud entre varones (86) y mujeres (56) de un Hospital General de Guayaquil.

**Tabla 1**

*Distribución de la población censal de estudio*

Área de trabajo	F	%
Cirugía general	42	29.6%
Traumatología	28	19.7%
Cirugía vascular	14	9.9%
Cirugía plástica	18	12.7%
Cirugía pediátrica	21	14.8%
Cirugía urológica	19	13.4%
Total	142	100%

*Nota:* Área de estadística de un hospital general del año 2022

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión**

Colaboradores de salud especialistas de las áreas quirúrgicas de cirugía general, traumatología, ginecología, cirugía vascular, cirugía plástica, cirugía pediátrica, cirugía urológica.

Trabajadores de la salud que se hallan en adecuadas condiciones de salud.

Trabajadores de la salud que participan voluntariamente.

## **Criterios de exclusión**

Trabajadores de salud especialistas de las áreas clínicas.

Trabajadores de la salud que se hallen de permiso o licencia

Trabajadores de la salud que no respondieron todas las preguntas de los instrumentos.

**Unidad de análisis:** Médicos especialistas asistenciales de un hospital.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La investigación se orientó por el uso de la técnica de encuestado, referido a un proceso que promueven recolectar un conjunto de informaciones en base a un instrumento denominado cuestionario (Sánchez et al., 2018).

#### **Instrumento:**

El instrumento del estudio fue el cuestionario, referidas a una serie de ítems que se hallan organizados de manera específica a fin de poder indagar y recolectar información particular sobre una problemática específica (Pimienta, 2017).

Para la primera variable se utilizó el Cuestionario de gestión de recursos humanos, propuesto por la investigadora de estudio, el cual tiene como objetivo medir la percepción de los trabajadores de salud sobre la gestión de los recursos humanos de un hospital general. Este instrumento se compone de 23 ítems y es conformado de 4 dimensiones, admisión de personas (4 ítems), organización de personas (9 ítems), compensación de procesos (4 ítems), capacitación (6 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: nunca (1), ocasionalmente (2), algunas veces (3), frecuentemente (4), siempre (5).

En referencia con el segundo constructo de estudio, se utilizó el Cuestionario de indicadores de desempeño propuesto por la investigadora de estudio, el cual tiene como objetivo medir los indicadores de desempeño en el personal de salud de un hospital. Este instrumento se compone de 24 ítems y es conformado de 3 dimensiones, eficiencia (13 ítems), calidad (3 ítems), producto



(8 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), a veces (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Validez y confiabilidad: Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir (Manuel Martínez & March, 2015). Al respecto para la determinación de la validez se realizó la validez de contenido la cual se refiere el análisis descriptivo que tiene un instrumento de medición cuyos componentes están referidos a un constructo teórico y el experto trata de cuidar dichos fundamentos (Vesga & Ruiz, 2016).

**Tabla 2**

*Validación de los instrumentos de gestión de recursos humanos e indicadores de desempeño*

<b>Experto</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Criterios</b>	<b>CVI. Lawshe</b>
<b>1</b>	Magister	Médico tratante de cirugía general y profesor de cirugía de la Universidad Católica de Guayaquil	Jorge Alberto Sarmiento Bobadilla		
<b>2</b>	Magister	Médico tratante de cirugía general, director de centro médico MEDIKAI Duran y profesor de cirugía de universidades de Guayaquil	Wellington Oswaldo Ibarra Pacheco	Pertinencia Relevancia Claridad Suficiencia	1.00
<b>3</b>	Magister	Médico tratante de cirugía general y responsable del servicio de cirugía general del Hospital IESS Ceibos	Fabricio Giovanni Briones Rodríguez		

*Nota:* Validez de contenido por tres expertos

Confiabilidad: alude a la medición de un constructo en distintas circunstancias y se obtienen los mismos resultados de lo que se pretende medir (Manuel Martínez & March, 2015). Al respecto en el estudio llegó a obtenerse la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, cuyo valor está entre 0 y 1, donde un coeficiente de cero es igual a cero de confiabilidad y un coeficiente de 1 indica alta confiabilidad, donde los análisis arrojaron lo siguiente:

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>N° ítems</b>	<b>Coeficiente Omega de Mc'Donald</b>	<b>Coeficiente Alfa de cronbach</b>	<b>Categoría</b>
Gestión de recursos humanos	23	$\omega = .941$	$\alpha = .939$	Elevada
Dimensión admisión de personas	4	$\omega = .818$	$\alpha = .792$	Buena
Dimensión organización de personas	9	$\omega = .831$	$\alpha = .829$	Buena
Dimensión compensación de procesos	4	$\omega = .689$	$\alpha = .666$	Mínimamente aceptable
Dimensión capacitación	6	$\omega = .878$	$\alpha = .877$	Muy buena
Indicadores de desempeño	24	$\omega = .980$	$\alpha = .939$	Excelente
Dimensión eficiencia	13	$\omega = .971$	$\alpha = .792$	Excelente
Dimensión calidad	3	$\omega = .887$	$\alpha = .666$	Buena
Dimensión producto	8	$\omega = .949$	$\alpha = .877$	Elevada

*Nota:* Coeficientes de confiabilidad

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de recolección de información dio como inició la apreciación del entorno sobre una población específica y un problema latente que se suscita constantemente y que es de interés para la investigadora. De tal manera que fue plausible el análisis de un conjunto de datos procedentes de investigaciones previas, estudios, informes, libres, reportes, etc., que fundamenten la problemática de estudio, sumado al aporte de modelos teóricos y autores que sustenten las variables de estudios. En cuanto a la población que se pretendió investigar fue fundamental establecer contacto con los directivos de la institución a la que forman parte la muestra de estudio, en donde fue fundamental entablar un diálogo de trabajo para exponer los propósitos que sigue la investigación y la importancia de la misma para con la institución investigada y su personal, quedando plenamente consolidado por la emisión del documento de solicitud de permiso. De la misma manera el contacto con la muestra de estudio se dio via wasap y/o telefónica donde se emitió toda la información de lo que pretende el estudio y su importancia, quedando que la participación de la muestra estuvo plasmada en el documento de consentimiento informado, y que dio a conocer que en línea generales, la participación de totalmente voluntaria. Durante la etapa de evaluación que fue vía online, se enviaron los instrumentos de estudio al correo electrónico y se brindaron todos los detalles para rellenar la información. Finalmente, concluida esta etapa se agradeció a todos los que participaron de la misma y la información quedará conformada en una base de datos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para poder llegar a analizar la información y responder los objetos de estudio, fue esencial la aplicación de la estadística descriptiva, que implica en proceso de análisis de un conjunto de datos de manera simple y comprensible en cuestión de gráficos y tables (Rendón et al., 2016). Seguidamente la corroboración de hipótesis pudo gestionarse aplicando la inferencia estadística, que esta sujeta al uso de distintas técnicas que ayudan de extrapolar el determino de análisis que se hace entre dos o más variables desde un grupo muestral hacia una generalización en poblaciones amplias y similares (Toala &

Mendoza, 2019). Asimismo, en base al diseño de estudio, antes de elegir una prueba de hipótesis, fue vital verificar el tipo de distribución de la información de las variables, la misma que se verificó utilizando la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, por la que se obtuvo en las variables de estudio distribución distinta a la normal ( $p < 0.05$ ), de tal manera que se aplicó la prueba no paramétrica de Chi – cuadrado. Estos procesos pudieron realizarse gracias al software estadístico SPSS v.25 y de MS Excel 2019.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se orientó en fundamento de criterios como mantener en reserva la imagen de los participantes y la confidencialidad de la información que brindaron, donde solo se mostrarán con fines didácticos y de investigación, además los participantes tuvieron la plena capacidad y autonomía de ser partícipes o no del estudio, por ello previamente se les informó de los alcances del mismo y se promovió en todo momento que su integridad será salvaguarda en el procedimiento de estudio. Asimismo, el estudio estuvo basado en principios éticos como: i) Beneficencia, implicando que la investigación promueve un efecto que beneficia a todos los participantes del estudio. ii) No maleficencia, en la que se conserva cabalmente la integridad de aquellos que formen parte del estudio. iii) Autonomía, sujeta a la libre y consciente participación del estudio; y la iv) Justicia, que se respalda en el adecuado trato de forma igualitaria a todos los sujetos de estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4**

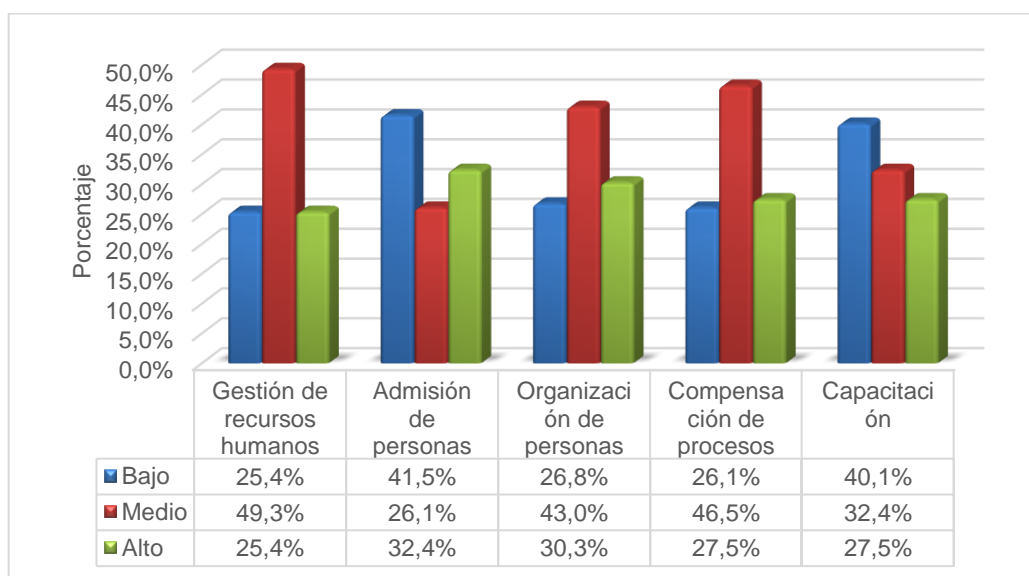
*Análisis descriptivo de la gestión de recursos humanos*

Variables	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Gestión de recursos humanos	36	25.4%	70	49.3%	36	25.4%
Admisión de personas	59	41.5%	37	26.1%	46	32.4%
Organización de personas	38	26.8%	61	43.0%	43	30.3%
Compensación de procesos	37	26.1%	66	46.5%	39	27.5%
Capacitación	57	40.1%	46	32.4%	39	27.5%

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la gestión de recursos humanos*



En la Tabla 4, se puede apreciar respecto a la variable de recursos humanos que existió una prevalencia de 49.3% de los encuestados se ubicaron en un nivel medio. Asimismo, en relación a la dimensión admisión de personas se halló que el 41.5% de las personas perciben un nivel bajo en este proceso; en

la dimensión organización de personas existió una prevalencia del 43% de personas ubicadas en un nivel medio; mientras tanto, en la dimensión compensación de procesos se obtuvo una predominancia del 46.5% de encuestados que perciben este proceso en un nivel medio; finalmente en la dimensión capacitación mayoritariamente el 40.1% de los encuestados consideró este proceso en un nivel bajo.

**Tabla 5**

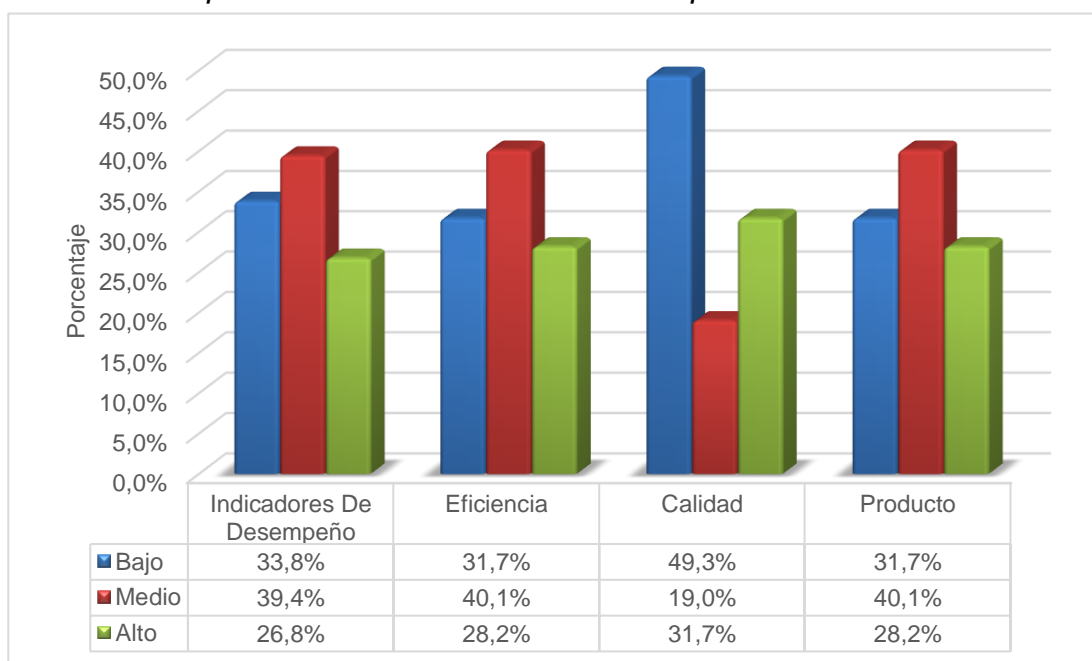
*Análisis descriptivo de los indicadores de desempeño*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
Indicadores de desempeño	48	33.8%	56	39.4%	38	26.8%
Eficiencia	45	31.7%	57	40.1%	40	28.2%
Calidad	70	49.3%	27	19.0%	45	31.7%
Producto	45	31.7%	57	40.1%	40	28.2%

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de los indicadores de desempeño*



En la Tabla 5, se puede apreciar con relación a los Indicadores de desempeño que el 39.4% de los encuestados se ubicó en un nivel medio existiendo a la vez un 33.8% con tendencia a un bajo nivel de indicadores de desempeño. Asimismo, respecto a la dimensión de eficiencia, el 40.1% de trabajadores se ubicó en un nivel medio seguido de un 31.7% ubicados en un nivel bajo; mientras que en relación a la dimensión calidad pudo hallarse una predominancia del 49.3% de que los colaboradores lo perciben en un nivel bajo y un 19% en un nivel medio; finalmente, en relación a la dimensión producto, el 40.1% de encuestados se ubicó en un nivel medio junto con un 31.7% de encuestados ubicados en una percepción baja sobre el producto.

#### 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	0.098	142	0.002
Admisión de personas	0.173	142	0.000
Organización de personas	0.117	142	0.000
Compensación de procesos	0.154	142	0.000
Capacitación	0.154	142	0.000
Indicadores de desempeño	0.171	142	0.000
Eficiencia	0.171	142	0.000
Calidad	0.185	142	0.000
Producto	0.216	142	0.000

*Nota:* Prueba normalidad de las variables de estudio

La Tabla 6, puso de referencia que al estudiarse en el análisis a más de 50 personas se llegó a aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov para estimar la normalidad de los datos. En ese sentido pudo comprobarse que el valor de significancia de las variables de gestión de recursos humanos = 0.000 y de Indicadores de desempeño = 0.000, como también en sus dimensiones

fueron inferiores a 0.05, implicando que la distribución de los datos fue distinta a la normal. En esa medida la opción de análisis mediante una prueba no paramétrica, se basa en que la distribución de datos fue distinta a la normal, en la que de acuerdo al diseño de estudio se buscó conocer la asociación entre dos variables categóricas ordinales y no se contempló una relación causal por lo que utilizó la prueba no paramétrica de chi – cuadrado.

### 4.3. Contrastación de Hipótesis

#### Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,488 <sup>a</sup>	142	0.033*
N de casos válidos	142		

*Nota:* \*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

En la Tabla 7, se puede apreciar que el valor de Chi - cuadrado fue  $X^2 = 10,488^a$  con un nivel de significancia  $= 0,033^*$  siendo menor a 0,05; en consecuencia, se confirma la existencia de relación significativa entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Implicando que cuando en la institución se percibe que se hacen esfuerzos para gestionar los recursos humanos, los mismos se verán



reflejados en la consecución de indicadores de desempeño propuestos en la institución.

### Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño*

Variable	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Variable / dimensiones
	$\chi^2$ 12,038 <sup>a</sup>	142	0.017*	Indicadores de desempeño
Admisión de personas	$\chi^2$ 11,196 <sup>a</sup>	142	0.024*	Eficiencia
	$\chi^2$ 17,438 <sup>a</sup>	142	0.002**	Calidad
	$\chi^2$ 11,196 <sup>a</sup>	142	0.024*	Producto

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* \*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

En la Tabla 8, se puede apreciar de acuerdo a la dimensión admisión de personas que el nivel de significancia de la prueba de Chi – cuadrado en relación a la variable indicadores de desempeño ( $X^2 = 12,038^a$ ;  $p = 0.017^*$ ) y las dimensiones de eficiencia ( $X^2 = 11,196^a$ ;  $p = 0.024^*$ ), calidad ( $X^2 = 17,438^a$ ;  $p = 0.002^{**}$ ) y producto ( $X^2 = 11,196^a$ ;  $p = 0.024^*$ ) fueron menores a 0,05; en consecuencia, se confirmó que existe relación significativa entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño y sus dimensiones de eficiencia, calidad, producto en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. De acuerdo a estos análisis implicaría que el planteamiento y desarrollo de los procesos de admisión de personas se asocian a la consecución de los indicadores de desempeño, asimismo con de los aspectos de la eficiencia, calidad y producto en la organización.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño*

Variable	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Variable / dimensiones
	$\chi^2$ 7,818 <sup>a</sup>	142	0.098	Indicadores de desempeño
Organización de personas	$\chi^2$ 10,160 <sup>a</sup>	142	0.038*	Eficiencia
	$\chi^2$ 11,842 <sup>a</sup>	142	0.019*	Calidad
	$\chi^2$ 6,013 <sup>a</sup>	142	0.198	Producto

*Nota:* \*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

En la Tabla 9, se puede apreciar de acuerdo a la dimensión organización de personas que el nivel de significancia de la prueba de Chi – cuadrado en relación a las dimensiones de eficiencia ( $X^2 = 10,160^a$ ;  $p=0.038^*$ ) y calidad ( $X^2 = 11,842^a$ ;  $p=0.019^*$ ) fueron menores que 0.05 en consecuencia, se confirmó que existe relación significativa entre la organización de personas y las dimensiones de eficiencia y calidad en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Por otro lado, no existió relación significativa entre la dimensión organización de personas y la variable indicadores de desempeño ( $X^2 = 7,818^a$ ;  $p=0.098$ ) y la dimensión de producto ( $X^2 = 6,013^a$ ;  $p=0.198$ ) siendo valores mayores a 0.05. Los resultados implican que el desarrollo de la gestión de los procesos de organización de personas se asocian y reflejan en los indicadores de eficiencia y calidad de la organización.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño*

Variable	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Variable / dimensiones
Procesos	$\chi^2$ 3,672 <sup>a</sup>	142	0.452	Indicadores de desempeño
	$\chi^2$ 2,586 <sup>a</sup>	142	0.629	Eficiencia
	$\chi^2$ 7,685 <sup>a</sup>	142	0.104	Calidad
	$\chi^2$ 2,586 <sup>a</sup>	142	0.629	Producto

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

En la Tabla 10, se puede apreciar de acuerdo a la dimensión procesos que el nivel de significancia de la prueba de Chi – cuadrado en relación a la variable indicadores de desempeño ( $X^2 = 3,672^a$ ;  $p = 0.452$ ) y las dimensiones de eficiencia ( $X^2 = 2,586^a$ ;  $p = 0.629$ ), calidad ( $X^2 = 7,685^a$ ;  $p = 0.104$ ) y producto ( $X^2 = 2,586^a$ ;  $p = 0.629$ ) fueron mayores a 0,05; en consecuencia, se confirmó que no existe relación significativa entre procesos y los indicadores de desempeño y sus dimensiones de eficiencia, calidad, producto en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Los resultados implicaron que la gestión de procesos es independiente de los indicadores de desempeño, así como de los aspectos de eficiencia, calidad, producto y que existirían otros factores inmersos desconocidos que afectan dicha asociación.

#### Objetivo específico 4

Establecer la relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la capacitación y los indicadores de desempeño*

Variable	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Variable / dimensiones
Capacitación	$\chi^2$ 1,121 <sup>a</sup>	142	0.891	Indicadores de desempeño
	$\chi^2$ 3,784 <sup>a</sup>	142	0.436	Eficiencia
	$\chi^2$ 4,886 <sup>a</sup>	142	0.299	Calidad
	$\chi^2$ ,692 <sup>a</sup>	142	0.952	Producto

*Nota:* Encuestas aplicadas en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

En la Tabla 11, se puede apreciar de acuerdo a la dimensión capacitación que el nivel de significancia de la prueba de Chi – cuadrado en relación a la variable indicadores de desempeño ( $X^2 = 1,121^a$ ;  $p = 0.891$ ) y las dimensiones de eficiencia ( $X^2 = 3,784^a$ ;  $p = 0.436$ ), calidad ( $X^2 = 4,886^a$ ;  $p = 0.299$ ) y producto ( $X^2 = ,692^a$ ;  $p = 0.952$ ) fueron mayores a 0,05; en consecuencia, se confirmó que no existe relación significativa entre la capacitación y los indicadores de desempeño y sus dimensiones de eficiencia, calidad, producto en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Estos resultados dan a conocer que los procesos de capacitación tienden a ser independientes a los indicadores de desempeño así como de los aspectos de eficiencia, calidad y producto, lo que implica que existirían factores desconocidos que se encuentran inmersos y que afectan dicha asociación.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con Armas et ál. (2017) la gestión del recurso humano se refiere a las gestiones responsables e imparciales en referencia a los equipos de trabajo y sus integrantes partícipes en el ámbito productivo y/o de los servicios que ofertan las diferentes entidades, en la que el gestor humano tiende a ejercer la función de arbitraje, posibilitando en adecuado equilibrio en pro de cumplir las metas tanto a nivel personal como de la organización. Asimismo Vieira (2014) sostiene que esta variables es un proceso de gestiones administrativas donde tiende a incluirse aspectos como admisión, selectividad, capacitaciones, reclutamientos, seguridad y salud ocupacional, auditoria de personal, etc. Por su parte Acosta (2020) resalto que la gestión del recurso humano en las entidades sanitarias se ven afectadas justamente por un inadecuado proceso de esta variable que se ve reflejaba en déficits que afectan los gastos para la institución, de tiempo que conlleva a altos niveles de mortalidad, afectando el nivel de desempeño de los establecimientos de salud, y por ende demuestra que el personal no están desarrollando adecuadamente sus funciones, de allí su importancia.

Cabe decir que en relación al objetivo general el mismo pretendió determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022, además de corroborar asociaciones sobre sus dimensiones.

En esa línea en respuesta al objetivo general pudo confirmarse la existencia de relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño; siendo una correlación significativa lo cual conllevó a confirmar la hipótesis de la investigación, permitiendo enfatizar entonces que cuando en la institución se percibe por parte de los trabajadores una mayor realización de esfuerzos para gestionar adecuadamente los recursos humanos, expresados en los procesos de admisión de personas, organización de personas, compensación de procesos y capacitación, ello influirá de forma positiva en el logro de los indicadores de desempeño propuestos en la institución de acuerdo a aspectos como la eficiencia, la calidad y el producto. Asimismo, se hallaron prevalencias de niveles medios tanto

en la gestión de recursos humanos (49,3%) como también en indicadores de desempeño (39.4%) respectivamente.

Los resultados encontrados guardan relación con la investigación de Souza et al (2021) en la que refirió que una adecuada estructura de los sistemas de atención que posea un hospital ayudará a su desarrollo en base a una adecuada distribución de los puestos de trabajo, donde los indicadores de medición del desempeño laboral sean lo más concretos y comprensibles para todo el personal, lo que facultad el compromiso de los trabajadores, así como el eficaz monitore de todas las actividades que deben cumplirse en la institución promoviendo una gestión eficaz y adecuado uso del recurso humano y tecnológico en el sector sanitario. Asimismo los niveles hallados en la investigación podrían asociarse al estudio de Queirós & De Freitas (2020) donde concluyó que en las instituciones se suele valorar como importante el recurso humano como estandarte vital de su desarrollo, donde algunas la gestionan más con el manejo económico y otras con el desarrollo profesional. Pudiendo inferir que debería de analizar si se pone mayor énfasis en el aspecto económico o del personal a fin de equilibrar estos sistemas y se afecte positivamente el logro de los indicadores de desempeño.

En esa línea de acuerdo a los resultados, Sartorelli et al. (2021) señaló que la ausencia de logros de desempeño y de gestión de recursos humanos esta dado por las impresiones positivas y negativas que tienen los profesionales de la salud sobre los equipos y la gestión institucional, donde el riesgo de desmotivación puede darse por restricciones en la participación de las decisiones organizacionales y por falta de incentivos, donde los trabajadores quieren ser escuchados antes de que la gerencia tome decisiones. Asimismo según Bohlander et al. (2018) la gestión de los recursos humanos implica el uso del recurso humano en pro de lograr las metas instituciones. Infiriendo de esta manera que es necesario en la institución analizar los procesos de gestión del recurso humano para poder influir positivamente sobre los indicadores de desempeño, dado que como lo señalaba Bohlander, es el personal de la institución el ente vital para promover la eficacia, calidad y el producto que ofrece la institución.

Respecto al primer objetivo específico el mismo implicó establecer la relación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño con sus dimensiones en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022, donde se llegó a establecer que efectivamente existieron correlaciones significativas entre la admisión de personas y la variable indicadores de desempeño y las dimensiones de eficiencia, calidad y producto, lo que permite señalar que cuando se perciben que se desarrollan en mayor medida y de forma adecuada los procesos de admisión de personas reflejado en el buen proceso de reclutamiento y selección de personal; existirá una mejor probabilidad de lograr alcanzar del desarrollo de los objetivos organizacionales expresados en los indicadores de desempeño, así como en la eficiencia, calidad y producto que ofrece la institución. Cabe decir que se hallaron una predominancia de niveles bajos en admisión de personas (41.5%) de la misma manera que en calidad (49.3%) aunque existieron niveles medios en eficiencia (40,1%) y producto (40.1%) respectivamente.

Los resultados se relacionan con el estudio de Chavez & Condori (2019) quienes confirmaron asociaciones importantes que se dan en la admisión de personas en relación a los indicadores del desempeño laboral, de tal manera que cuando los procesos de admisión se promueven de forma objetiva, se aprecia un recurso humano idóneo. Asimismo Asencios (2017) refirmó la postura de estas asociaciones de las variables, infiriendo que es esencial promover estrategias que fomenten mayores conocimientos que se dieron durante el proceso de admisión de tal manera que se consoliden en mutuos aprendizajes entre compañeros de trabajo afianzando así los grupos laborales para el logro de los indicadores de desempeño.

En esa línea la admisión de personas según Armas et al. (2017) hace referencia a procedimientos que se aplican en pro de añadir nuevos trabajadores a la institución, en la que es posible llamarse procedimiento de provisionamiento o suministros de personal, en la que está incluido procesos de reclutamientos y selección de personal. De allí que de acuerdo con Cabrera (2018) el recurso humano implica ser un factor importantísimo en referencia a la asistencia sanitaria que brindan los profesionales de la salud. Por lo cual es primordial que se tenga una adecuada distribución y armonía en concordancia con las necesidades de los pacientes. Siendo de esta manera vital el desarrollo de los procesos de admisión

de personas en la consecución de los indicadores de desempeño, así como con la eficiencia, calidad y producto en la organización.

El segundo objetivo específico pretendió establecer la relación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño con sus dimensiones en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. Donde los resultados permitieron confirmar de la existencia de relación significativa entre la organización de personas y las dimensiones de eficiencia y la calidad, no obstante, no se hallaron correlaciones significativas con la variable indicadores de desempeño y producto; lo cual da a afirmar que cuando mejor desarrollan y se perciben los procesos diseño de puestos, la asignación de puestos, la capacitación de personal y la evaluación de desempeño, ello afectará de forma positiva los aspectos de la eficiencia y la calidad que brinda la institución. Es importante señalar que se hallaron niveles bajos capacitación (40.1%) como también en calidad (49.3%), aunque existieron niveles medios en eficiencia (40,1%) y producto (40.1%).

El resultado guarda relación con el estudio de Caceda (2021) el mismo que pudo confirmar que la organización del personal se asocia de manera importante con los indicadores del desempeño, de tal manera que es fundamental el alto involucramiento de los directivos para promover sistemas de gestión que organicen adecuadamente al personal que se tiene a cargo, considerando las necesidades y requerimientos del puesto y sosteniendo recursos humanos comprometidos y capacitados para consolidar y alcanzar los indicadores de desempeño planteados en la organización. De la misma manera Chavez & Condori (2019) sostienen que es importante mantener un adecuado control de la gestión de la organización del personal el mismo que debe constantemente monitorizarse de forma sistemática para tener claridad de que los procesos de trabajo se están realizando conforma se han planeado, y poder realizar los ajustes necesarios, si en caso no se estuvieran logrando los indicadores de desempeño esperados.

Asimismo, la organización de personas, implica según Nicholls (1984) la orientación que encamina hacia los objetivos que debe lograr el personal, el interés sobre los tipos de labores que debe desempeñar, los aspectos afectivos



asociados a la obtención de resultados, sumado al como los colaboradores interpretan y estructuran de manera coherente la consecución de sus objetivos. Siendo de esta manera para Alvarado & Toro (2016) un procedimiento que al realizarse de forma eficaz acelerar el proceso de socialización entre los nuevos trabajadores para lograr que los mismos efectúen contribuciones. Por ello se destaca la importancia de optimizar el proceso de organización de personas mediante las redefiniciones de los diseños de los puestos así como de sus descripciones a fin de fomentar capacitaciones y evaluaciones que se acoplen a las necesidades de la institución para promover y alcanzar los niveles adecuados de indicadores del desempeño afianzando la eficiencia, calidad y producto.

El tercer objetivo específico se basó en establecer la relación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño con sus dimensiones en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022, donde pudo confirmarse que no existió relación significativa entre la dimensión de compensación de procesos respecto a los indicadores de desempeño y las dimensiones de eficiencia, calidad y producto, lo cual significa que las recompensas, las remuneraciones y los beneficios son aspectos independientes de los indicadores de desempeño, así como en la eficiencia, calidad y producto que ofrece la institución. Cabe señalar que existieron niveles medios en organización de personas (43%) como también en eficiencia (40,1%) y producto (40.1%) y un nivel bajo en calidad (49.3%) de forma respectiva.

Los resultados discreparon que el estudio de Gomes (2021) quien consolidó el hecho de que la compensación y mantenimiento de las personas tiene una alta relación con los indicadores de desempeño, destacando que cuando un colaborador percibe que su esfuerzo y trabajo es bien reconocido por la organización, se promueve un adecuado desempeño laboral. Asimismo Chava (2015) refirmó dicha relación de variables, destacando que el problema con las organizaciones es que en la gran mayoría se desconocen las necesidades de los colaboradores o no se tienen adecuados sistemas de control que garanticen un desempeño laboral acorde al grado de esfuerzo, lo cual afecta negativamente el logro de objetivos.

En esa línea según Caceda (2021) los procesos compensatorios deben ser claros y concretos, reflejados en un adecuado diseño de puestos y evaluado de forma consistente por el área de recursos humanos o supervisores que promuevan labores desafiantes y compensaciones concordantes que generen la suficiente motivación y satisfacción de los colaboradores por alcanzar las metas organizacionales. Así mismo de acuerdo con Armas et al. (2017), estos procesos deben ser adecuadamente utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales incluyendo aspectos como las recompensas remuneración, los beneficios y servicios sociales.

Los resultados implicaron que la gestión de procesos es independiente de los indicadores de desempeño, así como de los aspectos de eficiencia, calidad, producto y que existirían otros factores inmersos desconocidos que afectan dicha asociación. Aunque se consideraría independientemente de la falta de correlación, promover adecuados procesos de compensación de incentivos en el personal sanitario los mismos que pudieran ser económicos como no económicos, así como la redefiniciones de responsabilidades y requerimientos de cada cargo con el objetivo de generar que en personal una motivación que vaya acorde al trabajo que realizan, por lo que es vital analizar las necesidades del personal, esperando que de alguna manera al desarrollar en mejor medida sus labores, se obtengan mejores resultados sobre los indicadores de desempeño dado que estos se alcanzan a través del alta nivel de desempeño del personal sanitario.

Finalmente, el cuarto objetivo específico implicó establecer la relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022. En esa línea llegó a confirmarse que no existió asociación significativa entre la capacitación y las variables de indicadores de desempeño junto con las dimensiones de eficiencia, calidad y producto; implicando ello que los procesos de entrenamiento y desarrollo, los programas de cambio y desarrollo de carreras y los programas de comunicación e integración vienen siendo procedimientos independientes de los indicadores de desempeño, así como en la eficiencia, calidad y producto que ofrece la institución. Además puedo identificar en compensación de procesos la prevalencia de niveles medios

(46.5%) lo mismo que eficiencia (40,1%) y producto (40.1%) y niveles bajos en calidad (49.3%).

Los resultados se diferenciaron del estudio de Torres (2020) donde los procesos de capacitación se relacionaron con los indicadores de desempeño, por lo que es vital que se realicen este tipo de procedimientos lo más objetivo dado que si se llega a complementar un buen proceso de capacitación, el mismo se reflejará en un adecuado rendimiento laboral. En esa línea Bardales (2019) confirma dicha relación de variables, añadiendo que la consolidación de un buen recurso humano implicó un mayor valor para la organización, y si fuera el caso contrario, la empresa corre el riesgo de fracasar en su intento por lograr sus objetivos, por lo que es importante, el monitoreo y la evaluación constante. De ahí que Chávez, (2016) sostiene que es importante la planeación y ejecución de capacitaciones continuas que afiancen los conocimientos y desempeños en la que se promuevan planes y estrategias que optimicen las tareas laborales.

Asimismo de acuerdo con Mondy (2005), resalta que la importancia de optimizar el recurso humano implica no solamente el promover capacitaciones, sino que incluye planeaciones de carrera individual y de actividades de crecimiento profesionales. En esa línea Armas et al. (2017) enfatizó que el proceso que se aplica en pro de realizar capacitaciones para aumentar y promover los desarrollos profesionales de los colaboradores, tiene que implementarse mediante entrenamientos y desarrollo de personal, con talleres y programas de carrera, de comunicación e incluso de integraciones. Por lo que según Oltra (2005) la capacitación y del desarrollo sobre el recurso humano debe sostenerse mediante la propuesta de políticas y acciones que se gestionan en las organizaciones para reconocer y optimizar las habilidades y competencias de los profesionales de la salud, sumado a nivel de compromiso y gratificación con la empresa. Por lo que a pesar de la ausencia de asociación de los procesos de capacitación con respecto a los indicadores de desempeño, así como de los aspectos de eficiencia, calidad y producto, se cree que es en todo momento fundamental en las instituciones sanitarias promuevan políticas y planes continuos de capacitación de su personal para desarrollar las capacidades y competencias necesarias para optimizar su labor

considerando con ello que es justamente el trabajo del personal el que forma parte vital para alcanzar mejores indicadores de desempeño, aunque también se ha de considerar el tipo de gestiones que asumen los directivos para encausar al personal al logro de metas institucionales.

Entre las limitaciones del estudio se relacionaron en los momentos de evaluación del personal, por el cual fue complicado por su tiempo de trabajo lo que podría afectar que esa forma apresurada de evaluación exista cierta ausencia de valor crítico al responder a las preguntas de los cuestionarios, no obstante, el resultado obtenido refleja en gran medida la realidad de la institución, siendo vital para que los entes directivos puedan asumir un mejor compromiso respecto de la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal sanitario.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar relación significativa entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022, al existir mejores procesos de gestión de los recursos humanos, expresados en los procesos de admisión de personas, organización de personas, compensación de procesos y capacitación, se afectará positivamente el logro de los indicadores de desempeño, así como en su eficiencia, la calidad y el producto.
2. Se estableció asociación significativa entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño y las dimensiones de eficiencia, calidad y producto, por lo que a mejores procesos de admisión de personas de acuerdo a los procesos de reclutamiento y selección de personal; se promueve en mejor medida el logro de los indicadores de desempeño, así como en la eficiencia, calidad y producto que ofrece la institución.
3. Se estableció que la organización de personas se relaciona con las dimensiones de eficiencia y calidad, por lo que al existir una mejor gestión de la organización de personas se verá reflejado en los procesos diseño de puestos, la asignación de puestos, la capacitación de personal y la evaluación de desempeño, lo cual promoverá de manera positiva los aspectos de la eficiencia y la calidad institucional.
4. Se estableció que no existió relación entre procesos y los indicadores de desempeño y sus dimensiones de eficiencia, calidad, producto en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022, implicando que las variables fueron independientes entre sí.
5. Se estableció que no existió relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022 implicando que las variables fueron independientes entre sí.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los entes directivos de la institución se les recomienda:

- Analizar los procesos de gestión de recursos humanos, para determinar si actualmente dichos procesos se ajustan a las necesidades de la organización y si los profesionales están cumpliendo con los objetivos que se evalúan en los indicadores de desempeño.

Al área de recursos humanos se les recomienda:

- Actualizar los sistemas de admisión de personas y determinar si los profesionales están cumpliendo con el logro de desempeño de acuerdo a su puesto laboral.
- Analizar el diseño de puestos laborales y evaluar el grado de eficiencia y calidad de acuerdo con los indicadores de desempeño en la institución.
- Promover evaluaciones de 360 grados donde se pueda llegar a reconocer la percepción que tienen los colaboradores respecto de sus jefes y la promoción de su actual gestión.
- Desarrollar planes de capacitación constante así como de evaluación del logro de objetivos en cada departamento para identificar los niveles de logro y/o identificar aquellos con mayores dificultades para lograr los indicadores de desempeño.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. (2020). *El Coronavirus en los tiempos del Ecuador*. Fundación Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-23.-2020.pdf>
- Aguiar, M., Pérez, F., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9). <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Akachi, Y., & Kruk, M. (2017). Qualité des soins: Mesure d'un facteur négligé d'amélioration de la santé. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(6), 465–472. <https://doi.org/10.2471/BLT.16.180190>
- Alles, M. (2006). *Selección por competencia*. Argentina: Gránica.
- Alvarado, S., & Toro, S. (2016). *Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC - Tarapoto año 2014*. Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto.
- Arango, M., Ruiz, S., Ortiz, L., & Zapata, J. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. . . *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(4), 707–720. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0fba408d-681a-4373-a582-446e72fd4fed%40redis>
- Armas, J., & Asencio, V. (2016). Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope2015. In *Universidad Privada Antenor Orrego*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Ecuador: Universidad Ecotec.
- Armijos, J., & Núñez, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5), 626–643.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1f8b6247-adc6-49f3-94b2-b9b8d7870d54%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=edsbas.5DD0F67F&db=edsbas>

Asencios, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016 [Tes]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5314?locale-attribute=es>

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 107–115. <https://doi.org/10.5093/TR2013A16>

Bardales, M. (2019). Gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transportes de personal Jessica Tours SAC. Lima 2017. In *Universidad Nacional Federico Villarreal*. Tesis.

Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos* (18va ed.). México D.F.: Cengage Learning.

Caballero, L., García, G., García, M., González, M., & Fonseca, A. (2015). *Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión*. [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

Cabrera, N. (2018). Guía metodológica para la autoevaluación de la calidad institucional en una Facultad de Enfermería. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(3), 1–28. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c10a92ef-24b4-4d08-8e69-630c1b5d1389%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#db=eue&AN=135622369>

Caceda, S. (2021). Gestión administrativa y cumplimiento de indicadores sanitarios del desempeño en el centro materno infantil Buenos Aires de Villa MINSAs-2021 [Tesis]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81449>



- Chava, C. (2015). *Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015*. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2965468>
- Chávez, L. (2016). *Influencia de la capacitación en los indicadores de desempeño laboral en los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10317>
- Chavez, Y., & Condori, G. (2019). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en mi banco - banco de la microempresa, sucursal Huancavelica - 2019 [Tesis]. In *Universidad Nacional de Huancavelica*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2954>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ma ed.). Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Administración de Recursos Humanos/El capital de las organizaciones*. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2014). *Teoría General de la Administración* (8va.). México: Interamericana Editores S.A.
- Choquecota, R. (2013). La gestión de recursos humanos y su influencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010. Una propuesta de auditoría de recursos humanos [Tesis]. In *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/721>
- Conde, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020 [Tesis de maestría]. In *Universidad César Vallejo*. <https://bit.ly/3DodopC>
- Denton, A. (1994). *Seguridad Industrial Administración y Métodos*. México: Mc Graw Hill.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *Gestión de Recursos*

*Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3era ed.). México: Editorial Mac Graw Hill.

Durán, A., Robles, C., & Rodríguez, O. (2019). Analysis of the management model for the development of technological innovation in the public universities of the Caribbean coast region of Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(01).  
<https://bit.ly/3BcDrhK>

Ferrans, C. (1990). Quality of Life: Conceptual Issues. *Seminars in Oncology Nursing*, 6, 248–254.

García, M., Posada, N., & Hernández, C. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. *Contribuciones a La Economía, Servicios Académicos Intercontinentales*.  
<https://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>

García, P., Gatica, M., Cruz, E., & Gatica, L. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(12).  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498153966004>

Gomes, D. (2021). La gestión de adquisiciones y los indicadores de desempeño del presupuesto en las Municipalidades de la Provincia de Huaura. In *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Tesis.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4698>

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (5ta ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Grados, S. (2018). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en el hospital Huacho Huaura Oyón y SBS - 2018* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4251>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la empresa*. Perú: San Marcos.
- Imbernon, F. (2013). La formación y el desarrollo profesional del profesorado en España y Latinoamérica. *Sinéctica*, 41. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2013000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000200010)
- Lawton, M. (1999). Quality of life in chronic illness. *Gerontology*, 45, 181–183.
- López, A., & López, X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Uniandes Episteme*, 6(3), 383–398. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401/709>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la Investigación Social*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mariño, J. (2011). Diseño de puestos de trabajo en una organización local de gestión de la actividad física y el deporte. *Ciencia En Su PC*, 3, 52–66.
- Martínez, Manuel, & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10(20), 107–127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Martínez, María. (2018). Indicadores claves de rendimiento (key performance indicators – kpis) en el servicio de emergencias de adultos del Hospital Carlos Andrade Marín en el mes de enero de 2018 [Tesis de maestría]. In *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14986/TESIS\\_KPI'S\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14986/TESIS_KPI'S_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Millones, R., Barreno, E., Vásquez, F., & Castillo, C. (2016). Estadística aplicada a la ingeniería y los negocios. In *Universidad de Lima*. Universidad de Lima.

- Fondo Editorial. <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10730>
- MINSA. (2001). Manual de Indicadores Hospitalarios. In *Peru/MINSA/OGE -01/004* (p. 226). Lima - Perú.
- MINSA. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y Diresa*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf>
- MINSA. (2019a). *Acuerdo Ministerial - Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud*. [https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC\\_00089\\_2019 DIC 13.pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC_00089_2019 DIC 13.pdf)
- MINSA. (2019b). Manual de Organización del Servicio de Cirugía General. In *Ministerio de Salud Pública*. <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-ORGANIZACION-CIRUGIA-GENERAL-2019-FINAL-CON-FIRMA-3.pdf>
- Mondy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*.
- Nicholls, J. (1984). Conceptions of ability and achievement motivation. *Research on Motivation in Education, 1*.
- Oltra, V. (2005). *Desarrollo del factor humano*. España: UOC.
- Otazu, F. (2019). Administración de salud pública y gestión de recursos humanos de la Microred Centenario de Abancay. *SCIÉND0*, 22(4), 291–297. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=7706ac4d-8c7c-4e22-892e-d730f39b5f20%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=edsbas.4FF923C2&db=edsbas>
- Pablos, L., & García, M. (2021). Impacto de la COVID-19 sobre las listas de espera quirúrgicas. *Rev Esp Salud Pública, 95*, 3–4. [www.mscbs.es/resp](http://www.mscbs.es/resp)
- Pérez, B. (2014). Seguridad y salud laboral en las empresas. *Revista Ciencia y Cuidado*, 11(1). <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/185/194>

- Pimienta, J. (2017). *Metodología de la Investigación* (3era ed.). México: Pearson.
- Pulido, H., & Carvajal, L. (2011). Construyendo un sentido en común dentro del área de gestión de recursos humanos de un hospital universitario en Bogotá. *Universitas Psychologica*, 10(2), 595–607. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-92672011000200022&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-92672011000200022&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Queirós, S., & De Freitas, J. (2020). Práticas de gestão de recursos humanos nas organizações sociais em Portugal: Um estudo exploratório. *Administração Pública e Gestão Social*, 11(1), 97–118. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=e183e1d2-5d60-4590-b838-381b55774e8c%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=141174680&db=edb>
- Ramos, V., Ramos, C., Tejera, E., & Pantoja, O. (2019). La relación entre las formas de reconocimiento y la congruencia de valores organizacionales: un modelo de explicativo para el sector público ecuatoriano. *Revista Espacios*, 40(4). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n04/19400424.html>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). Descriptive statistics: description and representation of variables. *Revista Alergia de Mexico*, 63(4), 397–407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *FIPCAEC*, 12(4), 58–71. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/65/81>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). México: Editorial Pearson.
- Sánchez, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sartorelli, P., Cristina, M., Guimarães, E., & Lopes, M. (2021). Desafios da Gestão em Equipe segundo Profissionais de Saúde de um Hospital. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 21(4), 1690–1697.

<https://doi.org/10.5935/RPOT/2021.4.22137>

Silva, D. (2009). Teoría De Indicadores De Gestión Y Su Aplicación Práctica. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1, 11.

Souza, S., Dos Santos, L., & Rolim, S. (2021). Performance evaluation system to support the coordination of bidding processes management in a University Hospital. *Revista Ambiente Contábil*, 13(1), 244–262. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2021V13N1ID23642>

Toala, G., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Revista Dominio de Las Ciencias*, 5(2), 56–70. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.2.abril.56-43>

Torres, C. (2020). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología hospital policía nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019. In *Universidad San Martín de Porres*. Tesis.

Valera, O., & Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Venezuela: Ediciones IESA.

Vesga, L., & Ruiz, C. (2016). Validity and reliability of a caring professional scale in spanish. *Revista Avances En Enfermería*, 34(1), 69–78. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.44488>

Vieira, C. (2014). Human Resources Management: indicators and tools. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7, 23–33.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6ta ed.). México: McGraw Hill.

Zuñiga, B. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martin De Porres S.A*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### FICHA TÉCNICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

##### I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre	: Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos
1.2. Autor/a	: Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth
1.3. Fecha	: 2022
1.6. País de origen	: Ecuador
1.7. Dimensiones	: Admisión de personas, Organización de personas, Compensación de procesos, Capacitación,
1.8. N° de ítems	: 23 ítems
1.9. Aplicación	: En el personal de salud de un hospital.
1.10. Nivel de aplicación	: Individual y/o grupal
1.11. Duración	: 20 minutos aproximadamente

##### II. OBJETIVO

Medir los indicadores de desempeño de un hospital

##### III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de 3 expertos.

Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach =  $\alpha$  .939.

##### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El Cuestionario de gestión de recursos humanos es conformado de 4 dimensiones, Admisión de personas (4 ítems), Organización de personas (9 ítems), Compensación de procesos (4 ítems), Capacitación (6 ítems), medidos a través de 23 ítems. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total</b>
Admisión de personas	1, 2, 3, 4	4
Organización de personas	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	9
Compensación de procesos	14, 15, 16, 17	4
Capacitación	18, 19, 20, 21, 22, 23	6

V. Categorías o niveles:

Bajo, Medio, Alto

Categorías de la variable	
23 – 53	Bajo
54 – 84	Medio
85 – 115	Alto

Categorías de las dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Admisión de personas	4 - 8	9 - 13	14 - 20
Organización de personas	9 - 20	21 - 32	33 - 45
Compensación de procesos	4 - 8	9 - 13	14 - 20
Capacitación	6 - 13	14 - 21	22 - 30



## Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

N°	ítems	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
<b>Dimensión 1. Admisión de personas</b>						
1	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responde a los objetivos institucionales?					
2	¿Se realiza la convocatoria de personal para cubrir las necesidades hospitalarias de manera abierta?					
3	¿Se realiza concurso de mérito y oposición en base a sus capacidades para cubrir con las necesidades del hospital?					
4	¿La selección del personal que labora en la institución está acorde a las necesidades institucionales?					
<b>Dimensión 2. Organización de personas</b>						
5	¿Cree Ud que los responsables de la institución diseñan los diferentes puestos de trabajo?					
6	¿Los profesionales seleccionados cuentan con el perfil acorde al puesto previamente diseñado?					
7	¿Se cuenta con un organigrama jerárquico establecido para las diferentes funciones de puestos?					
8	¿Los puestos están diseñados con un perfil acorde a los objetivos de la institución?					
9	¿Durante la asignación de puestos existen las normas y reglamentos establecidos para ejercer el cargo?					
10	¿Existe un sistema de acompañamiento, asesoramiento y capacitación durante el proceso de adaptación al nuevo puesto laboral?					
11	¿Se le capacita a ud con las normativas internas institucionales vigentes?					
12	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño laboral es transparente?					
13	¿Existe un formato establecido para calificar en forma cualitativa y cuantitativa el desempeño del personal?					

<b>Dimensión 3. Compensación de procesos</b>						
14	¿Se recompensa o incentiva al personal que cumplen y se alinean a los objetivos institucionales?					
15	¿La remuneración de los especialistas quirúrgicos está acorde al mercado laboral?					
16	¿Están establecidas las horas extras y extraordinarias con los diferentes valores para aplicar a su personal laboral?					
17	¿Se cumplen con los beneficios contemplados en la ley laboral, que incluyen seguridad social, vacaciones, descanso médico por enfermedad, décimo tercero y cuarto sueldo?					
<b>Dimensión 4. Capacitación</b>						
18	¿La institución cuenta con programas de capacitación en base a su línea de acción y función?					
19	¿Cuenta con un cronograma de capacitación anual?					
20	¿Se cuenta con un programa de capacitación que le permite a ud conocer toda la estructura organizacional del centro y las directivas propuestas?					
21	¿Se le da a conocer a ud los horarios de capacitación en base a su perfil profesional?					
22	¿La institución cuenta con programas para capacitar y desarrollar cualidades que potencien los intereses institucionales?					
23	¿La institución cuenta con programa de información establecidos a fin de promover información necesaria de interés institucional?					

## FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Nombre	: Cuestionario de indicadores de desempeño
1.2. Autor/a	: Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth
1.3. Fecha	: 2022
1.6. País de origen	: Ecuador
1.7. Dimensiones	: Eficiencia, Calidad, Producto
1.8. N° de ítems	: 24 ítems
1.9. Aplicación	: En el personal de salud de un hospital
1.10. Nivel de aplicación	: Individual y/o grupal
1.11. Duración	: 20 minutos aproximadamente

### II. OBJETIVO

Medir los indicadores de desempeño de un hospital.

### III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de 3 expertos.

Confiabilidad: A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach =  $\alpha$  .939.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El Cuestionario de indicadores de desempeño es conformado de 3 dimensiones, Eficiencia (13 ítems), Calidad (3 ítems), Producto (8 ítems), medidos a través de 24 ítems. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total</b>
Eficiencia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	13
Calidad	14, 15, 16	3
Producto	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	8

V. Categorías o niveles:

Bajo, Regular, Alto

Categorías de la variable	
24 – 55	Bajo
56 – 87	Regular
88 – 120	Alto

Categorías de las dimensiones de los indicadores del desempeño

<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Eficiencia	13 - 29	30 - 46	47 - 65
Calidad	3 - 6	7 - 10	11 - 15
Producto	8 - 18	19 - 29	30 - 40

### Cuestionario de indicadores de desempeño

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1. Eficiencia</b>						
1	¿Es eficiente el número de análisis en los laboratorios y de valoraciones pre quirúrgicas de especialidad por consulta externa?					
2	¿La cantidad de médicos de consulta externa está en concordancia a la población de pacientes programados, considerando el tiempo promedio de atención (20 minutos)?					
3	¿El hospital tiene la capacidad de brindar asistencia durante el tiempo de permanencia de los pacientes hasta su atención en consulta externa, considerando que el hacinamiento y el ruido son factores que influyen en la calidad y la premura en la atención?					
4	¿Se ha dado cancelaciones de cirugías en su programación quirúrgica habitual?					
5	¿Se han cancelado cirugías programadas por falta de insumos médicos?					
6	¿El equipo médico necesario para iniciar un procedimiento quirúrgico es el acorde al tipo de cirugía y paciente?					
7	¿El hospital cuenta con un número de sala de operaciones acorde a su nivel de atención?					
8	¿Todos los quirófanos del hospital están habilitados para los tipos de cirugía que se ofertan?					
9	¿Existe un cronograma de actividades acorde al personal y tipo de cirugía?					
10	¿El hospital está en capacidad de cubrir la demanda de citas con diferentes especialidades quirúrgicas en un tiempo < 30 días?					

11	¿El hospital está en capacidad de resolver todas las patologías de los pacientes que acuden a consulta externa?					
12	¿Es necesario la derivación a un tercer nivel de atención para complementar la atención integral del paciente?					
13	¿El hospital está en capacidad de cubrir la demanda de medicina de los pacientes en el pre, trans y postquirúrgico?					
<b>Dimensión 2. Calidad</b>						
14	¿Se dan casos en que los pacientes entre las 48 a 72 de ingreso sufren de algún tipo de infecciones intrahospitalarias?					
15	¿El promedio de tiempo de espera de un paciente desde que llega a la consulta hasta su cirugía es > 30 días?					
16	¿Recibe quejas constantemente del servicio y resolutivez ofrecida?					
<b>Dimensión 3. Producto</b>						
17	¿Ud. cumple con las horas programadas en la jornada laboral? (70 horas consulta externa – 70 horas quirúrgicas al mes)?					
18	¿Ud. atiende todas las consultas en base al cronograma de pacientes por atender?					
19	¿El personal de salud cumple puntualmente con los horarios de atención?					
20	¿Dentro de las políticas de su servicio, está aperturar los sobrecupos para atenciones de consulta externa?					
21	¿En su consulta diaria se ha visto un incremento en el número de atenciones?					
22	¿Considera ud que se ha dado un incremento en el número de procedimientos asociados a la atención en su consulta?					

23	¿La derivación de pacientes referidos sin cita programada incide en la calidad de atención diaria?					
24	¿La institución cuenta con consultorios médicos suficientemente adecuados para realizar las funciones de atención?					

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Validez de contenido: Experto 1



#### FICHA DE EXPERTO

Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																	88				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																	88				





INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 91 puntos  
Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Jorge Alberto Sarmiento Bobadilla

DNI: 0926316597

Teléfono: 593990191712

E-mail: jorge.bobadilla.md@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FICHA DE EXPERTO**

Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	



INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 91 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Jorge Alberto Sarmiento Bobadilla

DNI: 0926316597

Teléfono: 593990191712

E-mail: jorge.bobadilla.md@hotmail.com



## Validez de contenido: Experto 2



### FICHA DE EXPERTO

Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																		89			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																	81				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																		89			



INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 90 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Pacheco.

DNI: 1205872292

Teléfono: 593982220515

E-mail: oswaldoiba@hotmail.com



Firmado electrónicamente por:  
WELLINGTON  
OSWALDO IBARRA  
PACHECO







INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 90 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Pacheco.

DNI: 1205872292

Teléfono: 593982220515

E-mail: oswaldoiba@hotmail.com



Firmado electrónicamente por:  
WELLINGTON  
OSWALDO IBARRA  
PACHECO

---

## Validez de contenido: Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE EXPERTO

Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																		87			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		89			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																		87			



INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 92 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Fabricio Giovanni Briones Rodríguez

DNI: 0911820314

Teléfono: 593994192778

E-mail: fbriones37@hotmail.com









INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil - Ecuador, Junio del 2020.

Evaluación numérica : 91 puntos

Evaluación cualitativa : Excelente

Mgtr.: Dr. Fabricio Giovanni Briones Rodríguez

DNI: 0911820314

Teléfono: 593994192778

E-mail: fbriones37@hotmail.com



Escaneado electrónicamente por:  
FABRICIO GIOVANNI  
BRIONES RODRIGUEZ

## Índice de la validez de contenido – LAWSHE: Variable gestión de recursos humanos

Ítems	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	Número de expertos que indican "Esencial"	Razón de Validez de Contenido CVR
¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responde a los objetivos institucionales?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se realiza la convocatoria de personal para cubrir las necesidades hospitalarias de manera abierta?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se realiza concurso de mérito y oposición en base a sus capacidades para cubrir con las necesidades del hospital?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿La selección del personal que labora en la institución está acorde a las necesidades institucionales?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Cree Ud que los responsables de la institución diseñan los diferentes puestos de trabajo?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Los profesionales seleccionados cuentan con el perfil acorde al puesto previamente diseñado?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se cuenta con un organigrama jerárquico establecido para las diferentes funciones de puestos?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Los puestos están diseñados con un perfil acorde a los objetivos de la institución?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Durante la asignación de puestos existen las normas y reglamentos establecidos para ejercer el cargo?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Existe un sistema de acompañamiento, asesoramiento y capacitación durante el proceso de adaptación al nuevo puesto laboral?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se le capacita a ud con las normativas internas institucionales vigentes?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño laboral es transparente?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Existe un formato establecido para calificar en forma cualitativa y cuantitativa el desempeño del personal?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se recompensa o incentiva al personal que cumplen y se alinean a los objetivos institucionales?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿La remuneración de los especialistas quirúrgicos está acorde al mercado laboral?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Están establecidas las horas extras y extraordinarias con los diferentes valores para aplicar a su personal laboral?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se cumplen con los beneficios contemplados en la ley laboral, que incluyen seguridad social, vacaciones, descanso médico por enfermedad, décimo tercero y cuarto sueldo?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿La institución cuenta con programas de capacitación en base a su línea de acción y función?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Cuenta con un cronograma de capacitación anual?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se cuenta con un programa de capacitación que le permite a ud conocer toda la estructura organizacional del centro y las directivas propuestas?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿Se le da a conocer a ud los horarios de capacitación en base a su perfil profesional?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>
¿La institución cuenta con programas para capacitar y desarrollar cualidades que potencien los intereses institucionales?	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	3	<b>1.000</b>

¿La institución cuenta con programa de información establecidos a fin de promover información necesaria de interés institucional?	1	1	1	3	1.000
---	---	---	---	---	-------

Número de expertos	3
Número de ítems	23

<b>CVI = 1.000</b>
<b>Índice de validez de contenido</b>

<b>Clave</b>
Esencial = 1
No Esencial = 0

## Índice de la validez de contenido – LAWSHE: Variable Indicadores de desempeño.

Ítems	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Número de expertos que indican "Esencial"	Razón de Validez de Contenido CVR
¿Es eficiente el número de análisis en los laboratorios y de valoraciones pre quirúrgicas de especialidad por consulta externa?	1	1	1	3	1.000
¿La cantidad de médicos de consulta externa está en concordancia a la población de pacientes programados, considerando el tiempo promedio de atención (20 minutos)?	1	1	1	3	1.000
¿El hospital tiene la capacidad de brindar asistencia durante el tiempo de permanencia de los pacientes hasta su atención en consulta externa, considerando que el hacinamiento y el ruido son factores que influyen en la calidad y la premura en la atención?	1	1	1	3	1.000
¿Se ha dado cancelaciones de cirugías en su programación quirúrgica habitual?	1	1	1	3	1.000
¿Se han cancelado cirugías programadas por falta de insumos médicos?	1	1	1	3	1.000
¿El equipo médico necesario para iniciar un procedimiento quirúrgico es el acorde al tipo de cirugía y paciente?	1	1	1	3	1.000
¿El hospital cuenta con un número de sala de operaciones acorde a su nivel de atención?	1	1	1	3	1.000
¿Todos los quirófanos del hospital están habilitados para los tipos de cirugía que se ofertan?	1	1	1	3	1.000
¿Existe un cronograma de actividades acorde al personal y tipo de cirugía?	1	1	1	3	1.000
¿El hospital está en capacidad de cubrir la demanda de citas con diferentes especialidades quirúrgicas en un tiempo < 30 días?	1	1	1	3	1.000
¿El hospital está en capacidad de resolver todas las patologías de los pacientes que acuden a consulta externa?	1	1	1	3	1.000
¿Es necesario la derivación a un tercer nivel de atención para complementar la atención integral del paciente?	1	1	1	3	1.000
¿El hospital está en capacidad de cubrir la demanda de medicina de los pacientes en el pre, trans y postquirúrgico?	1	1	1	3	1.000
¿Se dan casos en que los pacientes entre las 48 a 72 de ingreso sufren de algún tipo de infecciones intrahospitalarias?	1	1	1	3	1.000
¿El promedio de tiempo de espera de un paciente desde que llega a la consulta hasta su cirugía es > 30 días?	1	1	1	3	1.000
¿Recibe quejas constantemente del servicio y resolutivez ofrecida?	1	1	1	3	1.000
¿Ud. cumple con las horas programadas en la jornada laboral? (70 horas consulta externa – 70 horas quirúrgicas al mes)?	1	1	1	3	1.000
¿Ud. atiende todas las consultas en base al cronograma de pacientes por atender?	1	1	1	3	1.000
¿El personal de salud cumple puntualmente con los horarios de atención?	1	1	1	3	1.000
¿Dentro de las políticas de su servicio, está aperturar los sobrecupos para atenciones de consulta externa?	1	1	1	3	1.000

¿En su consulta diaria se ha visto un incremento en el número de atenciones?	1	1	1	3	1.000
¿Considera ud que se ha dado un incremento en el número de procedimientos asociados a la atención en su consulta?	1	1	1	3	1.000
¿La derivación de pacientes referidos sin cita programada incide en la calidad de atención diaria?	1	1	1	3	1.000
¿La institución cuenta con consultorios médicos suficientemente adecuados para realizar las funciones de atención?	1	1	1	3	1.000

Número de expertos	3
Número de ítems	24

CVI =	1.000
Índice de validez de contenido	

<b>Clave</b>
Esencial = 1
No Esencial = 0

## Confiabilidad instrumento 1

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y Omega Mac Donald sus resultados se detallan a continuación.

**Tabla 10**

Coeficiente de confiabilidad del Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos en profesionales de la salud

Dimensión	N° ítems	N	M	$\alpha$	$\omega$
Gestión de recursos humanos	23	50	89.48	.939	.941
Admisión de personas	4	50	16.72	.792	.818
Organización de personas	9	50	35.18	.829	.831
Compensación de procesos	4	50	13.76	.666	.689
Capacitación	6	50	23.82	.877	.878

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media;  $\alpha$ : Alfa de Cronbach;  $\omega$ : Omega de Mc Donald

En la tabla 10. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos en profesionales de la salud mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 50 personas, cuyos valores evidencia elevada confiabilidad, tanto en la Dimensión global de la gestión de recursos humanos ( $\omega = .941$ ), asimismo existió una buena confiabilidad en las dimensiones Admisión de personas ( $\omega = .818$ ) y Organización de personas ( $\omega = .831$ ), una confiabilidad mínimamente aceptable en la dimensión de Compensación de procesos ( $\omega = .689$ ), y finalmente una muy buena confiabilidad en la dimensión de capacitación ( $\omega = .878$ ) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

### Frequentist Individual Item Reliability Statistics

---

Ítem	If item dropped		Ítem-rest correlation
	McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$	
1	0.940	0.938	0.434
2	0.937	0.934	0.753
3	0.938	0.936	0.608
4	0.937	0.934	0.732
5	0.941	0.939	0.483
6	0.939	0.937	0.560
7	0.938	0.936	0.657
8	0.938	0.935	0.707
9	0.937	0.934	0.729
10	0.940	0.938	0.480
11	0.938	0.935	0.687
12	0.941	0.938	0.478
13	0.938	0.936	0.644
14	0.940	0.937	0.518
15	0.940	0.938	0.554
16	0.943	0.941	0.306
17	0.936	0.933	0.780
18	0.939	0.936	0.596
19	0.938	0.935	0.677
20	0.935	0.933	0.776
21	0.936	0.933	0.779
22	0.935	0.933	0.808
23	0.938	0.936	0.617

---

## Confiabilidad instrumento 2

La confiabilidad global de la escala y sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y Omega Mac Donald sus resultados se detallan a continuación.

**Tabla 11**

Coeficiente de confiabilidad del Cuestionario de Indicadores de Desempeño en profesionales de la salud

Dimensión	N° ítems	N	M	$\alpha$	$\omega$
Indicadores de desempeño	23	50	89.48	.939	.941
Eficiencia	4	50	16.72	.792	.818
Calidad	4	50	13.76	.666	.689
Producto	6	50	23.82	.877	.878

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media;  $\alpha$ : Alfa de Cronbach;  $\omega$ : Omega de Mc Donald

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Indicadores de desempeño en profesionales de la salud mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 50 personas, cuyos valores evidencia una excelente confiabilidad, en la Dimensión global de los indicadores de desempeño ( $\omega = .980$ ) en la dimensión eficiencia ( $\omega = .971$ ), una buena confiabilidad en la dimensión calidad ( $\omega = .887$ ), y una elevada confiabilidad en la dimensión producto ( $\omega = .949$ ), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.



### Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Ítem	If item dropped		Item-rest correlation
	McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$	
1	0.980	0.979	0.862
2	0.980	0.979	0.810
3	0.980	0.979	0.857
4	0.982	0.981	0.595
5	0.981	0.980	0.755
6	0.980	0.979	0.840
7	0.980	0.979	0.878
8	0.980	0.979	0.890
9	0.980	0.979	0.833
10	0.980	0.979	0.912
11	0.980	0.979	0.865
12	0.980	0.979	0.895
13	0.980	0.979	0.893
14	0.980	0.979	0.817
15	0.980	0.979	0.834
16	0.980	0.979	0.840
17	0.980	0.979	0.859
18	0.981	0.980	0.789
19	0.980	0.979	0.830
20	0.981	0.980	0.694
21	0.980	0.979	0.821
22	0.981	0.980	0.653
23	0.981	0.980	0.804
24	0.980	0.979	0.880

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Gestión de recursos humanos	Implica gestionar con responsabilidad, e imparcialidad cada uno de los grupos participantes en el ámbito de la producción o el servicio ofrecido a través de las distintas organizaciones, por lo cual el gestor humano debe cumplir una función de arbitraje, procurando el equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos personales con los objetivos organizacionales (Armas et ál., 2017)	Esta variable podrá estimarse en relación al Cuestionario de gestión de recursos humanos el mismo que contiene 20 reactivos dividido en 4 componentes como, admisión de personas, organización de personas, compensación de procesos, capacitación.	Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclutamiento</li> <li>▪ Selección</li> </ul>	Ordinal
			Organización de personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño de puestos</li> <li>▪ Evaluación de desempeño</li> <li>▪ Asignación de puesto</li> </ul>	
			Compensación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recompensas</li> <li>▪ Remuneraciones</li> <li>▪ Beneficios</li> </ul>	
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrenamiento y desarrollo</li> <li>▪ Programas de cambio y desarrollo de carreras</li> <li>▪ Programas de comunicación e integración.</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Indicadores de desempeño	Es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso ((Caballero et al., 2015)	Esta variable se medirá a través de un cuestionario de indicadores del desempeño el cual se constituirá de 30 ítems y de 3 dimensiones como, Eficiencia, Calidad, Producto.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promedio de análisis de laboratorio y consultas pre quirúrgicas por consulta externa</li> <li>▪ Distribución médico – paciente</li> <li>▪ Promedio de permanencia</li> <li>▪ Cancelaciones de procedimientos quirúrgicos</li> <li>▪ Equipo humano quirúrgico</li> <li>▪ Rendimiento de sala de operaciones</li> <li>▪ Grado de resolutivez del establecimiento de salud.</li> </ul>	Ordinal
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infecciones intrahospitalarias</li> <li>▪ Pacientes en lista de espera quirúrgica</li> <li>▪ Quejas- reclamaciones en consulta.</li> </ul>	
			Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productividad hora médico</li> <li>▪ Rendimiento hora médico</li> <li>▪ Concentración de consultas</li> <li>▪ Utilización de los consultorios.</li> </ul>	

## ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Establecer la relación entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la admisión de personas y los indicadores de desempeño en el</p>	Gestión de recursos humanos	<p>Admisión de personas</p> <p>Organización de personas</p> <p>Compensación de procesos</p> <p>Capacitación</p>	<p>Reclutamiento Selección.</p> <p>Diseño de puestos Asignación de puestos Capacitación Evaluación de desempeño.</p> <p>Recompensas Remuneraciones Beneficios.</p> <p>Entrenamiento y desarrollo Programas de cambio y desarrollo de carreras Programas de comunicación e integración.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental, transversal, correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 142 médicos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

<p>de un Hospital General de Guayaquil, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022?</p>	<p>un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el</p>	<p>personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>H<sub>2</sub></b>. Existe relación significativa entre la organización de personas y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>H<sub>3</sub></b>. Existe relación significativa entre la compensación de procesos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital</p>	<p>Indicadores de desempeño</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Calidad</p> <p>Producto</p>	<p>Promedio de análisis de laboratorio y consultas pre quirúrgicas por consulta externa</p> <p>Distribución médico – paciente</p> <p>Promedio de permanencia</p> <p>Cancelaciones de procedimientos quirúrgicos</p> <p>Equipo humano quirúrgico</p> <p>Rendimiento de sala de operaciones</p> <p>Grado de resolutivez del establecimiento de salud.</p> <p>Infecciones intrahospitalarias</p> <p>Pacientes en lista de espera quirúrgica</p> <p>Quejas- reclamaciones en consulta.</p> <p>Productividad hora médico</p> <p>Rendimiento hora médico</p> <p>Concentración de consultas</p> <p>Utilización de los consultorios.</p>	
---	---	--	---------------------------------	--	--	--

<p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022?</p>	<p>personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p>	<p>General de Guayaquil, 2022.</p> <p><b>H<sub>4</sub></b>. Existe relación significativa entre la capacitación y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



Memorando Nro. IESS-HG-NGC-GG-106-IC-2022 M

Guayaquil, 16 de junio de 2022

**PARA:** Srta. Especialista. Jenniffer Elizabeth Hinojosa Guerrero  
Médico Especialista en Cirugía General 1

**ASUNTO:** PERMISO PARA APLICACIÓN INSTRUMENTOS DE RECOPIACION DE DATOS A TRAVES DE CUESTIONARIO CON EL FIN DE DESARROLLO DE TRABAJO INVESTIGATIVO TIPO TESIS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LAS AREAS QUIRURGICAS

De mi consideración:

En respuesta a su solicitud "*PERMISO PARA APLICACION INSTRUMENTOS DE RECOPIACION DE DATOS A TRAVES DE CUESTIONARIO CON EL FIN DE DESARROLLO DE TRABAJO INVESTIGATIVO TIPO TESIS EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE LAS AREAS QUIRURGICAS*" a través del memorándum IESS-HG-NGC-GG-106-IC-2022 M, enviado vía Quipux, y como autoridad competente y responsable de las áreas quirúrgicas.

Autorizo la aplicación y utilización del cuestionario con fines de mejora continua en el personal de salud y como institución.

Particular que comunico para los fines

pertinentes. Con sentimientos de distinguida

consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Espc. Fabricio Geovanny Briones Rodríguez  
MÉDICO ESPECIALISTA EN CIRUGÍA GENERAL 1



Firmado electrónicamente por:  
FABRICIO GIOVANNI  
BRIONES RODRIGUEZ

## ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### VERBAL

Institución:	Universidad César Vallejo – Filial Piura.
Investigadora:	Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth.
Título:	«Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022».

**Estimado Sr.(a):** A través del presente documento se le solicita la participación voluntaria para la investigación «Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022».

**Fines del Estudio:** Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Cesar Vallejo. Con el fin de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño en el personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar del estudio, la investigadora podrá tener acceso a la información que se recolectará mediante la aplicación de dos cuestionarios, donde se considerarán algunos datos de acuerdo a las respectivas variables de estudio.

**Riesgos:** No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por su participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:** La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Derechos del participante:** La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirar su consentimiento para la participación en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, comunicándose con Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth.

### CONSENTIMIENTO

Voluntariamente doy mi consentimiento para ser partícipe en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno.



Firmado electrónicamente por:  
**JENNIFFER  
ELIZABETH HINOJOSA  
GUERRERO**

Firma de la Investigadora

Ecuador - Guayaquil,  
25 de Julio del 2022

País y Fecha



## ANEXO 7: COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

### COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título:** «Gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño del personal asistencial de un Hospital General de Guayaquil, 2022»

**Investigadora principal:** Hinojosa Guerrero, Jennifer Elizabeth

#### Declaración del Investigadora:

Yo, Jennifer Elizabeth, Hinojosa Guerrero, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.



Firmado electrónicamente por:  
**JENNIFER  
ELIZABETH HINOJOSA  
GUERRERO**

Ecuador - Guayaquil, 25 de Julio del 2022

\_\_\_\_\_  
**Firma de la Investigadora**

\_\_\_\_\_  
**País y Fecha**

## ANEXO 8: BASE DE DATOS

### BASE DE DATOS: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23
1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
2	5	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
6	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	3	2	3	2	3	5	3	3	5	3	2	1	3	1	5	3	4	4	2	2	3	3
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
10	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
14	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	3	4	4	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4
21	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
24	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	1	4	2	3	4	2	3	3	2
25	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
26	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
27	5	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2

28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
29	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5
30	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
31	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4
32	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
33	5	3	2	3	2	3	5	3	3	5	3	2	1	3	1	5	3	4	4	2	2	3	3
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
35	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	2
36	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	1	3	1	5	4	4	4	3	3	3	3	5
37	5	3	2	3	2	5	3	3	3	3	5	2	1	3	1	5	3	4	4	2	2	3	3
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
39	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
40	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	2
41	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4
42	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
45	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	1	4	2	3	4	2	3	3	2
46	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
47	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
48	5	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
50	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5
51	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
52	5	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
54	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5
55	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4
56	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4
57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
58	5	3	2	3	2	3	5	3	3	5	3	2	1	3	1	5	3	4	4	2	2	3	3
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4



92	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	2
93	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4
94	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
95	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
97	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	1	4	2	3	4	2	3	3	2
98	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
99	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
100	5	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2
101	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
102	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5
103	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5
105	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
106	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
107	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	3	4	4	5
110	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4
114	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
115	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
117	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	1	4	2	3	4	2	3	3	2
118	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
119	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
120	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	3	4	4	5
123	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5



## BASE DE DATOS: INDICADORES DE DESEMPEÑO

ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
14	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
17	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
20	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
24	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
25	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4

26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
28	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3
30	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
33	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
34	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
35	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
37	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
43	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
46	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
50	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
53	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4



54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
59	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
65	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
68	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3
69	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
70	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
73	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
76	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
80	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
81	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4

82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
83	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
84	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
85	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3
86	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
88	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
89	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
91	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
95	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
98	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
102	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
105	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3
106	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
107	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

110	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	
113	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
117	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
118	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
119	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5
120	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
123	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3
126	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
130	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
131	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4
132	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
133	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
136	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
137	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE GUAYAQUIL, 2022", cuyo autor es HINOJOSA GUERRERO JENNIFFER ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL <b>DNI:</b> 03683602 <b>ORCID</b> 0000-0001-5208-8380	Firmado digitalmente por: MARIBEL24 el 24-08- 2022 11:20:49

Código documento Trilce: TRI - 0385605